

DAFTAR PUSTAKA

- Adyas, A. (2021). *The Indonesian Strategy To Achieve Universal Health Coverage Through National Health Insurance System: Challenges In Human Resources*. [Http://localhost:8080/Xmloi/Handle/123456789/6470](http://localhost:8080/Xmloi/Handle/123456789/6470)
- Andaleeb, S. S. (2020). *Service quality perceptions and patient satisfaction: A study of hospitals in a developing country*. *Social Science & Medicine*, 52(9), 1359–1370.
- Anandita, T. U., & Rahmawati, I. D. (2024). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Media Akademik (Jima)*, 2(7).
- Aribowo, K., Purwanda, E., & Rahmi, A. S. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 5(01), 58-68.
- Anfal, A. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1-19.
- Agustina, D., Pulungan, D. R. A., Syahfitri, D., Sitepu, D. S. B., & Adelia, D. (2025). A Studi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia: Literatur review: Kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Penelitian Sains dan Kesehatan Avicenna*, 4(2), 120-131.
- Alamsyah, M. S., & Wahab, S. (2023). Analisis Prosedur Penerimaan Pasien BPJS Rawat Inap Guna Menunjang Efektivitas Pelayanan Rekam Medis Di Rumah Sakit AMC Bandung. *Journal of Hospital Management Services Student (JHMSS)*, 1(2), 11-17.
- Alfionita, B., Sirait, R. W., & Gustam, T. Y. (2026). Hubungan Status Akreditasi Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Borong Kabupaten Manggarai Timur. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 5(1), 122-131.
- Akhtika, A., Akhyary, E., & Okparizan, O. (2024). Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau) (*Doctoral Dissertation*, Universitas Maritim Raja Ali Haji).
- Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima*, 5(2), 105-112.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. John Wiley & Sons.
- Doni, L. P., & Andi, M. A. (2025). Manajemen Pelayanan Yang Baik Dengan Kepuasan Pasien Yang Tinggi.
- Dewi, S. C. S. (2025). Hubungan Komunikasi dan Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Rajawali Citra Bantul Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sehat*, 4(1), 25-32.
- Durmuş, A., & Akbolat, M. (2020). *The Impact Of Patient Satisfaction On Patient Commitment And The Mediating Role Of Patient Trust*. *Journal Of Patient Experience*, 7(6), 1642-1647. <https://doi.org/10.1177/2374373520967807>

- Fatrida, N. D., Kep, M., Yunaspi, N. D., Kep, M., Suryani, N. U., Kep, M., ... & Kep, M. (2023). Strategi Pelayanan Keperawatan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien. Penerbit Adab.
- Faiqatul, L., Nugroho, S., & Widodo, A. (2023). Analisis kepuasan pasien rawat inap menggunakan metode SERVQUAL dan importance performance analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah Informatika dan Kesehatan*, 2(1), 12–20.
- Guspianto, G., Trianto, A., & Puspitasari, D. (2022). *Quality Of Service And Its Effect On Patient Value, Patient Satisfaction, And Revisit Intention: Investigation Of The Public Health Center In Jambi Province*. *Open Access Macedonian Journal Of Medical Sciences*, 10(E), 1865–1870. <https://doi.org/10.3889/Oamjms.2022.9694>
- Handiny, F., Fitri, F., & Oresti, S. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas X Kota Padang. Stikes Alifah Padang. <https://doi.org/10.52022/Jikm.V15i1.419>
- Hayati, E. (2022). Analisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. *Global Health Science*, 7(2), 96-101.
- Hajizah, W. (2025). Hubungan *Reliability* (Keandalan) Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Berdasarkan Pendaftaran Online Di Puskesmas Samarinda.
- Handayany, G. N. (2020). Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Hayati, E. (2022). Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. *Global Health Science*, 7(2), 96-101.
- Herudiansyah, G., Fitantina, F., & Suandini, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *Motivasi*, 8(1), 9-17.
- Hasanah, N. E., Pane, M., Hutajulu, J., Ketaren, O., & Bancin, D. R. U. (2023). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan: Survei pada pasien rawat inap di Klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate tahun 2022. *Jurnal Kesehatan*, 4(2), Juni 2023.
- Ifansyah, N. (2020). Analisis Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsibility*), Jaminan (*Assurance*) Dan Empati (*Empathy*)(Pelayanan Satu Pintu) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Hulu Sungai Tengah (Hst) Kalimantan Selatan. *KINDAI*, 16(2), 220-238.
- Indra, S. N. (2023). faktor yang memengaruhi waktu tunggu pemulangan pasien rawat inap rumah sakit x tahun 2022. *Journal of Syntax Literate*, 8(9).
- Ifada, S. (2025). Peran Komunikasi Nonverbal Dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Interpersonal Di Lingkungan Kerja Pada Karyawan Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang (*Doctoral dissertation*, Universitas Islam Sultan Agung).

- Irmawati, I., & Kurniasari, R. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan Pasien Berobat Rawat Inap Di Rsud Moewardi Jebres. *Benefit: Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Jurnal Ini Sudah Migrasi)*, 15(1), 27-52. [10.23917/Benefit.V15i1.1336](https://doi.org/10.23917/Benefit.V15i1.1336)
- Kotler, Philip *And* Kevin Lane Keller, 2011. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 Dan 2, Alih Bahasa: Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan. (2023). *Survei Kepuasan Layanan Kesehatan (Skik) 2023*. Jakarta: Kemenkes Ri.
- Kahar, N. F., Pasinringi, S. A., & Mangilep, A. U. (2022). Gambaran Dimensi Pengalaman Pasien Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) Di Instalasi Rawat Inap Rsud Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan: *Description of Patient Experience Dimensions Based on Importance-Performance Analysis at Labuang Baji Hospital Installation*. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(3), 257-273.
- Kementerian Kesehatan Ri. (2022). *Laporan Tahunan Sistem Kesehatan Nasional 2022*. Jakarta: Kemenkes Ri.
- Khairunnisa, W., Yuliza, W. T., & Bustami, B. (2025). Hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2025. *Appicare Journal*, 2(4), 259–270. <https://doi.org/10.37985/apj.v2i4.50>
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu Dan Kepuasan Terhadap Pasien. *Journal Of Complementary In Health*, 2(1), 63-66.
- Kumajas, F. W., Warouw, H., & Bawotong, J. (2014). Hubungan Karakteristik Individu Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rsud Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Keperawatan Unsrat*, 2(2), 113173.
- Kalijogo, F. M., Adawiyah, W. R., & Purnomo, R. (2019). Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(3).
- Maryana, & Christiany, M. (2022). Hubungan aspek kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. *Citra Delima Scientific Journal of Citra Internasional Institute*, 5(2), 105–112.
- Muliani, C. W., & Suryono, A. (2025). Analisis Hukum Ekonomi Terhadap Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (Kris) Dalam Upaya Mewujudkan Efisiensi Dan Keadilan Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, 4(9), 8840-8848. <https://doi.org/10.58344/Locus.V4i9.4811>
- Mangindara, S. K. M., Suci Rahmadani, S. K. M., & Sri Devi, S. K. (2022). *Manajemen jaminan mutu kesehatan*. Feniks Muda Sejahtera.
- Monicha, M., & Mursyidah, L. (2021). *Physical Evidence (Tangibles) in Class III Inpatient Services at Sidoarjo Regency Hospital: Bukti Fisik (Tangibles) Dalam Pelayanan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo*.

- Indonesian Journal of Public Policy Review, 16, 10.21070/ijppr.v16i0.1141.
<https://doi.org/10.21070/ijppr.v16i0.1141>
- Mewengkang, N., Palandeng, I.D., & Wangke, S.J. (2023). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Tni Al Dr. Wahyu Slamet Bitung Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
<https://doi.org/10.35794/Emba.V11i1.45942>
- Noor, W. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Apotik yang Terdiri dari Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy terhadap Kepuasan Pasien pada Rsud Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru-Kalimantan Selatan. *Kindai*, 17(2), 260-270.
- Ningrum, W. A., Azzahra, N. A., & Suryani, I. (2022). Hubungan Pelayanan Informasi Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Pengetahuan Pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 15(2), 175-182.
- Putra, Hodiri. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra 2022. *J-Mind (Jurnal Manajemen Indonesia)*. 7. 183. 10.29103/J-Mind.V7i2.9370.
- Pulungan, N., Fannya, P., Sonia, D., & Indawati, L. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2168-2176.
- Putri, O., Winarti, R., & Windyastuti, W. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS. *Jurnal Ners Widya Husada*, 5(2), 49-58.
- Permatasari, F. K., Sukmaningsih, W. R., & Novratilova, S. (2024). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Karanganyar. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)*, 3(1), 41-46.
- Prasastin, O. V., & Rahmah, A. S. N. (2025). *Buku Ajar: Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan I*. Penerbit Widina.
- Pujiastutik, E., & Maulana, A. (2025). Evaluasi Pelayanan Kesehatan dalam Pelayanan Publik Dirumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Interelasi Humaniora*, 1(4), 315-327.
- Priyono, M. S., & Adiprasetyo, W. (2025). Strategi Manajemen Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Rsud Waras Wiris Boyolali. *Integrative Perspectives Of Social And Science Journal*, 2(03 Juni), 3734-3742.
<https://doi.org/10.29103/J-Mind.V7i2.9370>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Ramadhan, M., & Amastasah, F. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Tamangapa Kota Makassar Tahun 2023= *The Relationship between Health Service Quality and Outpatient Satisfaction of BPJS*

- Health Participants at Tamangapa Public Health Center, Makassar City in 2023* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2025). Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner. *Jisosepol: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik*, 3(1), 39-47.
- Rosmayani, P. A., Agustin, E. N., Zhafarin, B. S., Yusuf, H. A., & Wasir, R. (2024). *The Effect Of Service Quality On Patient Loyalty In The Hospital*. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 1234–1242. <https://doi.org/10.31004/Jkt.V4i2.14692>
- RSUD Daya Kota Makassar. (2024). Laporan Tahunan Rsud Daya Kota Makassar 2023. Makassar: Rsud Daya.
- Suhendri, S., Asiani, G., & Murni, N. S. (2025). Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. *Jurnal'Aisiyiah Medika*, 10(1).
- Saimi, S. K. M. (2025). Konsep Dan Aplikasi *Health Quality Management*. Penerbit Adab.
- Suryadi, D. (2019). Perilaku Konsumen Dan Upayanya Dalam Pelayanan Prima Bagi Pelanggan. *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 20(2), 85-106.
- Saragih, J., Soselisa, P. S., & Selanno, H. (2023). Analisis sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan peserta pasien BPJS di ruang instalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Haulussy Ambon. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1).
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sari, N. A. K., Samsualam, & Alwi, M. K. (2023). Analisis Harapan Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. *Professional Health Journal*, 5(1sp), 219–231. <https://doi.org/10.53682/Phj.V5i1sp.3015>
- Sari, R. S., Tasri, Y. D., & Shakila, R. (2021). Sosialisasi Manajemen Klinis untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan bagi Profesional Perakam Medis. *ABDINE: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 147-158.
- Suhendri, A. G., & Murni, N. S. (2025). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien. *Jurnal 'Aisiyiah Medika*, 15.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit "S". *Menara Medika*, 4(1). <https://doi.org/10.31869/Mm.V4i1.2741>
- Supriyanto, S., & Wulandari, R. D. (2024). *Hospitalcare Quality* (Kualitas Perawatan Rumah Sakit). Deepublish. (Buku).
- Sepriano, S., Suharyanto, S., & Judijanto, L. (2025). *Service Quality di Layanan Kesehatan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Seriyanti, E. (2024). Evaluasi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Diruang Rawat Inap Rsud Meuraxa Banda Aceh (*Doctoral* Dissertation, Universitas Bina Bangsa Getsempena).

- Setiawan, A. C. (2018). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Peserta Bpjs Di Rsud Kabupaten Magelang Tahun 2018* (Doctoral Dissertation, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang).
- Suwarsito, S., & Aliya, S. (2020). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(1), 27-35. <https://doi.org/10.33557/Jibm.V3i1.826>
- Tridiyawati, F., & Prahasta, D. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien bpjs kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(02), 144-150.
- Tail, M. A., Wartiningih, M., & Silitonga, H. T. H. (2021). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud X Berdasarkan Metode Servqual. *Prominentia Medical Journal*, 1(1), 36–44. <https://doi.org/10.37715/Pmj.V1i1.1565>.
- Tobing, I. R. B., Ginting, J. B., Ginting, J. B., & Dameria, D. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Priority*, 6(2), 1–8. Issn 2614-4719. <https://doi.org/10.34012/Jukep.V6i2.3902>
- Umar, A., Yunus, P., & Blongkod, S. (2022). Pelayanan Prima Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interna Rsud Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo. *Zaitun (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 10(1), 28-37.
- Utomo, A. Y. S., Widjanarko, B., & Shaluhiah, Z. (2023). Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(9), 1708-1714.
- Veterini, A. S. (2025). Pengaruh Jumlah Sisa Makanan Pasien Rawat Inap terhadap Status Gizi Pasien, Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia, dan Efisiensi Biaya di RS Universitas Airlangga.
- Widiastuti, I. (2017). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Jawa Barat. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 91-101. <https://doi.org/10.22225/Pi.2.2.2017.91-101>
- Widyastuti, N., Widjanarko, B., & Adi, M. S. (2018). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Dr. H. Soewondo Kendal. *Jurnal Indonesia, Manajemen* 6(1), Kesehatan 39–49. <https://doi.org/10.14710/Jmki.6.1.2018.39-49>.
- Wahyuni, T., Yanis, A., & Erly, E. (2013). Hubungan Komunikasi Dokterâ€“Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Poliklinik RSUP DR. M. Djamil Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 2(3), 175-177.
- Wulansari, A., & Assa, A. F. (2025). Pengaruh *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* terhadap kepuasan pasien di RSUD Geneng. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 6(3), 1114–1126. <https://doi.org/10.47467/elmal.v6i3.6643>.
- Yulina, Y., & Ginting, R. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Belawan. *Jurnal Kesmas Dan Gizi (JKG)*, 2(1), 26-33.

- Yasril, T., Dachriyanus, D., & Harmawati, H. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Servqual Dengan Loyalitas Pasien Di Poliklinik Rsud Arosuka Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 19(3), 694-705.
- Zulfandi, A. (2017). Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Oleh Pemerintah Melalui Program BPJS Kesehatan Sebagai Bentuk Kewajiban Pemerintah Dalam Memenuhi Hak Warga Negara Untuk Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Di Kota Padang (*Doctoral Dissertation*, Universitas Andalas). [Http://Scholar.Unand.Ac.Id/Id/Eprint/29295](http://Scholar.Unand.Ac.Id/Id/Eprint/29295)