

DAFTAR PUSTAKA

- Afrina, Mira dan Ibrahim, A. 2015. *Pengembangan Sistem Informasi SMS Gateway Dalam Meningkatkan Layanan Komunikasi Sekitar Akademika Fakultas Ilmu Komputer UNSRI*. Jurnal Sistem Informasi (JSI). 7(2). pp. 852–64. Available at: <http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>. [1 Januari 2021].
- Alfirosa, Asmuji, dan Putri. 2019. *Hubungan Empati Dan Keramahan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Klinik Dr. Suherman Jember*. Available at: <http://repository.unmuhjember.ac.id/5282/13/1.ARTIKEL.pdf>. [29 Juni 2021].
- Arif, M. 2016. *Rancangan Teknik Industri*. Yogyakarta: Deepublish.
- Arifiyanti, A. L. dan Djamiludin, R. 2017. *Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2016*. Jurnal Manajemen Kesehatan. 3(1). pp. 123–137. Available at: <http://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JMK/article/download/94/92>. [13 April 2020].
- Azis, L. 2014. *Aplikasi Jadwal Praktek Dokter Sebagai Media Informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Android Di Kotamadya Kediri*.
- Azwar, A. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- David, Hariyanti, T. dan Widayanti L, E. 2014. *Hubungan Keterlambatan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan*. Jurnal Kedokteran Brawijaya. 28(1). pp. 31–35. Available at: https://www.researchgate.net/publication/312343224_Hubungan_Keterlambatan_Kedatangan_Dokter_terhadap_Kepuasan_Pasien_di_Instalasi_Rawat_Jalan. [02 Juli 2021].
- Deharja, A. 2006. *Hubungan Antara Karakteristik Rawat Inap Dengan Tingkat Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan (Studi di Rumah Sakit Perkebunan PT. Perkebunan Nusantara X Jember*. Jember: Universitas Jember.
- Depkes RI. 1992. *Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 983/MenKes/SK/XI/1992 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Depkes RI. 2002. *Keputusan Menkes RI No. 228/MENKES/SK/III/2002 tentang*

Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Yang Wajib Dilaksanakan Daerah. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.

Depkes RI. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.

Dewi, A., Nugraha, H. dan Listyorini, S. 2013. *Analisis Pengendalian Kualitas Dengan Pendekatan P.D.C.a. (Plan-Do-Check-Act) Berdasarkan Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit Pada Rsud Dr. Adhyatma Semarang (Studi Kasus Pada Instalasi Radiologi)*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. 3(1). pp. 216–227. Available at: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/4422/4261>. [19 April 2020].

Devi, L., Bimatara, R., Lestari, A. F. dan Sari, J. D. E. 2018. *Penerapan Promosi Kesehatan (PKRS) di Rumah Saki Islam Fatimah Banyuwangi*. *Jurnal IKESMA*. 14(2). pp. 102–112. Available at: <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/IKESMA/article/download/8435/6686>. [02 Juli 2021].

Dwiyama, F. 2018. *Unsur Manajemen Dalam Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam di Indonesia*. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. 7(1). pp. 675–695. Available at: <https://jurnal.iainbone.ac.id/index.php/adara/article/download/312/239>. [29 Juni 2021].

Efendi, F. 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktek Dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Firmansyah, M. A. dan Mahardhika, B. W. 2018. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.

Fitriani. 2018. *Siklus PDCA dan Filosofi Kaizen*. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. 7(1). pp. 625–640. Available at: <https://jurnal.iainbone.ac.id/index.php/adara/article/download/309/236>. [19 Juni 2021].

Gabriele. 2018. *Analisis Penerapan Stndar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing dan HRD PT. Cahya Indo Persada*. *Artikel Ilmiah Jurnal Agora*. 6(1). pp. 181 - 189. Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/287270-analisis-penerapan-standar-operasional-p-f2665320.pdf>. [02 Juli 2021].

Goma, M. S. 2012. *Pengaruh Pemberian Pamflet Terhadap Tingkat Pengetahuan Ibu Hamil Mengenai Inisiasi Menyusu Dini*. *Jurnal Medika Muda*. 1(1). pp. 1 - 10. Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/105540-ID-pengaruh-pemberian-pamflet-terhadap-ting.pdf>. [02 Juli 2021].

- Hasanah, H. 2016. *Teknik - Teknik Observasi*. Jurnal at-Taqaddum. 8(1). pp. 21 - 46. Available at: <https://journal.walisongo.ac.id/index.php/attaqaddum/article/download/1163/932>. [02 Juli 2021].
- Hafiz, Aliy. dan Ma'mur, Muhammad. 2018. *Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Karyawan Terbaik Dengan Pendekatan Weighted Product (Studi Kasus: PT. Telkom Cab. Lampung)*. Jurnal Cendikia. 15. pp. 23 - 28. Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/277334-sistem-pendukung-keputusan-pemilihan-kar-260b939d.pdf>. [21 Februari 2021].
- Ikawangi, L. O. N., Deharja, A. dan Putri, F. 2017. *Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Dengan Metode Servqual, CSI dan IPA di Klinik Dr. M. Suherman*. Jurnal Kesehatan. 5(2). pp. 106–115. Available at: <https://jurkes.polije.ac.id/index.php/journal/article/download/25/19>. [19 April 2020].
- Indah, P. P. A. P., Rahmawati, P. I. dan Andini, N. D. 2019. *Pengaruh Sistem Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Trainee Di Hotel Holiday In Resort Banina Bali*. Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata. 2(1). pp. 41–54. Available at: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/download/22087/13694>. [29 Juni 2021].
- Irmawati, S., Sultan, M. dan Nurhannis. 2017. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu*. Jurnal Katalogis. 5(1). pp. 188–196. Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/157122-ID-kualitas-pelayanan-kesehatan-di-puskesma.pdf>. [29 Juni 2021].
- Iskandar, Ade. 2015. *Implementasi Pengembangan Agribisnis di Kabupaten Tasikmalaya*. Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik. 1(2). pp. 1 - 13. Available at: <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/ejkpp/article/view/612>. [18 Februari 2021].
- Jannah, I. N. 2018. *Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di RSI Fatimah Kabupaten Banyuwangi*. Skripsi: Politeknik Negeri Jember.
- Juliana. 2017. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit UNS*. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Karimah, I. 2016. *Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Inap Kelas III RSUD Dr. Mohamad Saleh Kotta Probolinggo*. Skripsi: Politeknik Negeri Jember.

- Kemenkes RI. 2003. *Keputusan MenKes RI No. 560/MENKES/SK/IV/2003 Tentang Tarif Perjan Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Kemenkes RI. 2006. *Peraturan Menkes RI No. 1045/Menkes/PER/XI/2006 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Saki Di Lingkungan Departemen Kesehatan*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Kemenkes RI. 2008. *Peraturan Menkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Kemenkes RI. 2014. *Peraturan Menkes RI No. 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Kepmenpan. 2004. *Peraturan Menpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Komalawati, V. 2009. *Hukum dan Etika dalam Praktek Kedokteran*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Kusuma, L. P. dan Sutanto, J. E. 2018. *Peranan Kerjasama Tim dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Zolid Agung Perkasa*. *Jurnal Manajemen dan Strat-up Bisnis*. 3(4). pp. 417–424. Available at: <https://journal.uc.ac.id/index.php/performa/article/download/754/651>. [02 Juli 2021].
- Lichtman, M. 2013. *Qualitative Research In Education: User's Guide (Third Edition)*. Los Angeles: Sage Publications, Inc.
- Limbong, W. S., Girsang, M. L. dan Panggabean, R. D. 2020. *Sosialisasi Gaya Hidup Sehat Pada Masapandemi Covid-19 di Panti Asuhan Talenta Delpita Di Medan*. *Jurnal Abdimas Mutiara*. 1(2). pp. 199–205. Available at: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JAM/article/view/1491/1139>. 3 Maret 2021.
- Manurung, S. 2018. *Peningkatan Efektivitas Kerja Melalui Perbakan, Pelatihan, Penjamin Mutu, Kompetensi Akademik dan Efikasi Diri Dalam Organisasi Pendidikan*. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. 3(1). pp. 69–85. Available at: <http://download.garuda.ristekdikti.go.id/article.php?article=962347&val=14793&title=Peningkatan%20Efektivitas%20Kerja%20melalui%20Perbaikan%20Pelatihan%20Penjaminan%20Mutu%20Kompetensi%20Akademik>

%20dan%20Efikasi%20Diri%20dalam%20Organisasi%20Pendidikan. [02 Juli 2021].

Millani, R. N., Semiarty, R. dan Machmud, R. 2019. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap Di RSUD Rasidin Kota Padang*. Jurnal Kesehatan Andalas. 8(3). pp. 599–606. Available at: <http://jurnal.fk.unand.ac.id/index.php/jka/article/view/1047/961>. [29 Juni 2021].

Muhadi. 2016. *Studi Penanganan Komplain Pasien di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD dr. Soetomo*. Jurnal Manajemen Kesehatan STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo. 2(1). pp. 8–16. Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/258453-studi-penanganan-komplain-pasien-di-inst-c460db0f.pdf>. [02 Juli 2021].

Munaiyiroh. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Djatiroto dengan Menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Skripsi: Politeknik Negeri Jember. Available at: <https://e-library.polije.ac.id/js/pdfjs/web/viewer.html?file=../../repository//G41130294 LAPORAN LENGKAP.pdf>. [3 Januari 2021].

Nihayati, N. 2006. *Hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di puskesmas Summersari Kabupaten Jember*. Jember: Universitas Jember.

Notoatmodjo, S. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.

Notoatmodjo, S. 2011. *Kesehatan Masyarakat Ilmu Dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta.

Novelia, K. R. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Untuk Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap Kota Depok)*. Universitas Indonesia.

Nurhikma, J., Muhammad dan Ridfah. 2017. *Pelatihan Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Perawat Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar*. Jurnal Administrasi Negara. 23(2). pp. 73–83. Available at: https://www.researchgate.net/publication/319698874_Pelatihan_Pelayanan_Prima_untuk_Meningkatkan_Kualitas_Pelayanan_pada_Perawat_Rumah_Sakit_Excellent_Service_Training_for_Improving_the_Quality_of_Service_in_Hospital_Nurses [19 Juni 2021].

Patma, T. S., Maskan, M. dan Mulyadi, K. 2020. *Pengantar Manajemen*. Malang: Polinema Press.

- Pertiwi, A. A. N. 2016. *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya. 18(2). pp. 113–121. doi: 10.23917/dayasaing.v18i2.4508. [24 Februari 2020].
- Pohan, I. S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar - dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Pradipta, N. R., Kurniawan, B. dan Jayanti, S. 2016. *Analisis Kepatuhan Pelaksanaan Standard Operational Procedure (SOP) Pada Pekerja Kelistrikan di PT. Angkasa Pura I Semarang Tahun 2016*. Jurnal Kesehatan Masyarakat. 4(3). pp. 537 - 548. Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/163254-ID-analisis-kepatuhan-pelaksanaan-standard.pdf>. [02 Juli 2021].
- Rahman, Abd. 2017. *Dasar - Dasar Manajemen*. Malang: Inteligencia Media.
- Rahman, Abd. 2009. *Mengukur Kepuasan Pelayanan Publik Institusi Pemerintah: Studi Kasus Pada BUMN PT. Jamsostek (Persero)*. Bandung: STIA LAN Bandung. <http://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/356/329>. [10 Februari 2021].
- Rahmawati, A. F. dan Supriyanto, S. 2013. *Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. 1(2). pp. 132–139. [24 Maret 2020].
- Ratminto, Atik S.W. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Ratnasari, F. 2018. *Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Mutu Pelayanan Di RSI Fatimah Banyuwangi*. Politeknik Negeri Jember. Available at: <https://e-library.poliye.ac.id/js/pdfjs/web/viewer.html?file=../../repository//G41140137-skripsi.pdf>.
- Sandi, I. M. 2017. *Evaluasi Sistem Pelaporan Bulanan Pelayanan Kesehatan Klinik Dengan Pendekatan Pdca (Plan, Do, Check, Act) Di Kabupaten Jember*. Politeknik Negeri Jember. Available at: <https://e-library.poliye.ac.id/js/pdfjs/web/viewer.html?file=../../repository//G41130797 LENGKAP.pdf>. [25 Maret 2020].
- Setiawan, Y. A. dan Kautsar, A. P. 2018. *Review Artikel: Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Menggunakan Metode PDCA*. Jurnal Suplemen. 16(3). pp. 244–253. Available at: <http://jurnal.unpad.ac.id/farmaka/article/download/17731/pdf>. [25 Maret

2020].

- Setyobudi, Y. F. 2009. *Peran Masyarakat dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jurnal UNRIKA. 25. pp. 1–9. Available at: <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms/article/viewFile/140/136>. [29 Juni 2021].
- Shaferi, I. dan Handayani, S. R. 2013. *Keputusan Pendanaan dan Strategi Bisnis Bersaing untuk Menolong Peningkatan Nilai Perusahaan (Studi Pada UMKM Kabupaten Banyumas)*. Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman.
- Sondari, A. 2015. *PAnalisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Kabupaten Brebes Tahun 2015*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang. Available at: <https://lib.unnes.ac.id/22964/1/6411411009.pdf>. [02 Juli 2021].
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Suhartanto, A. 2017. *Pemanfaatan Teknologi SMS Gateway Dalam Implementasi Pemodelan Pelayanan Nasabah*. Jurnal Intensif. 1(1), pp. 10–19. Available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/304778848.pdf>. [22 Juni 2021].
- Sumatri, I. H. 2015. *Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Rawat Inap Kelurahan Makroman Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*. 1. pp. 201–211. Available at: <https://adoc.pub/queue/kinerja-pegawai-puskesmas-dalam-pelayanan-kesehatan-masyarak.html>. [1 Januari 2021].
- Supriyanto, Stefanus dan Damayanti, N. A. 2007. *Perencanaan Dan Evaluasi*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Supriyanto, W. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Health Advocacy.
- Susilowati, E. B. dan Purnama, B. E. 2011. *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pasien Rumah Sakit Umum Nirmala Suri Sukoharjo*. Speed Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi. 3(4). pp. 10–17. Available at: <https://ijns.org/journal/index.php/speed/article/download/857/845>. [27 Maret 2020].
- Syarifudin. 2005. *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*. Jakarta: Ciputat Press.
- Tulumang, S. J., Kandou, G. D. dan Tilaar, C. R. 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien*

Atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof. R. D. Kandou Malalayang - Manado. JIKMU. 5(2b). pp. 546–556. Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/download/7861/7946>. [29 Juni 2021].

Wardani, N. T. 2016. *Penerapan Metode Brainstorming Dalam Rangka Peningkatan Ekonomi Siswa Kelas XI IPS 1 SMA Negeri Sukasada Tahun Ajaran 2016/2017*. Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi, 8(3), pp. 1–10. Available at: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/download/8663/5647>. [20 Juni 2021].

Wilbert, J., Wang, Y. dan Torracco, R. J. 2016. *Analisis Struktur Kovarian Pada Indeks Yang Berhubungan Dengan Kesehatan Pada Lansia Di Rumah Dengan Fokus Pada Kesehatan Subjektif*. Jurnal Manajemen Pengetahuan. 2(2). [28 Maret 2020].

Wulandari, A. R. C. 2018. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Haji Makassar*. Universitas Hasanuddin.

Yunevy, Eka Fitri Timika dan Haksama, Setya. 2013. *Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien Di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya*. Surabaya: Universitas Airlangga Surabaya. http://journal.unair.ac.id/filerPDF/2.Eka%20Kartika_JAKIv1n1.pdf. [09 Februari 2021].