

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N., Anggraeni, S., & Suryanto, D. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Bagian Loker Pendaftaran di UPT Puskesmas Tajau Pecah Tahun 2021*.
- Agustina¹, N., Enggok², S., & Herman³, M. (2021). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin*.
- Amiruddin, E. E., Meilani, N., Subhan, M., & Rahmat, R. (2021). Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Lowu-Lowu. *Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIKA)*, 3(2), 99–108. <https://doi.org/10.36590/jika.v3i2.158>
- Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Perwira Redi, A. A. N. (2021). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in an Automotive After-Sales Service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2). <https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>
- Bitjoli, V. O., & Buanasari, A. (2019). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Di Rsud Tobelo. *E-Journal Keperawatan*, 7(1), 1–8. <https://journal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/27576/16884>
- Boele, S., Van der Graaff, J., de Wied, M., Van der Valk, I. E., Crocetti, E., & Branje, S. (2019). Linking Parent–Child and Peer Relationship Quality to Empathy in Adolescence: A Multilevel Meta-Analysis. In *Journal of Youth and Adolescence* (Vol. 48, Issue 6, pp. 1033–1055). Springer New York LLC. <https://doi.org/10.1007/s10964-019-00993-5>
- Bustami, M. S. (2012). *Penjaminan mutu pelayanan kesehatan & akseptabilitasnya*.
- Cahyono, A. D. (2021). *Peranan Pengembangan Manajemen Kinerja Tenaga Administrasi Kesehatan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. 3(2), 28–42.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²)*.
- Depkes, R. I. (2005). *Indikator Kinerja Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Depkes, R. I. (2006). *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta: Depkes RI, 2.

- Destriyani, Herman, M., & Fibriyanita, F. (2020). *Pelayanan Administrasi pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Poliklinik di RS Dr.R.Soeharsono Banjarmasin*.
- Evisusanti, S. (2020). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Puskesmas Tiban Bary Tahun 2020*.
- Gultom, S., & Ginting, F. (2020). *Tinjauan Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Inap di RSU Mitra Sejati Medan*. 5(2), 114–120.
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit*.
- Hubaybah. (2018). *Analisis Manajemen Pengelolaan Sistem Rekam Medis pada Puskesmas Paal X Kota Jambi*. 2(2), 1–7.
- Jamal Ali, B., Gardi, B., Jabbar Othman, B., Ali Ahmed, S., Burhan Ismael, N., Abdalla Hamza, P., Mahmood Aziz, H., Yassin Sabir, B., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(3), 2456–8678. <https://doi.org/10.22161/ijeem.5.3>
- Kawii, C. (2023). North America Private Hospitals' Service Quality Dimensions and Patients' Satisfaction. *OTS Canadian Journal*, 2(1), 9–19. <https://doi.org/10.58840/ots.v2i1.7>
- Kemenkes RI. (2008). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 Tahun2008 Tentang Rekam Medis. In *MENKES RI* (Vol. 2008, p. 7).
- Kirana, D. N., Safitri, Y., & Haqiqa, F. (2019). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Tingkat Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pulau Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti. *JURNAL Midwifery Update(MU)*. <http://jurnalmu.poltekkes-mataram.ac.id/index.php/jurnalmu>
- Kosnan, W. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke*. 21.
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18). <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Marwani, & Hayani. (2021). *Hubungan Pola Hidup Sehat pada Penderita Hipertensi dengan Pengontrolan Tekanan Darah Terhadap Aktifitas Fisik di RW 024 Desa Pandau Jaya Kab. Kampyar*. XV(02), 51–55.
- Masturoh, I., & Anggita, N. (2018). Metodologi penelitian kesehatan. *Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan*, 307.
- Menkes. (2008). *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.

- Menkes Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. 2.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan*.
- Menteri Kesehatan RI. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis*. 1–20.
- Noviana, E., Jonathan, L., & Heriyanto. (2018). *Analisis Pengaruh Servqual Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Perangkat*.
- Nurani, D., Kaseke, M. M., & Mongan, A. E. (2021). Dampak Pandemi Coronavirus Disease-19 terhadap Mutu Pelayanan Kemoterapi di Ruang Delima RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *E-CliniC*, 9(2), 412. <https://doi.org/10.35790/ecl.v9i2.33490>
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan*. 117.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*.
- Othman, B., Harun, A., Taha, M. Y., Aref, K. F., & Sadq, Z. M. (2020). *The Relationship Between Umrah Service Quality Dimensions and Umrah Customer Loyalty: a Study on The Umrah Travelling Industry in Malaysia*. <https://doi.org/10.31838/jcr.07.13.335>
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions That Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability (Switzerland)*, 11(4). <https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Primastuti, A. N., Sugiarsi, S., & Mulyono, S. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar*. 2(2), 1–6.
- Rahmawati, T. (2022). Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Studi Kasus Pelaksanaan PKB Di Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 2(2), 532–548. <https://doi.org/10.47233/jebbs.v2i1.141>
- Rashid, M. H. U., Nurunnabi, M., Rahman, M., & Masud, M. A. K. (2020). Exploring the relationship between customer loyalty and financial performance of banks: Customer open innovation perspective. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(4), 1–19. <https://doi.org/10.3390/joitmc6040108>

- Rohman, H., Saputra, R., & Sholihah, U. (2021). Penyesuaian Kegiatan Pelayanan Dan Pengelolaan Unit Kerja Rekam Medis Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(5), 897–904.
- Ryadi, A. L. S. (2016). *Ilmu kesehatan masyarakat*. Penerbit Andi.
- 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.v3i1.3479>
- Santoso, I., & Madiistriyatno, H. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Indigo Media.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 116–126.
- Setiawati, U. (2020). *Kerangka Berfikir*.
- Sobandi, M. M., & Suhardiman, A. (2019). Manajemen Pelayanan di Apotek P. Bhakti Kencana Terhadap Kepuasan Konsumen. In *Manajemen pelayanan di apotek... Journal of Pharmacopolium* (Vol. 2, Issue 1).
- Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019). *Analisis Kualitas pelayanan*. 7(2), 39–53.
- Walikota Malang. (2017). *Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pelaksanaan Hari Kerja, Jam Kerja, Apel Kerja dan Presensi Elektronik*.
- Wowor, J., Rumayar, A. A., Maramis, F. R. R., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompasso Baru. *Kesmas*, 8(6), 560–567.
- Zakariah, M. A., Afriani, V., & Zakariah, K. H. M. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Action Research, Research and Development (R n D)*. Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka.