

## DAFTAR PUSTAKA

1. World Health Organization. 2017.
2. Satgas Perubahan Perilaku Kementerian Kesehatan RI, 30 Agustus 2022
3. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020.
4. Jain, Mayur S., and Shashikant D. Barhate. Corona viruses are a family of viruses that range from the common cold to MERS corona virus: A Review." *Asian J Res Pharm Science*. 2020. 204-10.
5. Andriani, Aida. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *J. Endurance*. 2017; 2(1), 45-52. DOI: <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
6. Direktorat Kesehatan Keluarga. Pedoman bagi ibu hamil, ibu nifas, dan bayi baru lahir di era pandemi covid-19. 2020; 9-12.
7. Setyawati, W. A., Rifa, M., & Sasmito, C. Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi terhadap kepuasan pasien. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*. 2018; 10(2), 50–63. <https://doi.org/10.52166/MADANI.V10I2.1052>
8. WHO. Maternal, newborn, child and adolescent health: what is quality of care and why is it important?. 2017.
9. V.L. Purcărea, I.R. Gheorghe, C.M. Petrescu, The assessment of perceived service quality of public health care services in Romania using the SERVQUAL scale. *Procedia Econ. Finance*. 2013; 573–585. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(13\)00175-5](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(13)00175-5)
10. Resnick KS, Fins JJ. Professionalism and resilience after COVID-19. *Acad Psychiatry*. 2021 March 2. <https://doi.org/10.1007/s40596-021-01416-z>.
11. Hazfiarini A. Indeks kepuasan pasien bpjs kesehatan terhadap pelayanan rumah sakit mata masyarakat jawa timur satisfaction index of BPJS kesehatan patient towards community eye hospital East Java service. *J. Administrasi Kesehatan Indonesia*. 2016; 4.

12. Hadiyati I, Sekarwana N, Sunjaya DK, Setiawati EP. Konsep kualitas pelayanan kesehatan berdasar atas ekspektasi peserta jaminan kesehatan nasional. *Majalah Kedokteran Bandung*. 2017; 49(2):102–9.
13. Chabibah AN. Kualitas fungsional dan kepuasan pasien terhadap perawat dan dokter gigi di rumah sakit. *J. Administrasi Kesehatan Indonesia*. 2018; 6(2):143.
14. Diah Perwita F, Sandra C, Hartanti RI, et al. Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap rumah sakit daerah kalisat kabupaten jember the impact of excellent service on patient satisfaction in the inpatient installation of the Kalisat State Hospital in Jember Regency. *J. Administrasi Kesehatan*. 2016.
15. Widya Astari D, Noviantani A, Simanjuntak R. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di era pandemi covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *J. of hospital accreditation*. FKKMK UGM. 2021; 3.
16. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.
17. Tonis M, Husfaudin R, Awal S, Pekanbaru B, et al. Faktor faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan prima diruang rawat inap kelas ii dan iii Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau tahun 2016. 2016.
18. J. Nafisa, I. M. Sukresna. Analisis pengaruh kualitas layanan, harapan kinerja dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang), *Diponegoro Journal of Management*. 2018; 7(4): 78-104.
19. Khamdani A. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan pendekatan fuzzy service quality dan index potential gain in customer value (studi kasus di Poliklinik Eye Center Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang). UNISSULA Institutional Repository. 2018.
20. Manurung, J., Novela, V., Ulfiana, Q., Simamora, J.P., Argaheni, N.B., Sianturi, E., ... & Lakhmudien, L. Kebijakan dan manajemen pelayanan kesehatan. Medan: Yayasan Kita Menulis; 2021: 78-98
21. Astari, R.Y. Mutu pelayanan kebidanan dan kebijakan kesehatan. Yogyakarta: Deepublish; 2020; 15-24.

22. Dora, M. S., & Ramaita, R. Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada masa pandemi covid-19 di Ruang Mina Rumah Sakit Aisyiyah Pariaman Tahun 2021. *Nan Tongga Health and Nursing*. 2021; 16(1), 56-64.
23. Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan. 2018.
24. Rahmayanty, N. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2019.
25. Mega M, Nadapdap T, Jamaluddin. Pengaruh kualitas pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo. *Gorontalo Journal Health & Science Community*. 2020; 4(2): 76-78.
26. Otani K et al. Patient Satisfaction: Focusing on “Excellent”. *Journal of Healthcare Management*. 2018; 54(2). 93-98.
27. Triwibowo. *Manajemen pelayanan keperawatan di rumah sakit*. Jakarta: TIM. 2018.
28. Tias Y A. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan Pada RSUD Siti Hajar Medan. *J Bisnis Administrasi*. 2016; 5(2):33-41.
29. Wahyuni, Hana Catur dkk. *Pengendalian kualitas*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2015.
30. Daryanto, dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media. 2018.
31. Robbins, S. P & Judge, Timothy A. *Organizational behavior edition 15*. New Jersey: Pearson Education. 2015.
32. Danang Sunyoto. *Teori, kuesioner, dan analisis data sumber daya manusia (praktek penelitian)*. Yogyakarta : Center For Academic Publishing Service; 2016.
33. Juniantara, I W. Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan koperasi di Denpasar. *J Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. 2015; 4(9): 614-623.
34. Yudiarso, A. W. Analisis pengaruh kemampuan dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan perawat pada rsm ahmad dahlan kediri. *J. Ilmu Manajemen*. 2020; 4(1), 23-33.

35. Baljoon RA, Banjar HE, Banakhar MA. Nurses' work motivation and the factors affecting it: a scoping review. 2018;5. 277.
36. Sugiyono. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d. Bandung: Penerbit Alfabeta; 2018.
37. Siyoto S, Sodik A. Dasar metodologi penelitian. Yogyakarta: Literasi Media; 2017; 130.
38. Elva, N. D. Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan penerapan pelayanan prima oleh perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X tahun 2016. Universitas Andalas Repository. 2019.
39. Harlan J, Sutjiati R. Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: Penerbit Gunadarma; 2018.
40. Masturoh I, Anggita N. Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan. 2018; 307.
41. Irawati, Rusda dan Carrollina, Dini Arimbi. Analisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan operator pada PT Giken Precision Indonesia". J. Inovasi dan Bisnis; 2017; 5(1).
42. Waspadji S. Hidup sehat dengan diabetes sebagai panduan penyandang diabetes dan keluarganya serta petugas kesehatan terkait. second. Jakarta: Balai Penerbit FKUI. 2018.
43. Harahap W, Sari F, Dewi T. Karakter enumerator yang diinginkan responden untuk penelitian longitudinal : kasus health demographic surveillance system Sleman Respondent preferred enumerator characteristics for longitudinal study: the case of Sleman. BKMJ Community Med Public Heal. 2018; 34(4): 179–84.
44. Prasetyo B. Metode penelitian kuantitatif: teori dan aplikasi. pertama. Jakarta: Rajawali Pers; 2014.
45. KEPPKN Kemenkes RI. Pedoman & Standar Etik KEPPKN. Pedoman dan Standar Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional. 2017; 45-46, 75-76.
46. Hidayat A alimul. Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data. 1st ed. Jakarta: Salemba Medika; 2011.

47. Depkes RI. Laporan Hasil Riset Kesehatan Dasar Indonesia. Jakarta: : Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Depkes RI; 2009.
48. Hastuti, et al. Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *J. Fakultas Kesehatan Masyarakat*. 2017; 11(2): 161-168.
49. Habibi, A., Hakim, F., Azizi, F.S. Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang rawat jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *JKFT Universitas Muhammadiyah Tangerang*. 2019; 4(2): 13-14. URL: <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/jkft/article/view/2411/1465>
50. Baharuddin M., et al. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat pasien dalam memanfaatkan kembali jasa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Wara Utara Kecamatan Bara Kota Palopo. *J. Kesehatan*. 2016.
51. Kristina, P.J. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS di RSI G Kabupaten Malang. *Nursing News*. 2017; 2(3): 310-320.
52. Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O., & Hadianor, H. Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung. *J. Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2019; 6(2).
53. Trisnantoro L. Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit. Yogyakarta: Gajah Mada University Press; 2005.
54. Barata AA. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo; 2006.
55. Tyser AR, Abtahi AM, Presson P.A., McFadden M. Evidence of non-response bias in the press-ganey patient satisfaction survey. *BMC Health Services Research*. 2016; 16(350):1-6.
56. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspect in Public Health*. 2017; 137(2):89-101.
57. parasuraman

58. Kitapci, O., Akdogan, C. dan Dortyol, İ.T. The impact of service quality dimensions on patient satisfaction, repurchase intentions dan word-of-mouth communication in the public healthcare industry. *Procedia - Social dan Behavioral Sciences*. 2016; 148, p.161–169. DOI:10.1016/j.sbspro.2014.07.030
59. Aliman, N.K. dan Mohamad, W.N. Linking service quality, patients satisfaction dan behavioral intentions: an investigation on Private Healthcare in Malaysia. *Procedia - Social dan Behavioral Sciences*. 2016; 224 (August 2015), p. 141–148. doi:10.1016/j.sbspro.2016.05.419.
60. Malik, N. H., & Andriani, H. Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: literature review. *J. Pendidikan Tambusai*. 2022; 6(2), 13995-14008.
61. Abbasi-Moghaddam, M.A. et al. Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research*. 2019; 19(1). doi:10.1186/s12913-019-3998-0
62. Rivai, F., Lestari, S. dan Shaleh, K. Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2020; 16(1), p. 38. doi:10.30597/mkmi.v16i1.9068
63. Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S. L., & Yaacob, N. M. Patient satisfaction and hospital quality of care evaluation in Malaysia using servqual and facebook. In *Healthcare*. 2021; 9(10). p. 1369
64. Azzahroh, P., & Apriliani, A. Hubungan karakteristik dan mutu layanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Cibinong Tahun 2017. *J. Ilmiah Kesehatan*. 2018; 11(1).
65. Al-Damen, R. Health care service quality and its impact on patient satisfaction “case of Al-Bashir Hospital”. *I.J. of Business and Management*. 2017; 12(9). 138-140.
66. Einurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren

- dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017. *J. Kesehatan Masyarakat (Undip)*. 2017. 5(4), 33-42.
67. Yuliati, Y., Magdalena, E., & Pratiwi, D. Analisis kepuasan pasien farmasi rawat jalan menggunakan metode servqual (studi kasus di Rumah Sakit Swasta X Jakarta). *I. Journal of Nursing Health Science*. 2016. 1(01).
68. Mohebifar, R. et al. Evaluating service quality from patients's perceptions: application of importance–performance analysis method. 2016. *Osong Public Health and Research Perspectives*. 2016. 7(4), pp. 233–238. doi:10.1016/j.phrp.2016.05.002.
69. Lawalata, A., Umboh, J. M. L., & Rampengan, S. Hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSU Bethesda Gmim Tomohon. *J. Community Health*. 2016. 1(2), 129-139.