

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulmujeeb, A. B. (2017). Prevalence and Factors Associated with Low Back Pain among Healthcare Workers in Kibuli Muslim Hospital Kampala, Uganda. *Research Article Epidemiology (Sunnyvale)*, 7(1), 1-5.
- Adnan Aga, N. (2005). Perbandingan Tingkat Kepuasan Peserta Akses Wajib Dan sukarela Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Tingkat I. Desember, 08(04), 183-190
- Ahid Mudayana, A. (2010). Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hospital Nur Hidayah Bantul. *JUNI*, 4(4), 76 – 143.
- Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Hospital Bukittinggi. *Journal Endurance*, 2(11).
- Andriyanto, N. (2013). *Pengaruh Pengendalian Intern dan Penerapan Prinsip Prinsip Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada PT BRI (Persero) Tbk Cabang Jember)*. Skripsi. Universitas Jember.
- Anugrahini, C. (2010). Kepatuhan Perawat Menerapkan Pedoman Patient Safety Berdasarkan Faktor Individu Dan Organisasi, 13(03), 139-144.
- Armstrong, M., & Baron, A. (1998). *Performance Management – The New Realities*. London: Institute of Personnel and Development.
- Asmuji. (2009). Pengaruh Kelompok Kerja Keperawatan Terhadap Kinerja Perawat dalam Pelaksanaan Dokumentasi Asuhan Keperawatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Tesis, Universitas Indonesia.
- Azwar, A. (2010). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Bereda, S., & Debalkie, D. (2018). Work Performance and Associated Factors among Employees in Amhara National Regional State Health Bureau, Bahir Dar, Northwest Ethiopia. *International Journal of Economics & Management Sciences*, 7(2), 1-5.
- Buheli, K. (2010), Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat dalam Penerapan Proses Keperawatan di RSUD Toto Kabupaten Bone Bolango. 5(03), 1-5.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Butar Butar, J., Roymond, & Simamora. (2016). Hubungan Mtu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1).
- Bhudiharty, S. (2018). Pengaruh Orientasi Pelayanan terhadap Komitmen Organisasi di Hotel Sofyan Betawi Jakarta. 01(01), 42-50.

- Cervasio, K., & Fatata-Hall, K. (2015). Attitudes of Nurses Toward Children With Disabilities: The Attitudes of Nursing Students Toward Children With Disabilities: An Experimental Design. *International Journal of Physical Medicine & Rehabilitation*, 1(5), 1-15.
- Christopher, L., Wirtz, J., & Mussry, J. (2011). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Collet, J., ME, D. V., DFG, A., FRJ, V., NJJ, E., & JMGA, S. (2019). Experiences and Needs of Nursing Staff Caring for Double Care Demanding Patients: A Qualitative Study. *Journal of Gerontology & Geriatric Research*, 8(2), 1-10.
- Daryanto, & Ismanto, S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media.
- Delucia, Patricia, R., Ott, T. E., & Palmieri, P. A. (2009). Performance In Nursing. *Reviews Of Human Factors and Ergonomics*, 5(1).
- Deniati, K. (2018). Pengaruh Berpikir Kritis Terhadap Kemampuan Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan di Hospital Hermina Bekasi Tahun 2016. *The Journal of Holistic Healthcare*, 12(1), 21-25
- Depkes RI. (2009). *Profil Kabupaten Lampung Pesisir Barat*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Diyah, E., & Yulistika, H. (2017). Hubungan Mutu Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Medisains*, 15(3).
- Efendi, & Makhfudli. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktek dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Ellahham, S., & Ellahham, N. (2019). Use of Artificial Intelligence for Improving Patient Flow and Healthcare Delivery. *Journal of Computer Science & Systems Biology*, 12(3), 80-85.
- Endah Nurhidayah, R. (2006). Pentingnya Kecerdasan Emosional Bagi Perawat. *Jurnal Keperawatan Rufaidah Sumatera Utara*, 02(01), 39-42. Enti, S. R. (2017). *Farmasi Hospital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Erdasti, H., & Yusnaena. (2013). Pengaruh Kompensasi Non Finansial terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT HM. Sampoerna Tbk Area Padang. *E- Jurnal Pelangi STKIP PGRI Sumbar*, 4(2).
- Fauzi, U. (2014). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Trakindo Utama Samarinda. *E-Journal Ilmu Administrasi Negara*, 2(3).
- Feleke, A. A., & Demise, M. G. G. Y. A. (2019). Compliance of Nurses to National Nursing Process Guideline in Tercha General Hospital, Southern Ethiopia 2018: Case Study. *Advanced Practices in Nursing*, 4(1), 1-5.
- Fitzsimmons, J., & Mona. (2009). *Service Manajemen International Edition (5th ed.)*.

New York: The MCGraw.Hill Companies.

- Gedamu, S., Berhane, E., Dires, A., Anteneh, S., Goshiye, D., & Tilahun, L. (2019). Knowledge and Attitude of Nurses towards Palliative Care in Government Hospitals of Addis Ababa, Ethiopia. *Journal of Nursing & Care*, 8(2), 1-7.
- Gibson, M. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga. Hadiwijaya,
- H. (2011). Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan Pada Lembaga Pendidikan El Rahma Palembang. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, 1(3).
- Hadiwijaya, H. (2017). Pengaruh Mutu pelayanan Dan Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi Terhadap Kepuasan Pelayanan. *International Journal of Social Science and Business*, 1(3).
- Hadiwijaya, H. (2018). Pengaruh Komunikasi Dan Mutu pelayanan Terhadap Kinerja Perawat Di Hospital Bhayangkara Palembang. *Journal of Social Science and Business*, 2(3), 124-131.
- Hartiti, T. (2013). Peningkatan Softskill Perawat melalui Kepemimpinan Transformasional Kepala Ruang pada RS Swasta Di Semarang. *Jurnal Management Keperawatan*, 1(2), 115-123.
- Heinrichs, J. H., Lim, J. S., Lim, K. S., Al-Aali, K., Aamir, A., & Qureshi, M. I. (2018). The Role of hospital Service Quality in Developing The Satisfaction of The Patients and Hospital Performance. In *Management Science Letters* 8 (pp. 1353-1362). Licensee Growing Science. Retrieved from <http://www.growing-science.com/msl/>
- Huber, D. . (2010). *Leadership and Nursing Care Management*. Missouri: Saunders Elsevier.
- Ilyas, Y. (2002). *Kinerja: Teori, Pnilaian dan Penelitian*. Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Innong, A. (2010). *Gambaran Kinerja tenaga kesehatan di Hospital Maritengngae Kabupaten Sidrap*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Baramuli.
- Kahya, E., & Oral, N. (2018). Measurement of Clinical Nurse Performance: Developing a Tool Including Contextual Items. *Journal of Nursing Education and Practice*, 8(6).
- Kartika, D. (2017). Analisa Orientasi Pelayanan Melalui Semangat Tim dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Menggunakan Model SERV*OR (Studi Kasus pada Perawat RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Jurnal Industrial Servicess*. 2(2), 123-132.
- Kemenkes RI. (2017). *Sistem Informasi Hospital (SIRS)*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

- Knar, S., M., S. L., Geiger-Brown, Jeanne, & Donna, H. (2018). The Nursing Performance Instrument: Exploratory and Confirmatory Factor Analyses in Registered Nurses. *Journal of Nursing Research*, 26(2), 130-137.
- Koech, J. (2019). Evaluation of Factors Contributing to Medication Errors Among Nurses Working at Mbagathi District Hospital. *Journal Primary Healthcare*, 9(1).
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran Di Indonesia: Analisis, Perencanaan Implementasi Dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Krisnawati, T, dkk. (2017). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Jalan di Hospital Panti Waluya Malang. *Nursing News*. 2(2), 314-320.
- Kristanto, H. (2017). Iklim Keadilan Organisasional Sebagai Anteseden Perilaku Kewargaan Organisasional Orientasi-Pelayanan: Dukungan Organisasional Persepsian dan Pertukaran Pemimpin-Anggota Sebagai Pemediasi. *Prosiding Seminar Hasil Penelitian bagi Civitas Akademika*
- Kumar, S. M. Y., & Bhalla, P. (2019). Stress among Nursing Staff in Hospitals and its Relation with Job Satisfaction, Job Performance and Quality of Nursing Care: A Literature Review. *Journal of Nursing & Care*, 8(3), 1-5.
- Kunjoro, T. (2005). Pengembangan Manajemen Kinerja Perawat dan Bidan Sebagai Strategi dalam Peningkatan Mutu Klinis. *Jurnal JMPK*. 08(03). 149- 154.
- Kurniadih, A. (2013). *Manajemen Keperawatan dan prospektifnya. Teori, Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Laybidi, M. I., & Mehdinejad, M. (2018). Effectiveness of nursing care in Epilepsy. *Epilepsy Journal*, 4(2), 1-4.
- López, C. T.-, Ferré-Grau, C., Jurado-Campos, J., & Jiménez-Herrera, M. F. (2017). A Systematic Review about Spirituality in Nursing Care: Avoiding a Specific Illness Care Environment. *Advanced Practices in Nursing*, 2(2), 1-7.
- Mahardikawanto. (2013). *Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja dan Mutu Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan RSUD Dr. M. Ashari Pemalang*. Mahardikawanto. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Mahidol, V. P. (2019). A Development of Nursing Care in Patient With Peripheral Intravenous Infusion at Medical Intensive Care Unit. *Journal of Neurological Disorder*, 7(1).
- Marc, M., Fafara, A., & Januszewicz, P. (2019). Diversification of Patient Satisfaction with Nursing Care at Night. *Journal of Nursing & Care*, 8(3), 1-4.
- Marismiati, & Hadiwijaya, H. (2013). Pengaruh Mutu pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa BRT Transmusi Palembang. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, 3(1).
- Marnio, E. P. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Inovasi Organisasi Melalui

- Kreativitas Karyawan.
Jurnal Ilmu Manajemen, 2(4).
- Mashuri, M. I., Indar, & Nurhayani. (2013). *Gambaran Kinerja Perawat Di Hospital Baranti Dan Hospital Manisa Kabupaten Sidenreng Rappang*. Proposal. Universitas Hasanuddin.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:
- Salemba Empat. Mawarti, A. F, (2016). Studi Deskriptif Mengenai Efektifitas Kerjasama Tim pada Perawat Multazam dan Arafah II di Hospital Islam Assyifa Sukabumi. Skripsi. Univesitas Islam Bandung.
- Merry, R. (2013). No TitlePengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap OCB dan Kinerja Karyawan Hospital Bhayangkari Trijata Denpasar. *Jurnal Ekonomi Indonesia*, 9(1), 56-70.
- Mokhtar, K., & Mohamed, M. (2017). Job Performance among Nurses in Pediatric Department (Khartoum State 2015). *Nursing & Healthcare International Journal*, 1(4).
- Mororó, D. D. de S., Enders, B. C., Lira, Carvalho, A. L. B. de, Silva, Da, C. M. B., ... De. (2017). Concept Analysis of Nursing Care Management in The Hospital Context. *Acta Paulista de Enfermagem*, 30(3). Mubarak, W, I., & Chayatin, N. (2009). *Ilmu Keperawatan Komunitas Pengantar dan Teori*. Jakarta: Salemba Medika. 53
- Mukti. (2007). *Dasar-dasar Asuransi Kesehatan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Mulia, H, T. (2017). Pengembangan Profesional Keperawatan Berhubungan dengan Kemampuan Perawat dalam Mengatasi Nyeri Pasien. *Jurnal Keperawatan Indonesia*. 20(01), 40-47.
- Muninjaya, A. A. G. (2004). *Manajemen Buku Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Nababan, B. (2012). *Analisis Hubungan Pelayanan Kesehaatn Dengan Bed Occupancy Rate (BOR) di Hospital Umum Daerah Sukamara Kalimantan Tengah*. Tesis. Universitas Terbuka Jakarta.
- Naima, Sudirman, & Anzar, M. (2018). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan di Hospital Sienjo Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 1(1).
- Nantsupawat, A., Kunaviktikul, R. N. W., & Poghosyan, L. (2015). Nurse Burnout, Nurse-Reported Quality of Care, and Patient Outcomes in Thai Hospitals. *Journal of Nursing Scholarship*, 48(1), 83-90.
- Normasari, S. (2013). Pengaruh Mutu pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*,

6(2).

- Nugroho, N. T. (2014). Pengaruh Mutu pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Speedy Telkom Di Kota Surakarta). *Jurnal Paradigma*, 12(2).
- Nursalam. (2008). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: The Free Press.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Permatasari, M. (2012). Pengaruh Gaya Berpikir, integritas dan Usia pada Perilaku Kerja yang Kontraproduktif. *Jurnal Psikologi Ulayat*. 1(1), 75-88.
- Permenkes RI No. 1691. (2011). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1691/Menkes/Per/VIII/2011 Tentang Keselamatan Pasien Hospital. Departemen Kesehatan RI.
- Riastiary, I. A. P. (2019). *Gambaran Asuhan Keperawatan Pada Anak Kejang Demam Dengan Hipertermia Di Ruang Kaswari RSUD Wangaya*. Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar.
- Rivai, V., & Mulyadi, D. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robert, M. L., & John, J. H. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Buku Kedua.
- Hospital Hermina Makassar (2019). *Daftar Pegawai Hospital Hermina Makassar*.
- Safitri, E. (2013). Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah*
- Satrianegara, M. F., & Saleha, S. (2009). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Setiawan, A. (2013). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Hospital Umum Daerah Kanjuruhan Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 1(4), 1245-1253.
- Sidanti, H. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun. *Jurnal JIBEKA*. 9(1), 44-53.
- Siregar, C. J. P., & Amalia, L. (2003). *Farmasi Hospital, Teori dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.

- Solihat, E. (2013). Kepuasan Pasien Dan Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat PT. Hospital Pelni Jakarta. *Jurnal Keperawatan Universitas Esa Unggul Jakarta*, 9(4), 167-225.
- Sugiarti, R. (2017). Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru Tetap Di SMK Negeri 3 Bandung. Skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Suhaila, E., Susanto, & Kusumo., M. P. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Bedah Sentral RSUD Kota Yogyakarta. Tesis. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sulistiyono, P. (2014). Persepsi Pasien Tentang Pelayanan BPJS Di RSI Muhammadiyah Kendal. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Supri, A., Rachmawaty, R., & Syahrul, S. (2019). Nurses' Performance Assessment Based On Nursing Clinical Authority: A Qualitative Descriptive Study. *Journal Of Nursing Practice*, 2(2), 80-90.
- Sutarto, A., & Hermanu Joebagio, P. (2016). Relationship Between Motivation, Competence, Workload, and Nurse Performance, at Dr. Soediran Mangun Sumarso Hospital, Wonogiri, Indonesia. *Journal of Health Policy and Management*, 1(2), 78-94. Retrieved from <https://doi.org/10.26911/thejhpm.2016.01.02.03>
- Taner, T., & Antony, J. (2006). Comparing public and private hospital care service quality in Turkey. *Leadership Health Services Journal*, 19(1).
- Tesfaye, T., Abera, A., Balcha, F., Nemera, G., & Belina, S. (2015). Assessment of Factors Affecting Performance of Nurses Working at Jimma University Specialized Hospital in Jimma Town, Oromia Region, South-West Ethiopia. *Journal of Nursing & Care*, 4(6), 1-7.
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trihono. (2005). *Manajemen Hospital Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Tsai, T. C., Orav, E. J., & Jha, A. K. (2016). Patient Satisfaction and Quality of Surgical Care at US Hospitals. *HHS Public Access Journal*, 261(1), 2-8.
- Tzivian, L., Priede, I., Mezina-Mamajeva, I., & Folkmanis, V. (2019). Problems of burnout in nurses: Stress, work tension and workability - results from Latvian study. *Journal of Tissue Science & Engineering*, 9(1).
- Ulumiyah, I., & dkk. (2018). Peran Pemerintah Desa dalam Memberdayakan Masyarakat Desa (Studi pada Desa Sumberpasir Kecamatan Pakis Kabupaten Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5).

- UU No. 36. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- UU No. 43. (1999). UU Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas UU Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian. Kementerian Kesehatan RI.
- UU No. 44. (2009). Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Perumahsakitán. Waluyo, & Rahman,
A. (2000). Pendidikan Anak Bermasalah. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Widyastuti, A. S. (2013). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Tenaga Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Jalan Hospital Wonosegoro I Boyolali. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wongnate, W. (2019). Nursing Care Model for Incontinence-associated Dermatitis in Critical Cancer Patient: Lopburi Cancer Hospital. *Journal of Neurological Disorders*, 7(1).
- Yulianti, W. (2015). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Integritas Perilaku dan Kepercayaan Terhadap Pimpinan dalam Peningkatan Kinerja SDM. 2(1), 282-300.