

DAFTAR PUSTAKA

- Abbasi-Moghaddam, M.A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., Farrokhi, P., 2019. Evaluation of service quality from patients' viewpoint. BMC Health Serv Res 19. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
- Agustini, N.L., Suyasa, I.G., Widia, I.K., 2018. Karakteristik Masalah Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Sanglah Denpasar. JRKN 2.
- Alfian, Y., Al Musadieg, M., Sulisty, M.C., 2018. Pengaruh Kepribadian Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. PLN (Persero) Area Pasuruan). Jurnal Administrasi Bisnis 58, 70–80.
- Apit Widiarta, Safril, Rizki Puspita, 2016. Tinjauan Kualitas Data klinis Pasien Bedah Pada Rekam Medis Rawat Inap di RS Bhayangkara TK. III Hoegeng Imam Santoso Banjarmasin. Jurkessia 6, 30–38.
- Araujo, E.B., 2022. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan 2 No. 2, 29–39.
- Damayanti, N., 2018. Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal terhadap Kepuasan dan Kinerja Karyawan (Studi Pada BRI Syariah dan BTN Syariah Cabang Kota Malang). Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya 6.
- Dewi, M., 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur 5, 535–544.
- Florianus Reu, 2024. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam pada Rsup Dr. Sitanala Tangerang. Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat 3, 61–72. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v3i1.2446>
- Hartini, H., 2023. Penilaian Kinerja. ResearchGate.
- Irnanda, C.P., Wanasida, A.S., 2022. Profesionalisme Dokter dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dan Klinik Kota Malang Physician's Professionalism and Patient Satisfaction in Hospitals and Clinics in Malang. Jurnal Manajemen Kesehatan RS Dr. Soetomo 8, 287–296.
- Izzudin, A., Rahim, A., Ibrahim, M.I., Musa, K.I., Chua, S.-L., Yaacob, N.M., Rahman, M., 2021. Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using SERVQUAL and Facebook. <https://doi.org/10.3390/healthcare>
- Karno, D., 2023. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. Jurnal Tampiasih 1, 22–32.
- Meinitasari, N., 2023. Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi kasus PT. Karya Putra Grafika). Jurnal Manajemen Dewantara 7, 15–31.

- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, n.d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- Musqari, N., Huda, N., 2018. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat). *Perisai* 2, 34–53. <https://doi.org/10.21070/perisai.v%vi%i.1469>
- Presiden Republik Indonesia, n.d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Prijambodo, T., Ghufro, M., Levani, Y., Mawaddatunnadila, S., 2021. Hubungan Faktor Pelayanan Internal Kefarmasian Dengan Tingkat Kepuasan Orangtua Pasien Di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah. *Hang Tuah Medical Journal* 18, 188. <https://doi.org/10.30649/htmj.v18i2.465>
- Puspita, R., Santoso, S., 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Bisnis* 13, 69–80.
- Ria, D., 2019. Analisis Komparatif Pelayanan Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas (Studi Empiris Pada Puskesmas Balerejo Kab. Madiun). *SIMBA* 11215–11226.
- Rivai, F., Lestari, S., Shaleh, K., 2020. The Relations of Service Quality and Patients' Satisfaction in Inpatient Installation of Ibnu Sina Hospital. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia* 16, 38–47. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v16i1.9068>
- Riyadin, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex* 2.
- Rukayat, Y., 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi* 11, 56–65.
- Sanaky, M., Saleh, L., Totally, H., 2021. Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik* 11 No. 1, 432–439.
- Sari, I.K., 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 7, 194–207.
- Setyorini, T., 2016. Pengembangan Model Instrumen Penilaian Kinerja Dokter Spesialis Obsgyn Melalui Analisis Kinerja di Rumah Sehat Ibu Dan Anak Budi Kemuliaan. *Jurna Arsi* 2, 162–171. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.7454/arsi.v2i2.2198>
- Sinollah, Masruro, 2019. Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Dialektika* 45–64.

- Sondakh, V., Lengkong, F., Palar, N., 2023. Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik* 8, 244–253.
- Suprihati, 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Sari Jati di Sragen. *Jurnal Paradigma* 12, 94–112.
- Susanto Putro, S., Rahmanita, E., Isnaniyah, S., 2017. Implementasi Metode Servqual dan SAW untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Poli Rawat Jalan. *Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika* 6, 1–9.
- Tesmanto, J., Subarja, N., 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais (RSKD). *JURNAL JUMBIKU* 2, 25–32.
- Umaternate, O.A., Asnaniar, W.O., Samsuala, 2022. Karakteristik Individu dan Kinerja Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan. *Window of Nursing Journal* 03, 75–82.
- Utami, Y.T., 2018. Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Penumpang Surakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan* 8, 57–65.

