

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Asmuji. (2012). *Manajemen keperawatan: konsep dan aplikasi* (Issue September 2012).
- Asterix, A. A. M., Setianto, B., & Dhamanti, I. (2022). Identify the Cause of Inpatient Complaints at Islamic Hospital Surabaya Ahmad Yani Using Root Cause Analysis Method. *Media Gizi Kesmas*, 11(1), 108–115. <https://doi.org/10.20473/mgk.v11i1.2022.108-115>
- Bayeh, Y., Tsehay, C. T., & Negash, W. D. (2023). Health system responsiveness and associated factors for delivery care in public health facilities, Dessie City Administration, South Wollo zone, Ethiopia: Cross-sectional study design. *BMJ Open*, 13(7), 1–12. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-069655>
- Department of Health South Africa. (2021). *National Guideline to Manage Complaints, Compliments and Suggestions in the Health Sector of South Africa | Department of Health Knowledge Hub*. April. <https://www.knowledgehub.org.za/elibrary/national-guideline-manage-complaints-compliments-and-suggestions-health-sector-south>
- Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang. (2019). *Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang Tahun 2019*. <https://sakip.lumajangkab.go.id>
- Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang. (2023). *Rencana Strategis Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang 2018 – 2023 Pemerintah* (Issue 13).
- Fatrída, D., Machmud, R., Atih, R., Fatrída, D., Machmud, R., Rahayuningsih, A., Keperawatan, F., Padang, U. A., Kedokteran, F., Andalas, U., Fatrída, D., Machmud, R., & Atih, R. (2023). DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN SEBAGAI STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS : LITERATUR REVIEW Jurnal ‘ Aisyiyah Medika Volume 8 , Nomor 2 , Agustus Latar Belakang Kesembuhan samping dari di Keterampilan prosedur asuhan profess. *Aisyiyah Medika*, 8(2).
- Faturahmah, E., & Susanti, S. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Kualitas Layanan Petugas Medis Melalui Faktor Responsiveness Di Ruang Rawat Inap RSUD Bima. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(3), 1923–1927. <https://doi.org/10.58258/jisip.v6i3.3835>
- Fauziyah, N. L. L., Prayoga, D., & Mahendra, M. G. D. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit: Literature Review. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 1881–1889.

- Fazar, M., Alhayat, S., & Dwi, D. (2023). Hubungan Mutu Layanan Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Wanakaya Kecamatan Haurgeulis Kabupaten Indramayu. *Profesional Health Journal*, 5(1).
- Ginting, A. A. Y., Pakpahan, R. E., & Br Karo, M. (2022). Hubungan Caring Behavior dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 10(2), 385. <https://doi.org/10.26714/jkj.10.2.2022.385-392>
- Ibnu sina. (2022). Metodologi Penelitian. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*. Penerbit Widina Bhakti Bandung.
- Irene Waine, Andreasta Meliala, & Valentina Dwi Yuli Siswianti. (2022). Penanganan Komplain Di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 23(04), 127–132. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v23i04.4253>
- Irma, A. (2020). Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel Medan. *Niagawan*, 9(3), 164. <https://doi.org/10.24114/niaga.v9i3.19010>
- Kementerian Kesehatan RI. (2023). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Unit Pelayanan Kesehatan*.
- Khairani, & Putri, M. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Glugur Darat Medan Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 1821–1832.
- Khan, G., Kagwanja, N., Whyte, E., Gilson, L., Molyneux, S., Schaay, N., Tsofa, B., Barasa, E., & Olivier, J. (2021). Health system responsiveness: a systematic evidence mapping review of the global literature. *International Journal for Equity in Health*, 20(1), 1–25. <https://doi.org/10.1186/s12939-021-01447-w>
- Kurniati. (2021). Manajemen Komplain Pelanggan. In *Manajemen Komplain Pelanggan: Studi Internal Perusahaan Telekomunikasi*. Lektantara.
- Kusnadi, K., Yamin, A., & Anggara, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan pada RSUD Asy-Syifa' Sumbawa Barat. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(1), 95–99. <http://dx.doi.org/10.54371/jiip.v7i1.3628>
- Kusuma, F. J. (2022). Penanganan Komplain Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Permata Blora Pada Masa Pandemi Covid. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 10(1), 82. <https://doi.org/10.31596/jkm.v10i1.973>
- Manek, O. (2020). Analisis Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Faskes I Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas. In *STRADA Press* (Vol. 5, Issue 3).
- Maryana, M., & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima Scientific Journal of Citra Internasional Institute*, 5(2), 105–112.

<https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>

- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan : Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 16382–16395.
- Mayangsari, A. (2015). *Hearty Complaint Handling*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Meidi, H. O., Redjeki, E. S., Fanani, E., & Kurniawan, A. (2023). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Sport Science and Health*, 5(2), 117–132. <https://doi.org/10.17977/um062v5i22023p117-132>
- Meisyaroh, M., Murtini, & Haslinda. (2023). Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(03), 238–245. <https://doi.org/10.33221/jikm.v12i03.1853>
- Mongkau, F. M., Ratag, G. A. E., & Manampiring, A. E. (2021). ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RSUD KOTA KOTAMOBAGU. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, 9(1), 36. <https://doi.org/10.24843/coping.2021.v09.i01.p06>
- Morris, J., Schlepper, L., Dayan, M., Danielle, Jefferies, Maguire, D., Merry, L., & Wellings, D. (2023). *Public satisfaction with the NHS and social care in 2022. March*, 7–17, 47. [https://www.kingsfund.org.uk/sites/default/files/2023-03/Public satisfaction with the NHS and social care in 2022\\_FINAL FOR WEB.pdf](https://www.kingsfund.org.uk/sites/default/files/2023-03/Public%20satisfaction%20with%20the%20NHS%20and%20social%20care%20in%202022_FINAL_FOR_WEB.pdf)
- Nada Salsabila, L., & Agustina, D. (2023). STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT. *Jurnal Bioedutech*, 2(1), 30–40. <http://jurnal.anfa.co.id>
- Nawangwulan, R., Hasanah, U., Puspita, R. R., Sri, D., & Wisnu, A. (2023). Edu Dharma Journal : Jurnal Analisis Respon Time Perawat dengan Complaint Handling dalam Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Primaya Hospital Tangerang. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 07(02).
- Ngatno. (2018). Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis. In *Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis* (Vol. 3, Issue 3).
- Nguyen, T. L. H. (2022). Complaints Management Increasing Perceived Quality and Satisfaction. *Hospital Topics*, 1–8. <https://doi.org/10.1080/00185868.2022.2064788>
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan*. Salemba Medika.
- Purwitasari, S. (2023). Hubungan tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan pasien kemotrapu di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 17(3).

- Putri, N. R., Guspianto, G., & Hubaybah, H. (2022). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(2), 7–16. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v6i2.19920>
- Rohmah, R. A. N., Sani, F. N., & Rahmasari, I. (2022). Hubungan Sikap Caring Perawat Pelaksana Terhadap Kelpuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 4(November), 1377–1386.
- Rusmana, W. E., Setiatin, S., & Wijayanti, A. P. (2023). Pengaruh Responsiveness Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan BSI*, 11(2), 160–169. <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/1423/812>
- Sagala, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Diwilayah Kerja Puskesmas Belimbing Tahun 2022. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 1349–1358.
- Salfia, S., Yusran, S., & Saimin, J. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana 2021. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 5(2), 221–230. <https://doi.org/10.52643/marsi.v5i2.1477>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Santi, N. A., Aramico, B., & Hasnur, H. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Kluet Timur Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2300–2306. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/17085>
- Sissigi, D. E., & Darmastuti, R. (2023). Strategi Penanganan Komplain Humas Marketing Rs Panti Rahayu Purwodadi Melalui Edukasi Dengan Pendekatan Budaya Jawa. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO : Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Sosial Dan Informasi*, 8(3), 458–468. <http://jurnalilmukomunikasi.uho.ac.id/index.php/journal/indexDOI:http://dx.doi.org/10.52423/jikuho.v8i3.60>
- Soetomo, R. D. (2019). *Laporan Evaluasi Kinerja Internal Triwulan II*.
- Sondakh, V., Lengkong, F., & Palar, N. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Hoongan. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(4), 31–41.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryati, I. F., Pala, A., & Anggraini, T. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di Pusat Kesehatan Masyarakat. *Public Policy*, 4(1), 124–136.

- Tampubolon, J., & Susilawati. (2023). Analysis of Patient Satisfaction Levels for Health Services for BPJS Card Users at the. *Suplemen*, 15(December 2022), e949. <https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp>
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa. Yogyakarta: ANDI.
- Yunita, N., Husin, & Ningsih, E. R. (2023). *Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Sistem Online*. CV. Science Techno Direct.
- Yusefi, A. R., Davarani, E. R., Daneshi, S., Bastani, M., Mehralian, G., & Bastani, P. (2022). Responsiveness level and its effect on services quality from the viewpoints of the older adults hospitalized during COVID-19 pandemic. *BMC Geriatrics*, 22(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12877-022-03344-5>

