

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169–180. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>
- Annisa, N. (2017). *Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit TK. IV Madiun* [Stikes Bhakti Husada Mulia]. <http://repository.stikes-bhm.ac.id/id/eprint/353>
- Antari, N. K. N. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*, 10(3), 492–496. <https://doi.org/10.15562/ism.v10i3.428>
- Arnaya, A. A., & Wayan, N. (2020). Tingkat kepuasan dan harapan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mengwi I. *Jurnal Medika Udayana*, 9(9). <https://doi.org/10.24843.MU.2020.V9.i9.P18>
- 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>
- Asmirajanti, M., Aliyupiudin, Y., Rusmini, S., Rumondang, P. R., Chanafie, D., & Supyono, S. (2021). Penerapan standar akreditasi terhadap mutu dan keselamatan pasien sebelum dan selama pandemi Covid-19. *The Journal of Hospital Accreditation*, 3(2). <https://doi.org/10.35727/jha.v3i2.93>
- Astuti, W. (2019). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUP DR. M. Djamil Padang* [Universitas Andalas].

<http://scholar.unand.ac.id/id/eprint/48720>

Auliningrum, P. (2014). *Tingkat kepuasan pasien menggunakan metode HCAHPS (Hospital Costumer Assessment of Healthcare Providers and System) pada rumah sakit dengan standar ISO 9001:2000 di Yogyakarta* [Universitas Muhammadiyah Yogyakarta].

<http://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/6597/judul.pdf?sequence=8&isAllowed=y>

Belasen, A. T., Oppenlander, J., Belasen, A. R., & Hertelendy, A. J. (2021). Provider-patient communication and hospital ratings: Perceived gaps and forward thinking about the effects of COVID-19. *International Journal for Quality in Health Care*, 33(1), 1–7. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzaa140>

Camala, A., Marwati, T. A., & Akrom, A. (2022). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan ruang rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di masa pandemi Covid-19. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 2443. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.5593>

Deriba, B. S., Geleta, T. A., Beyane, R. S., Mohammed, A., Tesema, M., & Jemal, K. (2020). Patient satisfaction and associated factors during COVID-19 pandemic in North Shoa health care facilities. *Patient Preference and Adherence*, 14, 1923–1934. <https://doi.org/10.2147/PPA.S276254>

Donsu, J. . (2016). *Metodologi penelitian keperawatan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Ekaputri, M., Efliani, D., & Witri, S. (2021). Gambaran karakteristik pasien

Covid- 19 di Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru. *Jurnal Amanah Kesehatan*, 3(2), 207–213. <https://doi.org/10.55866/jak.v3i2.128>

Gusmawan, F., Haryadi, H., & Sutrisna, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan karakteristik sosiodemografi terhadap minat kunjungan ulang yang dimoderasi oleh kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan Puskesmas Kedung Banteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1544>

Handayani, D., Hadi, D. R., & Fathiyah Isbaniah. (2020). *Jurnal Respirologi Indonesia*. 40(2). <http://www.jurnalrespirologi.org>

Haq, W., Irfan, S., Raza, S. H., Ahmed, W., Alam, M., Wasif, S., Malik, M. W., & Ahmad, S. (2021). Pain and satisfaction: The case of isolated COVID-19 patients of Pakistan. *PeerJ*, 9, 1–17. <https://doi.org/10.7717/peerj.11859>

Harminto, Fipiana, W. I., & Lusiana, V. (2021). *Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual*. 9(2), 102–111. file:///C:/Users/win_10/Downloads/912-1773-1-SM.pdf

Hsiao, C. T., Sun, J. J., Chiang, Y. H., Chen, H. L., & Liu, T. Y. (2021). Experience of patients with COVID-19 in hospital isolation in Taiwan. *Nursing and Health Sciences*, 23(4), 888–897. <https://doi.org/10.1111/nhs.12878>

Iranti, Rasyid, N., & Widyawati. (2021). Pengaruh soft skill, total quality management dan kinerja operasional terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 16(1), 18–24.

<https://doi.org/https://doi.org/10.37086/equity.v16i1.418>

Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), 58–64. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>

Jannah, M., Kamsani, S. R., & Ariffin, N. M. (2021). Perkembangan usia dewasa : Tugas dan hambatan pada korban konflik pasca damai. *Jurnal Pendidikan Anak*, 8(2). <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/bunayya/article/view/10430>

Karina, V. N., Ma, I., & Rohmah, D. (2021). *The analysis of service quality ' s dimensional based on Pasuraman Servqual Theory on JKN KIS participant satisfaction at Rolas Medika Clinic, Jember*. 6(6), 1076–1084.

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Pedoman pencegahan dan pengendalian Corona Virus Disease (COVID-19)*. Jakarta Selatan (5). <https://covid19.go.id/p/protokol/pedoman-pencegahan-dan-pengendalian-coronavirus-disease-covid-19-revisi-ke-5>

Khaerunnisa, R., Aula Rumana, N., Yulia, N., & Fannya, P. (2022). Gambaran karakteristik pasien Covid-19 di Rumah Sakit Mekar Sari Bekasi tahun 2020-2021. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 64–72. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v10i1.390>

Layuk, D. B. P. (2019). *Kepuasan peserta jkn menggunakan indikator hospital consumer assement of healthcare providers and system (hcahps) di rsud undata*. 10, 24–34. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/preventif/index>

- Lestari, V. A. (2020). *Karakteristik manifestasi gastrointestinal pada pasien Covid-19* [Universitas Hasanuddin].
<http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/1729>
- Li, Q., Guan, X., Wu, P., & Wang, X. (2020). Early transmission dynamics in Wuhan, China, of Novel Coronavirus–Infected Pneumonia. *The New England Journal of Medicine*. <https://doi.org/10.1056/NEJMoa2001316>
- Liu, X. qing, Xue, S., Xu, J. bo, Ge, H., Mao, Q., Xu, X. hui, & Jiang, H. dong. (2022). Clinical characteristics and related risk factors of disease severity in 101 COVID-19 patients hospitalized in Wuhan, China. *Acta Pharmacologica Sinica*, 43(1), 64–75. <https://doi.org/10.1038/s41401-021-00627-2>
- Mohiuddin, A. K. (2020). An extensive review of patient satisfaction with healthcare services in Bangladesh. *Patient Experience Journal*, 7(2), 59–71. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1415>
- Moradi, Y., Mollazadeh, F., Karimi, P., Hosseingholipour, K., & Baghaei, R. (2020). Psychological disturbances of survivors throughout COVID-19 crisis: a qualitative study. *BMC Psychiatry*, 20(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12888-020-03009-w>
- Notoatmodjo. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan* (3rd ed.). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Noviyanti. (2020). *Faktor pelayanan yang profesional terhadap kepuasan pasien*. CV. Jawa Timur: Penerbit Qiara Media.
- Nursalam. (2015). *Manajemen keperawatan: aplikasi dalam praktik keperawatan profesional* (5th ed.). Jakarta: Salemba Medika.

- Nursofwa, R. F., Sukur, M. H., Kurniadi, B. K., & . H. (2020). Penanganan pelayanan kesehatan Di masa pandemi Covid-19 dalam perspektif hukum kesehatan. *Inicio Legis*, 1(1), 1–17. <https://doi.org/10.21107/il.v1i1.8822>
- Pakpahan, J. P., & Litawati, D. (2021). *Tata kelola manajemen keperawatan klinis era COVID-19*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pangemanan, A. C., Rampengan, S. H., Sumampouw, O. J., Manampiring, A. E., & Pangemanan, A. C. (2022). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada masa pandemi covid-19*. 13(1), 19–24. <https://doi.org/10.15562/ism.v13i1.1289>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019*. (n.d.). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/111713/permenkes-no-4-tahun-2019>
- Putri, N. N. (2021). *Perilaku komunikasi pasien sembuh COVID-19 di Karah II Surabaya* [Universitas Islam Negeri Sunan Ampel]. <http://digilib.uinsby.ac.id/id/eprint/48157>
- Putri, P., Afandi, A. T., Aringgar, D., Soebandi Jember, S. D., Keperawatan, F., Jember, U., Perawat, P., & Sakit, R. (2021). Explorasi karakteristik dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Jember. *Nursing Sciences Journal*, 5(1), 35–40. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30737/nsj.v5i1.1835>
- Rizal, A., & Agus, J. (2018). Analisis faktor internal penentu kepuasan pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31602/ajst.v4i1.1553>

- Rosyidi, I., Sudarta, W., & Susilo, E. (2020). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Gosyen Publishing.
- Rothan, H. A., & Byrareddy, S. N. (2020). The epidemiology and pathogenesis of coronavirus disease (COVID-19) outbreak. *Journal of Autoimmunity*, 109(February), 102433. <https://doi.org/10.1016/j.jaut.2020.102433>
- Sarasnita, N., Raharjo, U. D., & Rosyad, Y. S. (2021). Dampak pandemi Covid-19 terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit di Indonesia. *Jurnal Kesehatan*, 12. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35730/jk.v12i0.508>
- Sari, R. Y. (2017). *Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dan faktor-faktor determinannya di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang* [Univversitas Andalas]. <http://scholar.unand.ac.id/id/eprint/26660>
- Saryono, & Anggraeni, M. (2013). *Metodologi penelitian kualitatif dalam bidang kesehatan*. Jakarta: Nuha Medika.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2022). *Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan*. 6(2), 116–126. <https://jurnal.stikesperintis.ac.id/index.php/JKP>
- Shaban, R. Z., Nahidi, S., Sotomayor-Castillo, C., Li, C., Gilroy, N., O’Sullivan, M. V. N., Sorrell, T. C., White, E., Hackett, K., & Bag, S. (2020). SARS-CoV-2 infection and COVID-19: The lived experience and perceptions of patients in isolation and care in an Australian healthcare setting. *American Journal of Infection Control*, 48(12), 1445–1450. <https://doi.org/10.1016/j.ajic.2020.08.032>

- Sholeh, M., & Chalidyanto, D. (2021). The effect of service quality on loyalty through patient satisfaction in outpatient of Hospital X, Malang. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 10(2), 148–157. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v10i2.10239>
- Sisdiyantoro, K., Minarni, E., & Tulungagung, U. (2021). *Kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien masa pandemi Covid-19 berdasarkan protokol kesehatan*. 8(2), 91–104. <https://journal.unita.ac.id/index.php/benefit/article/view/429>
- Siyoto, S. (2015). *Dasar metodologi penelitian* (1st ed.). Jakarta: Literasi Media Publishing.
- 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. (2018). *Penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Jakarta: Alfabeta.
- Sulamsih, S., Dwiyanto, Y., Purnama, A., & Pudjiastuti, D. R. (2020). *Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat inap Covid-19 berdasarkan Metode ServQual*. 19, 38–45. <https://doi.org/https://doi.org/10.53801/jmn.v1i02.16>
- Sulastri, Litik, S. K. A., & Sirait, R. W. (2021). *Hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara*. 10(2), 94–107. <https://doi.org/https://doi.org/10.51556/ejpazih.v10i2.158>
- Sumargo, B. (2020). *Teknik sampling*. Jakarta: Airlangga Universitas Press.
- Supriyanto, Y. (2017). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas*

terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang
[Universitas Diponegoro].

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/1107>

Suryandartiwi, W., & Zaky, A. (2020). *Perilaku pasien akan niat berkunjung ke rumah sakit pada masa pandemi COVID-19 di Pekanbaru*. 8(2), 140–150.
file:///C:/Users/win 10/Downloads/293-Article Text-1102-2-10-20210818 (1).pdf

Susanti, A., Razak, A., & Muchlis, N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Kesehatan*, 1(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.31934/pjkm.v10i1.1667>

Tail, M. A., Watiningsih, M., & Silitonga, H. T. H. (2020). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan RSUD X berdasarkan metode SERVQUAL. *Prominentia Medical Journal*, 1(1), 36–44.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37715/pmj.v1i1.1565>

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
(n.d.). file:///C:/Users/win 10/Downloads/uu44-2009.pdf

Wahyuni, N. P. S. (2020). Analisis produk layanan rawat inap di RSUD Wangaya Denpasar berdasarkan STP (Segmenting, Targeting, Positioning) dan 4 P (Product, Price, Place, Promotion). *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 6, 21–24.
<http://journal.fkm.ui.ac.id/arsi/article/view/3666%0Ahttp://journal.fkm.ui.ac>

id/arsi/article/download/3666/995

Widjaja, J. T., Kwee, L., Giantara, A. K., Suabgiyo, H. A., Edwin, C., & Putri, R.

L. (2021). Karakteristik pasien COVID-19 rawat inap di RS Immanuel Bandung, Indonesia. *Journal of Medicine and Health*, 3(2), 164–175. <https://doi.org/10.28932/jmh.v3i2.3781>

Wu, Y. C., Chen, C. S., & Chan, Y. J. (2020). The outbreak of COVID-19: An overview. *Journal of the Chinese Medical Association*, 83(3), 217–220.

<https://doi.org/10.1097/JCMA.0000000000000270>

Yurensia, F., & Putri, A. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap

Ambun Suri RSU Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. *Jurnal Endurance : Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 5(3), 458–465.

<https://doi.org/http://doi.org/10.22216/jen.v5i3.5336> ABSTRAK

Yusuf, S., & Usman. (2021). *Optimisme menghadapi tantangan pandemi Covid-19*. Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management.

Zaid, Indrianto, A. P., & Hantoro, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Covid-19 di RSUD Gunung Jati Cirebon. *Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 6(3).

<https://doi.org/http://doi.org/10.22216/endurance.v6i3.604>

Zulaika, Suhermi, & Rinto, R. (2020). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RS Azra 2019. *Jurnal Teras Kesehatan*, 3(1), 40–

52. <https://doi.org/10.38215/jutek.v3i1.45>