

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza Selvy dan Ibnu Baidillah. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Journal Of Nursing Practice And Education* Vol. 01 No. 02, Juni 2021.
- Ahmad Haslinah, Adi Antoni, Mastiur Napitupulu, Nayodi Permayasa. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia* Vol. 6 No. 2 Desember 2021.
- Alya, N dan Wahyuddin Latunreng (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*. Vol 4 No 1 Tahun 2021.
- Andi, P. M., Ningsih, D., & Rejeki, S. Ha. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 104–111. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17693>
- Anggit Roberta Heni dan Indri Setyorini. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Industrial and Engineering System (JIES)* e-ISSN: 2722-7979 Vol. 3 No. 1, Juni 2022 Hal 88-94
- Anzar, M., Afni, N., & Afaldi, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tinombo. *Jurnal Kolaboratif Sains (JKS)* (Vol. 6). <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>
- Aulia, D., Rahmiati, R. dan Tabrani, G. (2019). Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Atas Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis, *Jurnal Ecogen*, 2(1), p. 11. doi:10.24036/jmpe.v2i1.6093.
- Dewi Oktavia, Raviola, Nila Puspita Sari. (2021). Analisis Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. *KESKOM*. 2021;7(1) : 117-123.
- Esty, R. Ismail Efendi, Miska Afriani (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kab. Pelalawan Riau. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, Vol 3 No 1. 2023
- Efendi Fitri. (2020). Analisis Kompetensi, Sarana Prasarana Dan Perencanaan Program Pelatihan Terhadap Kualitas Tenaga Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Balangan Kalimantan Selatan. *Kindai*, Vol 16, Nomor 2, Halaman 177-200.
- Fian Fandanu dan Nina Oktarina. (2020). Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. *BAEJ* 1 (1) (2020) 54 – 64.
- Fernandes, N. V., & Nurvita, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan*, 2(2), 2022.

- Griffin, Ricky. W. (2021). *Manajemen* edisi 7 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, S. dan Putra, A.H.P.K. (2019). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan, *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), p. 184. doi:10.25124/jmi.v18i3.1731.
- Hasanah Uswatun, Musparlin Halid, Rizal Pratama Adi Putra, Ikhwan. (2022). Gambaran Kompetensi Petugas Rekam Medis Pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Khusus X Tahun 2021. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah Kesehatan* Volume 8. No. 2 – Oktober 2022.
- Hidayatullah Mohammad Syarif, Husnul Khotimah, Setyo Adi Nugroho. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapan Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional (JKP)* Volume 8, Nomor 1 Februari 2020.
- Hikmah Dian Nurul, Wani Devita Gunardi, Fushen MH. Pengaruh Kompetensi Dan Komunikasi Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Kinerja Perawat Sebagai Variabel Mediasi. *YUME : Journal of Management* ISSN : 2614-851X (Online) Volume 7 Issue 1 (2024) Pages 337 – 344.
- Khildar Rizqi, C., Zulfikar, T., Utojo, W., & Syahidin, R. (2024). Peran kompetensi dan disiplin kerja pegawai terhadap peningkatan kualitas layanan yang berimplikasi terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, 15(2). <https://journal.ikopin.ac.id>
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Kusumayadi Firmansyah. (2025). Analisis Dampak Kompetensi Dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Bimajurnal. *Penkomi : Kajian Pendidikan dan Ekonomi* Vol. 8 No. 1 Januari 2025.
- Kristiawan Yosefus, Yosef P. Koton dan Laksmyn Kadir. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Innovative: Journal Of Social Science Research*. Vol. 3 No. 6 (2023).
- Lestari, F. I., Zaman, M. K., & Zulkarnaini, Z. (2022). Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Puri Husada Tembilahan. *JOMIS (Journal of Midwifery Science)*, 6(2), 128–136. <https://doi.org/10.36341/jomis.v6i2.2326>
- Mafakheri, S., Zohari Anboohi, S., Borhani, F., Kazemi, E. Studying the Correlation of Nurses Cultural Competency and patient Satisfaction in intensive care unit of hospitals affiliated to Kurdistan University of Medical Sciences in 2018. *Arch Pharma Pract* 2020;11(S1):161.
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 86–93. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.

- Misngadi, Sugiarto, Ratna Sari Dewi (2020). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Payo Selincah Patient Satisfaction Analysis Based on Service Quality at Payo Selincah Community Health Center. *Journal of Healthcare Technology and Medicine* Vol. 6 No. 1 April 2020.
- Molenaar Emmanuela R., Herman Karamoy, Freddy Wagey, Welong S. Surya (2023). Studi Korelasional antara Minat Pasien dan Sarana Prasarana Terkait Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado. *e-CliniC*, Volume 11, Nomor 1, Januari-April 2023, hlm. 117-123.
- Muslim Ahmad. (2020). Pengembangan Karier Profesional Perawat Non PNS Di Rumah Sakit X. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, Volume 16, No.1, April 2020.
- Nakka Gasong, D., Christovel Dese, D., Kaluasa, F., (2022). Analisis Mutu Layanan Perawat pada Rumah Sakit Ken Saras, Bergas. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah* (Vol. 7, Nomor 1) Tahun 2022.
- Nirmalarumsari Chrecencya. (2020). Relationship Competency of Nurses, Ethics, and Discipline Nursing with Patient Satisfaction in Pontap Health Center Palopo City In 2020. *JKLR: Jurnal Kesehatan Luwu Raya* Vol.7No.1(Juli2020) Hal.01-06.
- Nur'aeni Rahmawati, Asyiah Simanjorang, Jamaluddin. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine* Vol. 6 No. 2 Oktober 2020.
- Permenkes No.19. (2024). *Permenkes 2024 0019 - Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Priansa, D. J. (2021). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontempores*. Bandung: Alfabeta.
- Rombon Lingkan Angelita Yohana, Beatrix Jetje Podung, Prycilia Pingkan Mamuaaja. (2021), Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Papakelan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA* Vol.02, No.02 : MEI 2021, Hal 1-6.
- Purwaningrum Ratna. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, Volume 7, Nomor 1, Januari 2020.
- Rizqi Cicik Khildar, Taufik Zulfikar, Widjajanti Utojo, Rukhiyat Syahidin, Kosasih (2024). Peran kompetensi dan disiplin kerja pegawai terhadap peningkatan kualitas layanan yang berimplikasi terhadap kepuasan pasien. *Co-Value: Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan* Volume 15, Number 2, Juli 2024.
- Salasim, N. S., Sirait, R. W., & Sinaga, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 44–51. <https://doi.org/10.35508/mkm>
- Sedarmayanti (2020). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* . Bandung : Mandar Maju .
- Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 79–85. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17439>

- Septiawan Hilmy Gugo, Sri Rahayu, Sundjoto, (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Teknologi Informasi Sebagai Variabel Mediasi Pada Pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya Bidang Prasarana Transportasi. *Jurnal Manajemen Dewantara* Vol 7 No 3 (2023): 560 – 572
- Septina Nita dan Trisnowati Josiah (2025). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pegawai UPTD Puskesmas Natar Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 1 No. 2 Maret 2025 page: 151-160.
- Solihah Gina Maratus, Totok Sundoro, dan Parmadi Sigit Purnomo (2022). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta. *Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 17 No. 1 (2022).
- Shilvira Ayu, Arifah Devi Fitriani, Beni Satria (2023). The Influence Of Patient Satisfaction On Return Visit Attention At General Hospital Bina Kasih Medan. *Sikontan Journal* Volume 1 Nomor 3 (2023).
- Suhartina, Tarianna Ginting, Tan Suyono, Wella Adenata Sipayung (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Agul Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia* p-ISSN: 2355-164X Vol. 2 No. 2 (2020).
- Sutrisno, Edi.(2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenadamedia Group.
- Suweko Hadi, Bambang Edi Warsito (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap : Literatur Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan* Vol.10 No.1 (2019) 243-247.
- Syarif Muhammad, Mashur Razak, Fatmasari (2022). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Koordinasi, Dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Dan Pemuda Olahraga Kabupaten Majene. *Jurnal The Manusagre*.Volume 2 No. 1 | Desember 2022: Hal. 231-243.
- Taekab Aprina Hetikus, Chriswardani Suryawati, Wulan Kusumastuti (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Journal)* Volume 7, Nomor 1, Januari 2019 (ISSN: 2356-3346).
- Wibowo. (2020). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers.
- Zainaro M. Arifki (2020). Pengaruh Sarana Prasarana, Pendidikan Dan Masa Kerja Perawat Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung. *Jurnal Kesehatan Holistik (The Journal of Holistic Healthcare)*, Volume 11, No.1, Januari 2020:1-4.