

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, A., Junaidi, J. and Aminuyati, A. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak) (Doctoral dissertation, Tanjungpura University)*. <https://core.ac.uk/download/pdf/289714191.pdf>.
- Adisasmito, W. (2014). *Sistem Kesehatan edisi kedua*. Bandung: PT.Raja Grafindo Perkasa.
- Afidah, H. N. (2013). Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal*. <http://www.journal.unair.ac.id/>. [4 April 2021]. *Kebijakan Manajemen Publik*, 1(1), 166–172.
- Akbar, P. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Peningkatan Bed Occupancy Rate Di Rumah Sakit Umum Kaliwates, Jember*. *SMIKNAS*, 139-145. <http://ojs.uib.ac.id/index.php/smiknas/article/view/725>.
- Anjaryani, W. D. (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di rsud tugurejo semarang*. [https://scholar.google.com/scholar?cluster=5875812208608934124&hl=id&as\\_sdt=0,5&scioq=Anjaryani,+W.+D.+\(2009\).+Kepuasan+pasien+rawat+inap+terhadap+pelayanan+perawat+di+rsud+tu](https://scholar.google.com/scholar?cluster=5875812208608934124&hl=id&as_sdt=0,5&scioq=Anjaryani,+W.+D.+(2009).+Kepuasan+pasien+rawat+inap+terhadap+pelayanan+perawat+di+rsud+tu).
- Avrianti, I. (2016). *Planning Matrix in an Effort to Increase the Quality of Service of Inpatient Care in General Hospital Bhakti Rahayu Surabaya*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4(2), 163-175. <https://www.neliti.com/publications/71890/planning-matrix-in-an-effort-to->.
- Brahma, K., Wididana, S., Warmadewa, U., & Pasien, K. (2017). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rumah sakit umum shanti graha buleleng (<https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/jagaditha/article/view/125>). *JAGADITHA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(1), 78–93.
- Budi, W. (2012). *Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System) ISO*

9001:2008, diakses tanggal 8 Mei 2016 dari, <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/07/sistemmanajemen-mutu-quality.html>.

Calisir, F., C.A. Gumussoy, A. E. B. and, & Kaya., B. (2012). *Effects of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Return Intention in Different Hospital Types. Proceedings of the 2012 International Conference on Industrial Engineering*.<http://ieomsociety.org/ieom2012/pdfs/124.pdf>.

Depkes RI. (2009). Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. [SerialOnline]<http://www.depkes.go.id/resources/download/peraturan/UU%20No.%2044%20Th%202009%20ttg%20Rumah%20Sakit.PDF>. [4 April 2021].

Febriani, V. A., & SUGIONO, S. (2012). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pasien poliklinik rawat jalan Rumah Sakit dr. Cipto Mangunkusumo)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis). <http://eprints.undip.ac.id/35702/>.

Freddy, R. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Gunawan, K., & Djati, S. P. (2011). *Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singarajaâ€‘Bali)*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13(1), 32-39. <https://ojs.petra.ac.id/ojsnew/index.php/man/article/view/18242>.

Hardiyanti, N. R. (2019). *KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN KEPADA IBU HAMIL DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN SEKADAU PADA TAHUN 2017*. *PUBLIKA-Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(3).*Jurnal*.<http://jurnal.fisipuntan.org/index.php/publika/article/view/1557/1512>. [4 April 2021].

Hasibuan, M. (2003). *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta : Bumi Aksara.

Hasibun, S. (2000). *Pengembang Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Gramedia.

- Heene, A. (2010). *Manajemen Strategi Keorganisasian Public*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Hidajahningtyas, N., Sularso, A., & Suroso, I. (2013). *Pengaruh Citra, Kualitas layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit daerah dr Soebandi Kabupaten Jember*.<http://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEAM/article/view/1183>. [4 April 2021].
- Idris, E. (2012). *Hubungan dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruangan rawat inap rsud pariaman tahun 2012*. *Penelitian, Fak keperawatan*.<http://repository.unand.ac.id/17913/1/HUBUNGAN%20DIMENSI%20MUTU%20PELAYANAN%20DENGAN%20TINGKAT%20KEPUASAN%20PASIEN%2>.
- Indarwati, R. (2013). *Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember*.<https://repository.unej.ac.id/>[14 Januari 2020].
- Jogiyanto, H. M. (2005). *Analisa dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi.
- Kadir, A. (2003a). *Konsep dan Turunan Praktik Basis Data*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Kadir, A. (2003b). *Konsep dan Turunan Praktik Basis Data*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Kemenkes (2008). (n.d.). *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 Standar Pelayanan Minimal (SPM)*.
- , 2008. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis*.

-----, 2010. Permenkes RI Nomor 340 Tahun 2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit.

-----, 2018. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.

-----, 2012. Profil Kesehatan Indonesia 2012.

Laelihyah, N & Subekti, H. (2017). *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102-112. *Jurnal*. <https://journal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/27576>. [4 April 2021].

Mahendra, G. K., & Sugiantoro, H. A. (2018). *MANAJEMEN PELAYANAN PENANGGULANGAN KASUS HIV-AIDS DI KOTA YOGYAKARTA*. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/admpublik/article/view/1167> [4 April 2021].

Mayang, S. (2018). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RSUD DR. RASIDIN PADANG TAHUN 2017* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas). (<http://scholar.unand.ac.id/32010/>). 3, 1–8. [4 April 2021]. 3, 1–8.

MEIDINA, C. I. (2018). *Analisa Hubungan Kepuasan Pelayanan Kesehatan dengan Pencapaian Bed Occupancy Rate (BOR) di Rumah Sakit Bhayangkara Tk-II Medan*. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 2(2). <http://sciencemakarioz.org/jurnal/index.php/SIMANTEK/article/download/47/257>.

Moenir. (2000). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Bina Aksara.

Mumu, L. J. (2015). *Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado*. *JIKMU*, 5(4). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7460>.

- Nawawi, H. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service : Balacing Customer Perception and Expectations*. New York : The Free Press.
- Pratama, F. Y. (2019). *Desain Media Komunikasi Tentang Alur Pelayanan Instalasi Radiologi Berbasis Kebutuhan Pasien Di Rumah Sakit Haji Surabaya* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).<http://repository.unair.ac.id/94324/>. [4 April 2021].
- Putri, H. A., Saryadi, S., & Dewi, R. S. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3), 110-116. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/2992>. [4 April 2021].
- Rahmaniah, A. (2019). *Hubungan Kepuasan Pasien Bpjs dan Non Bpjs terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Poli Ibu Hamil Puskesmas Temindung Kota Samarinda*.<http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/232/7/ANDI%20R.pdf>.
- REGNAS, E. F. (2020). *PENGARUH WORD OF MOUTH, RESPONSIVENESS, DAN RELIABILITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA PADA RSU. MITRA MEDIKA MEDAN-AMPLAS*. Undergraduate thesis, Universitas Negeri Medan.<http://digilib.unimed.ac.id/41953/>.
- RI, D. (2009). *Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. [Serial Online] <http://www.depkes.go.id/resources/download/peraturan/UU%20No.%2044%20Th%202009%20ttg%20Rumah%20Sakit.PDF>.
- Riffai, M. A. (2010). *Manajemen kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Slamet Riyadi Surakarta*.<https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/14041/Manajemen-kualitas-pelayanan-kesehatan-di-Rumah-Sakit-Slamet-Riyadi-Surakarta>.
- Rizki, M. R. (2009). *Analisis Faktor Yang Menyebabkan Rendahnya Bor Pada*

*Kelas I Dan Kelas Ii Di Rsud Bangil Kabupaten Pasuruan Tahun 2008.*  
 Skripsi thesis, UNIVERSITAS AIRLANGGA.  
<http://repository.unair.ac.id/22388/>. [4 April 2021].

Samosir, H. E. . (2018). Jurnal Ilmiah Simantek ISSN : 2550-0414 Jurnal Ilmiah Simantek ISSN : 2550-0414.<http://simantek.sciencemakarioz.org/index.php/JIK/article/download/8/6>. [4 April 2021]. *Jurnal Ilmiah Simantek ISSN: 2550-0414 Vol. 2, No. 1 Januari 2018, 2(2), 82–89.*]

Sedarmayanti. (2014). *Manajemen Strategi*. Bandung: PT Refika Aditama.  
<http://180.250.247.102/index.php/jia/article/view/32>. [4 April 2021].

Sellang, K., Jamaludin, A. M. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konseo, Indikator dan Implementasinya*. Sindereng: Qiara Media.<https://books.google.co.id/books?>. [4 April 2021].

Sidiq, R., & Afrina, R. (2017). *Kajian Efisiensi Pelayanan Rumah Sakit*. *Idea Nursing Journal*, 8(1), 29-34.<http://202.4.186.66/INJ/article/view/8700>.. [4 April 2021].

Sudra, R. (2010). *Statistika Rumah Sakit (Dari Sensus Pasien & Grafik Barber Johnson Hingga Statistik Kematian Dan Otopsi)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Suharyanto, S. (2018). Dampak Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Klinik X Cimahi  
 (<http://jurnal.universitaskebangsaan.ac.id/index.php/ensains/article/view/104>)  
 (<http://jurnal.universitaskebangsaan.ac.id/index.php/ensains/article/view/104>)  
 ). *Ensains Journal*, 1(2), 118–127. ht. *Ensains Journal*, 1(2), 118–127.  
<https://doi.org/10.31848/ensains.v1i2.104>

Sulusu, J. (2015). *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.

- Susmaneli, H., & Triana, A. (2014). Dimensi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Program Jampersal. (<http://journal.fkm.ui.ac.id/kesmas/article/view/414>). *Kemas: National Public Health Journal*, 8(8), 418. <https://doi.org/10.21109/kesmas.v8i8.414>. [4 April 2021]. *Kemas: National Public Health Journal*, 8(8), 418. <https://doi.org/10.21109/kesmas.v8i8.414>
- Tiara, T., & Lestari, A. (2017). *Perilaku Caring Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap. Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 9(2), 115-119. <http://www.ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JKEP/article/view/299>.
- Tjiptono., F. (1997). *Strategi Pemasaran, Edisi 1. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset*.
- W. Ratminto dan Atik septi. (2012). *Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Belajar*.
- Widayanti, L. P., Lusiana, N., & Kusumawati, E. (2018). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan: Studi Deskriptif pada Klinik UIN Sunan Ampel Patient Satisfaction on The Health Services: A Descriptive Study at UIN Sunan Ampel's Clinic. Jurnal*. <https://pdfs.semanticscholar.org/4a09/bb8475385b8c54a1cff615227>.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance: Telaah dari Dimensi : Aukuntabilitas dan Kontrol Birokasi pada Era Desentralilisasi dan Otonomi Daerah Insan Cendekia. Surabaya*. <https://pdfs.semanticscholar.org/eb54/b3dda9a4e8452eff956e128b69d002368bce.pdf>. [4 April 2021].