**DAFTAR PUSTAKA**

Aditya. (2022). *Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Petugas Administrasi di Rumah Sakit Awal Bros Panam*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Universitas Awal Bros: Pekanbaru.

Banunaek C.D., dkk. (2021). Dilema Etik Pada Profesionalisme Perawat terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, 4(2), 110-120.

Barata, A. A. (2018). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima.* Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Chen Y. (2022). *Altruism in Nursing from* 2021 *to* 2022*. A Scoping Review. Front Psychiatry,* vol13*.* DO: [10.3389/fpsyt.2022.1046991](https://doi.org/10.3389/fpsyt.2022.1046991)

Christo Deksan Banunaek, Y. E. (2021). Dilema etik pada Profesionalisme Perawat terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, 4(2) 110-120.

Daryanto. (2021). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Penerbit Gava Media.

Deswani, D. (2024). *Buku Ajar Keperawatan Kritis.* PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Dewi, D. A. (2022). *Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Pasien Unit Hemodialisa Rumah Sakit Umum Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan*. Skripsi. Universitas Islam Indonesia: Yogyakarta.

Emilia, N. L. (2023). *Etika dan Hukum Kesehatan.* PT. Media Pustaka Indo.

Evi Martha, S. K. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Untuk Bidang Kesehatan).* PT. Rajagrafindo Persada.

Fadli Syamsuddin, R. A. (2024). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Limboto. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(1).

Fajar F., & Meirinawati. (2019). Pelayanan Prima Melalui Program Instagram (Instalasi Gawat Darurat Modern) di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung*. Jurnal S1 Administrasi Negara Universitas Negeri Surabaya*, 7(5), 4-6.

Fardhoni. (2023). *Pengaruh Pelayanan Keperawatan dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien*. Penerbit NEM.

Febri Endra Budi Setyawan, S. S. (2020). *Manajemen Rumah Sakit.* Zifatma Jawara.

Fitri Carolina, S. M. (2016). Pengukuran Jumlah Bakteri pada Baju Praktik Klinik Mahasiswa Perawat secara Seri Waktu sebagai Indikasi Pencegahan Infeksi Nosokomial. *Jurnal Skolastik Keperawatan*, 2(1) 97-102.

Gaol, R. L. (2018). Gambaran Penanganan Pasien Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Elisabeth Health Journal*, 3(2) 63-72.

Gobel Y. dkk. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(3), 177-188.

Gunawan Widjaja, Y. F. (2021). Informed Consent. *Cross-border*, 4(1) 539-542.

Gusti Devi Rizki Mahmudah, L. S. (2022). Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *eJournal Dunia Komunikasi Prodi Ilmu Komunikasi*, 10(4) 40-54

Hamrana Abubakar, A. M. (2022). Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Parangloe Kabupaten Gowa. *Jurnal Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 3(4) 1129-1139.

Hasna Tunny, D. T. (2022). Kemampuan Perawat dalam Menerapkan Patient Centered Care di RSUD Dr. M. Haulussy Ambon. *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*, 2(3) 165-176.

Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing.

Huljannah A. (2023*). Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Universitas Awal Bros: Pekanbaru.

I Made Aditya Nugraha, T. B. (2021). Perawatan Peralatan Kesehatan dalam Mendukung Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Banjarangkan II Klungkung. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(4) 641-651.

Kepmenkes RI. (2009). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/Menkes/SK/IX/2009 Tentang Standar Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit*.

Kepmenkes RI. (2022). *Keputusan Menteri Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit*.

La Ode Syaiful Islamy H, S. (2020). Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Baubau. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 6(1) 20-27.

Mahmudah G. D. R., dkk. (2022). Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan dalan Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *eJournal Dunia Komunikasi Prodi Ilmu Komunikasi*, 10(4), 40-54.

Mega M. Y. S., dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo. *Journal Health and Science; Gorontalo Journal Health and Science Community*, 4(2), 88-89.

Morrison P., & Philip B. (2009). *Caring & Communicating: Hubungan Interpersonal dalam Keperawatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Mutia Filia, E. A. (2019). Aspek Hukum Persetujuan Tindakan Medis (Informed Consent) dalam Penerapan Teknik Operasi Bedah Jantung. *Jurnal Esensi Hukum*, 1(1) 96-108.

Nastiti, dkk. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar*. Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 7(1), 43.

Ningsih, Y. (2020). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di RS An-Nisa Tangerang Tahun 2020. *Jurnal Health Sains*, 1(4) 252-261.

Nitro Galenso, D. K. (2022). Kewajiban Tenaga Perawat dalam Pelayanan Gawat Darurat. *Poltekita: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(4) 888-897.

Nuzulia Ramadhani Syarfan, S. S. (2022). Faktor yang Berhubungan dengan Penggunaan APD pada Perawat di IGD dan ICU. *Window of Nursing Journal*, 3(1) 371-379.

Paul Morrisan, P. B. (2009). *Caring & Communicating: Hubungan Inerpersonal dalam Keperawatan.* Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Odi Supandri, O. K. (2019). Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 3(3) 48-60.

Permenkes RI. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan.*

Permenkes RI. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.

Permenkes RI. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*.

Pertiwi, A. A. (2016). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2) 113-121.

Perwita, dkk. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Jurnal Ikesma*, 16(1), 32-34.

Pieter H. Z., dkk. (2017). *Dasar-Dasar Komunikasi bagi Perawat*. Prenada Media.

Profil Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2022.

Sufendi Hariyanto, D. H. (2024). Hubungan Response Time dengan Kepuasan Pasien di IGD RSU Al-Ittihad Blitar. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 155-161.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. penerbit Alfabeta Bandung

Sugiyono. (2023). M*etode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif , Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif*. Penerbit Alfabeta Bandung.

Suparyani Suparyani, F. S. (2023). Hubungan Waktu Tanggap dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien dengan Triase Merah dan Kuning di IGD RSUD Kota Tanjungpinang. *An-Najat: Jurnal Ilmu Farmasi kesehatan*, 184-197.

Suryani, S. (2019). Efektivitas Pelayanan Kesehatan dalam Penanganan Pasien Unit Gawat Darurat di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara. *Jurnal S-1 Administrasi Publik*, 1-10.

Syah, M. (2020). Pentingnya Perawat Melakukan Perencanaan Keperawatan untuk Meningkatkan Mutu Asuhan Keperawatan. 1-8.

SOP Rumah Sakit Mardi Rahayu. (2021).

Tari, C. (2019). Hubungan antara Komunikasi Efektif Perawat dengan Peningkatan Keselamatan Pasien di RS.

Toni Akhirul, N. F. (2020). Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 263-271.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17. (2023). UU Nomor 17 Tahun 2023 *Tentang Kesehatan*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44. (2009). *UU Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.

Yunita Gobel, W. M. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(3) 177-188.

Yusuf Hariyoko, Y. D. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai. *Good Governance*, 17(2) 170-178.

Yuyun Setiyawati, T. S. (2022). Optimalisasi Pemberian Edukasi pada Pasien dan Keluarga Melalui Terbentuknya Tim Perawat Edukator di Rumah Sakit: A Pilot Study. *Journal of Telenursing*, 4(1) 297-308.