



**DAFTAR
PUSTAKA**

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, R. and Umiyati, S. (2019) 'Proses improvement pelayanan kesehatan lanjut usia (lansia) di Puskesmas Klampis Ngasem Kota Surabaya', *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 22(1), pp. 1–9. Available at: <https://doi.org/10.30649/aamama.v22i1.97>.
- Azzahra, F., Putri, D.M. and Wahyuni, S. (2023) 'Karakteristik pasien dan hubungannya dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(2), pp. 145–154. Available at: <https://doi.org/10.20473/jaki.v11i2.2023.145-154>.
- Destya, V., Raisah, P. and Hidayatullah, M. (2023) 'Analisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Kabupaten X', *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 3(12), pp. 4102–4116. Available at: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v3i12.12431>.
- Donabedian, A. (1988) 'The quality of care: How can it be assessed?', *JAMA*, 260(12), pp. 1743–1748. Available at: <https://doi.org/10.1001/jama.260.12.1743>.
- Faridah, I., Afyanti, Y. and Basri, M.H. (2020) 'Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Periuk Jaya Tahun 2020', *Journal Kesehatan*, 9(2), pp. 1–92. Available at: <https://doi.org/10.37048/kesehatan.v9i2.280>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022) *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2023) *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kosassy, S.M. and Mulya, A.P. (2020) 'Tingkat kepuasan pasien terhadap tenaga kesehatan dalam memberikan layanan di Puskesmas Mandiangin Kota Bukittinggi', *Jurnal Public Administration, Business and Rural Development Planning*, 2(1).
- Lestari, Y. and Nurcahyanto, H. (2017) 'Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan (studi kasus pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pematang', *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), pp. 1–12. Available at: <https://doi.org/10.14710/jppmr.v6i2.16053>.
- Mulyana, M., Situmorang, M. and Larasty, G. (2023) 'Analisis umum pelayanan pendaftaran rawat jalan di Klinik Utama X Tahun 2022', *Warta*

Dharmawangsa, 17(2), pp. 874–881. Available at: <https://doi.org/10.46576/wdw.v17i2.3195>.

National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine (2018) *Crossing the Global Quality Chasm*. Washington, DC: National Academies Press. Available at: <https://doi.org/10.17226/25152>.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988) ‘SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality’, *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12–40.

Rahayuningsih, L. A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). *Pengaruh sikap empati tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien: Meta-analisis*. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 13(2). <https://doi.org/10.47701/infokes.v13i2.3130>

Ridho, M. and Sunarto (2025) ‘Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Muntilan’, *Berkala Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*, 3(1), pp. 50–60. Available at: <https://doi.org/10.20885/bikkm.vol3.iss1.art6>.

RSU 'Aisyiyah Ponorogo (2022) *Laporan Indikator Mutu Rumah Sakit*. Ponorogo: RSU 'Aisyiyah Ponorogo.

Rubina, T.J. and Kendrastuti, N.N. (2025) ‘Indikator mutu prioritas unit pelayanan pendaftaran di RSU Bethesda Serukam’, 10(1), pp. 201–211.

Rusmana, W.E., Setiatin, S. and Wijayanti, A.P. (2023) ‘Pengaruh *responsiveness* perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap’, *Jurnal Keperawatan BSI*, 11(2), pp. 160–169.

Sabil, A., Hidayat, R. and Pratama, A. (2022) ‘Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit’, *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(3), pp. 201–210. Available at: <https://doi.org/10.14710/jmki.10.3.2022.201-210>.

Saini, R., & Mishra, G. (2024). *The impact of staff empathy and emotional intelligence on patient satisfaction: A study of healthcare quality in rural Rajasthan*. *Journal of Information Systems Engineering and Management*, 9(4s).

Setiawan, A. (2024) *Statistik untuk Penelitian*. Tangerang Selatan: Pusat Penerbitan STIE Ganesha.

Soumokil, Y., Syafar, M. and Yusuf, A. (2021) ‘Analisis kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru’, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), pp. 543–551. Available at: <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>.

- Tiana, A., Nurhasanah, N. and Umar, Z. (2024) 'Analisis kelengkapan sarana dan prasarana dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Islamic Center Provinsi Kalimantan Timur', *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 5(2), pp. 1597–1602. Available at: <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i2.3046>.
- Utami, N.W. (2018) *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Utary, D. (2024). *Association between empathy and patient satisfaction of healthcare services: A meta-analysis. The International Conference on Public Health Proceeding*, 8(01), 92. <https://doi.org/10.26911/ICPH10/Management/2023.04>
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. (1996) 'The behavioral consequences of service quality', *Journal of Marketing*, 60(2), pp. 31–46. Available at: <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>.

