

DAFTAR PUSTAKA

- Ade, Detty Utia., (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap dan Ruang Operasi di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*. Vol (7), No.1.
- Ajeng, H. (2012). *Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia: Aplikasi Konsep dan Proses Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika V.
- Andalia, Roza., Wulandini, P,S. (2018). Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap RSUD Pekanbaru. *Jurnal Keperawatan*. Vol (2), No, 1.
- Andi, Sulfiah., (2020). Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. (Skripsi, Universitas Muhamadiyah Makasar). Diakses dari https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload//11049-Full_Text.pdf
- Anhar, R, P., & Astuti, S, R,T. (2016). Peran customer service dalam menangani proses perpindahan kartu dan keluhan pelanggan telkomsel di semarang. (Tesis, Universitas Diponegoro). Diakses dari <http://eprints.undip.ac.id/60997>
- Arief, Rahadi.B. (2019).Strategi Penanganan Keluhan (*Handling Complaint*) Pasien di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delenggu Klaten, Jawa Tengah Indonesia. (Skripsi, Universitas Islam Indonesia).
- Ariyani, N. D., & Eriska, I. I. (2019). Tinjauan Komplain Pasien Rawat Jalan Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Costumer Serviced di Rumah Sakit Al-Islam Bandung. *Infokes-Politeknik Piksi Ganesha*, 53(9), 88–93.
- Astiria, A., Asterix, M., Setianto, B., & Dhamanti, I. (2022). *Identifikasi Penyebab Keluhan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya Ahmad Yani Menggunakan Metode Root Cause Analysis Identify the Cause of Inpatient Complaints at Islamic Hospital Surabaya Ahmad Yani Using Root Cause Analysis Method*. 2–6.
- Astuti, A & Andika, F. (2018). *Analisis Faktor Kepuasan Pasien BPJS JKRA Dengan Kinerja Perawat di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh*.

Jurnal Teknologi Kesehatan dan Kedokteran Vol, 4 No. 2. Banda Aceh: Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Ubudiyah Indonesia.

Atmojo. (2006). *Mengukur Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: Pustaka Sinar.

Azwar. (2005). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah.* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Brown R, Dunn S, Byrnes K, Morris R, Heinrich P, Shaw J. Doctors Stress Responsess and Poor Communication Performance in Simulated Bad-News Consultations. *Acad Med J Assoc Am Med Coll* 2009;84(11): 1595-1602.

Chan, E. A., Wong, F., Cheung, M. Y., & Lam, W. 2018. Patient Perceptions of their experiences with nurse-patient communication in oncology settings: A focused ethnographic study. *PLoS ONE*, 13(6); 1-17. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0199183>

Davies M, Couper K, Bradley J, Baker A, Husselbee N, Woolley S, et al. A Simple Solution for Improving Reliability of Cardiac Arrest Equipment Provision in Hospital. *Resuscitation* 2014; 85 (11): 1523-6. <https://doi.org/10.1016/j.resuscitation.2014.07.021>

Dimkatni, N. W., Sumampouw, O. J., & Manampiring, A. E. (2020). Apakah Beban Kerja, Stres Kerja dan Kualitas Tidur Mempengaruhi Kelelahan Kerja pada Perawat di Rumah Sakit? *Journal of Public Health*, 1(1), 009. <https://doi.org/10.35801/srjoph.v1i1.27273>

Dzomeku, V.M., Ba-Etilayoo, A., Tulukuu, P., & Mantey, R.E. (2016). In- Patient Satisfaction With Nursing Care: A Case Study at Kwame Nkrumah University of Science and Technology Hospital. *Internasional Journal of Research In Medical and Health Sciences*, 2(1), 19-24.

Endah, S., Marvia, E., Krisliani, Y. (2018). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Tunjung 1 Rumah Sakit Umum Daerah Praya Lombok Tengah. *Jurnal Stiker Mataram*. Vol. 4 (No.1). 111-124.

Fontaine, K. 2009. *Mental Health Nursing* (6th ed.). Pearson Edocation.

- Gunarsa, P., Barid, I. (2016). *Manajemen Peningkatan Kepesertaan dalam Jaminan Kesehatan Nasional Pada Kelompok Nelayan Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI). Vol. 27 No. 1.* Jakarta: Media Litbangkes.
- Hartwell, H. J. (2006). “ Foodservice in Hospital : Development of A Theoretical Model For Patient Experience and Satisfaction Using One Hospital in The UK National Health Service As A Case Study. *Journal of Foodservice.*226-234
- Herlina, F. F. (2015). *Hubungan Faktor Eksternal dan Daya Terima Makanan Lunak Pada Pasien Dewasa di Rumah Sakit TNI AU Dr. M Salamun 2015.* Politeknik Kesehatan Kemenkes Bandung.
- Ibrahim, T., & Rusdiana. (2021). *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management.* Bandung: Yramada Widya (Cetakan 1).
- Indiyani, S., & Mardiana, S. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 02 (01), 4.
- Irawan, A. (2016). Manajemen Komplain dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke. *Jurnal Universitas Musamus*, 5(1), 22–31.
- Irine, W., Meliala, A., Siswianti. (2020). Penanganan Komplain di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan.* (No.04). 127-132.
- Janine W.Y.Kee., Khoo, Hwee Sing., Lim Issac., Koh, Mervyn Y.H., (2018). Communication Skill in Patient- Doctor Interactions: Learning from Patient Complaints. *Health Professions Education Journal.*(4) 97-106.
- Jo Mason, & Higgins. (2019). *Anual Complaints Report 2018/2019.* NHS Foundation Trust.<https://www.gloshospitals.nhs.uk/contact-us/feedback-and-complaints-pals/>.
- Kaihatsu, T. D. (2015). *Manajemen Komplain.* Yogyakarta : Andi Offset.

- Kholilah, A. (2019). *Pelaksanaan Manajemen Keluhan Pasien dalam Program Patient Safety di Rumah Sakit USU*.
- Kennedy DM, Fasolino JP, Gullen DJ. (2014). Improving the Patient Experience through Provider Communication Skills Building. Vol (01): 10.
- KepMenkes (Keputusan Menteri Kesehatan) No. 51 Menkes/ SK/11/1979.
- KepMenkes (Keputusan Menteri Kesehatan) No. 56 Thn. 2014 Pasal. 20 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit.
- KepMenkes (Keputusan Menteri Kesehatan). UU No.44 Tahun 2009. Pasal 24. Rumah Sakit Tipe C.
- KepMenkes (Keputusan Menteri Kesehatan). UU No.44 Tahun 2009 Pasal 19. Tipe Rumah Sakit.
- KepMenkes RI No. 1204/Menkes/SK/2004. "Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit".
- KepMenkes RI No. 1204/Menkes/ SK/X2004 Tentang Intensitas Penerangan, Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit.
- Kourkouta, L., & Papathanasiou, I. 2014. Commnuication in Nursing Practice. *Materia Socio Medica*, 26 (1), 65. <https://doi.org/10.5455/msm.2014.26.65-67>.
- Kurniati. (2013). Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelasa III Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makasar. Skripsi.
- Lisa, J., Manyullei,S., Bujawati, E. (2016). Kesehatan Lingkungan Udara Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. *Higiene*, ISSN: 2443-1141.
- Magdalena, G., Gultom, Berna D. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Penurunan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di Ruangan NICU RSI Stela Maris Medan. *Jurnal Darma Agung Husada*, Vol. 8. No.1 (10-15).

- Marjun, & Faatihah, N. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan Center Rumah Sakit Umum Daerah Anutapura. *Jurnal Ekonomi*, 07(01), 12–26.
- Masturoh, I., & Temesvari, N. A. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Mastuti, S., & Nurul, F., (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Pasien BPJS Non PBI Yang di Rawat di Kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, Vol 17 (02). 171-177.
- Millani, R. N., Semiarty, R., & Machmud, R. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap di RSUD Rasidin Kota Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(3), 599. <https://doi.org/10.25077/jka.v8i3.1047>
- Moehji, S. 2003. Ilmu Gizi Penanggulangan Gizi Buruk. Jakarta : Papas Sinar Sinanti.
- Muslim., (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Jakarta: EGC
- Nabila, Vidia. (2021). Hubungan Beban Kerja dengan Burnout Perawat di UPT Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto. (*Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI Mojokerto Tahun 2021*).
- NHS Digital. (2022). *Data On Written Complaint in the NHS, 2020-2021*. NHS Digital. <https://digital.nhs.uk/data-and-information/publications/statistical/data-on-written-complaints-in-the-nhs>.
- Nia, Puspitasari.B., Arifianty, Meisarah S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keluhan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap. *Jurnal Fakultas Teknik Universitas Wahid Hasyim Semarang*.
- Niken,N., Suswanta, Budiman. (2020). Akuntabilitas Program “ Speak Up” (Saluran Pengaduan Kita Untuk Parikesit) di Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parekesit Tenggarong Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*. Vol 7. (No.3).

- Nofiyanti, S. Iskandar., Mulfandi, R. (2020). Efektifitas Pelayanan Kesehatan Islami Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Ilmu Keperawatan* . Vol 8. (No. 1).
- Norwell, N. 2007. *Tops Tips For Handling Complaint*. London: GP
- Notoadmojo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nugroho, S. (2009). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Estomihi Medan. *Jurnal Kesehatan*. Vol 1(3) 1-6
- Nurmala Saidah. (2016). *Gambaran Penanganan Keluhan Pasien di Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan*. 01-244.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nurul Alifiyah. (2018). Hubungan Penanganan Keluhan (*complaint handling*) Terhadap Loyaltitas Pelanggan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun 2018. (Skripsi, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun).
- Ozlu, Z. K., & Uzun, O. (2015). Evaluation of Satisfaction with Nursing Care of Pasient Hospitalaized in Surgical Clinics of Different Hospitals. *International Journal of Caring Sciences*, 8 (1), 19-24.
- Papastavrou, E., Efstathiou, G., & Andreou, C. (2016). Nursing Student's Pesceptions of patient dignity. *Nursing Ethics*, 23(1), 92-103. <https://doi.org/10.1177/0969733014557136>.
- Pardelli F, Sartini M, Spagnolo AM, Dallera M, Lombardi R, Cristina ML. A Problem of hospital hygiene: the presence of aspergilli in hospital wards with different air-conditioning features. *American journal of infection control* 2006;34(5): 264-8.

- Permana, E., & Wijayanti, D. (2019). Rancang Bangun Sistem Pemanggilan Darurat Pasien Berbasis WEB Menggunakan Mikrokontroler. *Teknologi Informasi Dan Komunikasi, April*, 28-40.
- Pohan , I. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar- Dasar Pengertian dan Penerapan* . Jakarta: EGC.
- Pohan, IS., (2013) , *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Praktikno, Y., Alsunah, D., & Dirgantara, M. (2020). Analisis Keluhan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah M.H.A. Thalib Kabupaten Kerinci. *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha, 2(1)*, 45–56.
- Pratiwi, & Sani. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. *Profesi (Profesional Islam). Media Publikasi Penelitian, 14(2)*, 24–30.
- Raso, R. (2006). Cultural competence: Integral in diverse populations. *Journal of Nursing Manajement, 37 (7)*, 56.
- Rika Susanti. (2017). *Analisis Hubungan Mutu Pelayanan dan Manajemen Penanganan Keluhan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Sijunjung* [Prodi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Andalas]. <http://scholar.unand.ac.id/29771/>
- Rivai, F., Passinringi, S. A., Noor, N. B., Arifah, N., & Mangilep, A. U. A. (2019). Peningkatan Pengatahuan Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Pasca Pelatihan Pelayanan Prima. *JURNAL TEPAT: Applied Technology Journal for Community Engagement and Services, 2 (1)*, 37-42. https://doi.org/10.25042/jurnal_tepat.v2il.57
- Robby, & Wahyu. (2006). *Menu Paradigma Terapeutik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rosyidi, I., Sudarta, W., & Susilo, E. (2020). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan (Cetakan 1)*. Gosyen Publishing.

- Seravine, I, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komplain, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Toyota Nasmoco Solo Baru* (Tesis, Universitas Atmajaya, Yogyakarta). Diakses dari e-journal.uajy.ac.id/9738/
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan*. 6(2), 116–126.
- Slamet, Yulius. 2008. *Metode Penelitian Sosial*. Surakarta : Percetakan LPP UNS dan UNS Pers.
- Shofiati, Ken Ati Nur (2016). *Prosedur Handling Customer Complaint di BANK Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung*. Laporan Tugas Akhir, IAIN Purwokerto.
- Siswanto, Susila, & Suyanto. (2014). *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Kedokteran* (1st ed.). Bursa Ilmu.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV, Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sunyoto, Danang dan Susanti, Eka Fathonah. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS (*Center for Academic Publishing Service*).
- Suprajitno. (2016). Pengantar Riset Keperawatan. In *Modul Bahan Ajar Cetak Keperawatan*. Pusdik SDM Kesehatan.
- Swanson, K. M. (1991). *Emperical Development of A Middle Rang Theory Of Caring*. [Hhttps://scholar. Google.co.id/ swanson+1991+theory+of+caring](https://scholar.google.co.id/swanson+1991+theory+of+caring).
- Syafrizal, Meri. (2018). Kenyamanan dan Kepuasan Pasien dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi. *Jurnal Endurance*. (14-26)
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

- Tunjung, Yulianti S., Purnamawati, F. (2019). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat di RSUD DR. Sueratno Gemolong. *Nursing Journal*. Vol. 5 No.1 Juni 2019.
- Varcarolis, E. M. 2013. *Essential of Psychiatric Mental Health Nursing: A Communication Approach to Evidence – Based Care Revised Reprint (2nd ed.)*. Elsevier Saunders.
- Wei, H., Ming, Y., Cheng, H., Bian, H., Ming, J., & Wei, T. L. (2018). International Journal of Nursing Sciences A mixed method analysis of patients ' complaints : Underpinnings of theory-guided strategies to improve quality of care. *International Journal of Nursing Sciences*, 5(4), 377–382. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2018.06.006>
- Widiasari, Handiyani, H., Noviestar, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*. doi.10.7454/jki.v22i1.615. vol 22(1), Hal. 43-52.
- Widiasworo, E. (2019). *Menyusun Penelitian Kuantitatif Untuk Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Araska.
- Windi, W., Sutomo, Adi., H, Iravati, S. Angka Kuman Udara dan Lantai Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *Jurnal Berkala Kesehatan*. Vol 1(1).
- Wiyarso, J. (2018). Hubungan Antara Shift Kerja dan Beban Kerja dengan Kelelahan Kerja Pada Perawat di Ruang Rawat Inap Yuheskiel dan Hana di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kesmas*. Vol 7 No. 5, 2018.
- Zen, Pribadi Mh. (2013). *Panduan Komunikasi Efektif Untuk Bekal Keperawatan Profesional*. Yogyakarta: D-Mendika.



