

DAFTAR PUSTAKA

- Anfal, A. (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. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Arikunto. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Edisi VI). EGC.
- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Beck, C. T., & Polit, D. F. (2018). *Essentials of Nursing Research: Appraising Evidence for Nursing Practice*. Wolters Kluwer.
- BPS Kabupaten Gunung Kidul. (2023). *Keadaan Angkatan Kerja Kabupaten Gunung Kidul 2023*. <https://doi.org/10.25104/mtm.v17i2.1325>
- Burhanuddin, N. A. W., Nur, M. I., & Muhammad Khadafi.S. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap. *Jurnal Ilmiah Amanah Akademika*, 5(1), 39–45.
- Daton, D. B. (2020). *Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat->
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Edison, E. (2019). Hubungan Tingkat Pendidikan Dengan Kejadian Anemia Pada Ibu Hamil. *Jurnal JKFT*, 4(2), 65. <https://doi.org/10.31000/jkft.v4i2.2502>
- Haliza, L. N., Purwanti, I., Wicaksono, A. Y., & Lailyningsih, D. R. N. (2020). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan). *Melati*, 11(1), 1–5.
- Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Trussmedia Grafika.
- Hildawati, Suri, D. M., Afrizal, D., & Erlianti, D. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan RSUD Kota Dumai Terhadap Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 224–239.

[https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).10577](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10577)

- Ismiati, A. D., Ainiyah, M., & Robi'aqolbi, R. (2023). Perbedaan Cara Pengambilan Keputusan antara Laki-laki dan Perempuan Menurut Al-Qur'an. *Al-I'jaz : Jurnal Studi Al-Qur'an, Falsafah Dan Keislaman*, 5(2), 76–93. <https://doi.org/10.53563/ai.v5i2.104>
- Jannah, M., Kamsani, S. R., & Ariffin, N. M. (2021). Perkembangan Usia Dewasa : Tugas Dan Hambatan Pada Korban Konflik Pasca Damai. *Bunayya : Jurnal Pendidikan Anak*, 7(2), 114. <https://doi.org/10.22373/bunayya.v7i2.10430>
- Julaika, S., & Rachman, M. M. (2021). Pengaruh Fasilitas , Layanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Al-Islam H . M Mawardi Krian Di. *Journal of Sustainability*, 232–240. <http://jurnal.unipasby.ac.id/index.php/jsbr/article/download/4111/3071>
- Kawoco, S. B., Kusuma, F. H. D., & Widiani, E. (2018). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Puskesmas Bantur. *Nursing News*, 3(1), 820–832. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/873>
- KBBI. (2023). *Rumah Sakit*. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus Versi Online/daring (dalam Jaringan). [https://kbbi.web.id/rumah sakit](https://kbbi.web.id/rumah%20sakit)
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/165/2023.
- Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/I/1811/2022 Tentang Petunjuk Teknis Kesiapan Sarana Prasarana Rumah Sakit dalam Penerapan Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional.
- Khan, M. I., Bath, B., Boden, C., Adebayo, O., & Trask, C. (2019). The association between awkward working posture and low back disorders in farmers: a systematic review. *Journal of Agromedicine*, 24(1), 74–89. <https://doi.org/10.1080/1059924X.2018.1538918>
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Prenhalindo.
- Kurniawati, G., Jaya, C., Andikashwari, S., Hendrartini, Y., Dwi Ardyanto, T., Iskandar, K., Muttaqien, M., Hidayat, S., Tsalatshita, R., & Bismantara, H. (2021). Kesiapan Penerapan Pelayanan Kelas Standar Rawat Inap dan Persepsi Pemangku Kepentingan. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 1(1), 33–43. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v1i1.15>
- Malinda, R., & Sari, M. (2020). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa. *Jurnal EDUKES (Jurnal Penelitian Edukasi Kesehatan)*, 3(2), 56–69. <https://doi.org/10.52136/edukes.v3i2.27>
- Margana, R. M. F. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BTN KC Bandung*. STIE Ekuitas.
- Mariyati, L. I., & Rezanita, V. (2021). *Psikologi Perkembangan Manusia*. UMSIDA Press.

- 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.
- Maulany, R. F., Dianingati, R. S., & Annisaa', E. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akses Kesehatan. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 4(2), 142–149. <https://doi.org/10.35473/ijnp.v4i2.1161>
- Mayssara, A., & Hassanin, A. (2018). *Paper Knowledge*. Toward a Media History of Documents.
- McMaughan, D. J., Oloruntoba, O., & Smith, M. L. (2020). Socioeconomic Status and Access to Healthcare: Interrelated Drivers for Healthy Aging. *Frontiers in Public Health*, 8(June), 1–9. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.00231>
- Mix, J. M., Elon, L., Thein Mac, V. V., Flocks, J., Economos, J., Tovar-Aguilar, A. J., Hertzberg, V. S., & McCauley, L. A. (2019). Physical activity and work activities in Florida agricultural workers. *American Journal of Industrial Medicine*, 62(12), 1058–1067. <https://doi.org/10.1002/ajim.23035>
- Mohamad Rizan. (2020). Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pengguna Jalsayanan Kesehatan Bpjs Di Rs Hasan Sadikin Bandung. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 11(2), 320–337. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.011.2.07>
- Molenaar, E. R., Karamoy, H., Wagey, F., & Surya, W. S. (2023). Studi Korelasional antara Minat Pasien dan Sarana Prasarana Terkait Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado. *E-CliniC*, 11(1), 117–123. <https://doi.org/10.35790/ecl.v11i1.44324>
- Muchtar, F., & Idris, M. (2022). Pengaruh Fasilitas Rawat Inap Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Jkn Di Rsud Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 3(6), 1012–1024.
- Mustadifah, M., & Idrawati, F. (2021). Pemanfaatan Layanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 5(2), 265–275.
- Notoatmodjo, S. (2016). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka cipta.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendikia.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (5th ed.). Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan* (P. P. Lestari (Ed.)). Salemba Medika.
- Pamungkas, A. L. H., Silvia, S., Afifah, A., & Arlita, T. (2023). Gambaran Tingkat

Kepuasan Rawat Inap Peserta JKN Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Islam Harapan Anda. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(2), 1–10. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i2.99>

Pamungkas, G., & Kurniasari, N. (2019). Hubungan Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Kesehatan Immanuel*, 13(2), 60–69. <https://doi.org/10.36051/jiki.v13i2.92>

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 tentang Aplikasi Sarana, Prasarana, dan Alat Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit.

Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2020 tentang Perubahan Postur dan Rincian Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2020.

Pohan, I. S. (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC.

Pramana, P., & Priastuty, C. W. (2023). Perspektif Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan mengenai Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), 30–41. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.98>

Putri, Y. M., Nurunnayah, S., & Estiningsih, D. (2019). Hubungan Pencegahan HAIs Perawat dengan Kejadian Flebitis di Unit Rawat Inap Bangsal Kelas III RSUD Wonosari Gunung Kidul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 2(1).

Rahmasari, D. A., & Musfirah. (2020). Faktor Yang Berhubungan Dengan Keluhan Kesehatan Subjektif Petani Akibat Penggunaan Pestisida Di Gondosuli, Jawa Tengah. *Nasional Ilmu Kesehatan*, 3(1), 14–28.

Rifai, A., Lubis, B., Widyaningsih, F., & Panjaitan, D. (2023). Hubungan posisi kerja dengan keluhan muskuloskeletal pada petani. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 7(1), 7–10. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v7i1.3361>

Riyanto, S. (2022). Hubungan Handover Tradisional Dan Bedside Handover Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(8), 477–481.

Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas

Kota Banjarmasin. *Al Ulum: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1.
<https://doi.org/10.31602/ajst.v4i1.1553>

- Safitri, L., & Yuni, L. R. (2022). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Umkm Di Kec. Pangkatan. *Prosiding Seminar Nasional Feb Unikal*, 571–580.
<https://proceeding.unikal.ac.id/index.php/unc/article/view/1383>
- Safrida, M. D. (2019). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhayangkara Banda Aceh* [Institut Kesehatan Helvetia Medan]. <http://repository.helvetia.ac.id/2748/>
- Sari, A. R., Rahman, F., Wulandari, A., Pujianti, N., Laily, N., Anhar, V. Y., Anggraini, L., Azmiyannoor, M., Ridwan, A. M., & Muddin, F. I. (2020). Perilaku Pencegahan Covid-19 Ditinjau dari Karakteristik Individu dan Sikap Masyarakat. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 1(1), 32–37.
<https://doi.org/10.15294/jppkmi.v1i1.41428>
- Sari, B., & Rahayu, M. (2020). Pengaruh Lingkungan Pendidikan Kewirausahaan Dan Penggunaan E-Commerce Pada Peningkatan Minat Berwirausaha Mahasiswa FEB UPI YAI. *Jurnal Ikra-Ith Ekonomika*, 2(3), 20–29. <http://repository.upi-yai.ac.id/2671/>
- Sasono, H. A., Husna, I., Zulfian, Z., & Mulyani, W. (2021). Hubungan Tingkat Pendidikan Dengan Kejadian Anemia Pada Ibu Hamil Di Beberapa Wilayah Indonesia. *Jurnal Medika Malahayati*, 5(1), 59–66.
<https://doi.org/10.33024/jmm.v5i1.3891>
- Siregar, D. M. S., & Nurfadilah, N. (2022). Faktor Yang Berhubungan Dengan Gejala Neurotoksik Akibat Paparan Pestisida Pada Petani Sayuran, Desa Sugiharjo, Kecamatan Batang Kuis, Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Media Kesehatan*, 15(1), 76–87. <https://doi.org/10.33088/jmk.v15i1.723>
- Soedargo, B. P. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Di RS Melania Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 7(3), 295–302. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v7i3.278>
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551.
<https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2020). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Sulaiman, Anggriani, & Fajrillah. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Dan Masyarakat (Jurnal KeFis)*, 1(1), 26–31.
<https://ejournal.insightpower.org/index.php/KeFis/article/view/5/5>

- Suryawati, C., Nandini, N., & Handayani, N. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Puskesmas BLUD di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(1), 39–45. <https://doi.org/10.14710/jmki.7.1.2019.39-45>
- Syahida, A. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Farmasi dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi BLUD RSUD Kota Langsa. *Jurnal EDUKES (Jurnal Penelitian Edukasi Kesehatan)*, 46–65.
- Tanaka, I., & Darmawan, E. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakitmata Cicendo Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 494–512.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Umoke, M. J., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Emmanuel Ifeanyi, N., & Samson Olaoluwa, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine*, 8. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (n.d.).
- Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. (n.d.).
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan.
- Utari, P. S., & Firmansyah, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60–78.
- WHO. (2021). *Hospitals*. https://www.who.int/health-topics/hospitals#tab=tab_1
- Widyastana, G., & Yulianthini, N. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tri Jay'S Salon Dan Spa Di Singaraja. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 462–469. <https://repo.undiksha.ac.id/6980/>
- Yilmaz, F. K., Öztürk, M., & Kevenk, A. U. (2021). Inpatient Satisfaction Questionnaire : Scale Development And Reliability Validity Sudy. *Kocaeli Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 7(3), 206–215. <https://doi.org/10.30934/kusbed.826261>
- Yuliani, Y., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Prasarana Ruang Perawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSD Idaman Kota Banjarbaru. *Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 9(1), 38. <https://doi.org/10.20527/dk.v9i1.8488>
- Yunike, Y., Tyarini, I. A., Evie, S., Hasni, H., Suswinarto, D. Y., & Suprpto, S. (2023). Quality of Health Services to the Level of Patient Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(1), 183–189. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i1.990>
- Yusuf, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dokter, Fasilitas Rawat Jalan, dan Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Gunung Jati Cirebon. *Tunas Medika Jurnal Kedokteran & Kesehatan*, 7(1).

<http://jurnal.ugj.ac.id/index.php/tumed/article/view/4990>