

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, G. G., Budiman, B., Setiawati, S., Suryati, Y., Inayah, I., & Praghlapati, A. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19: Literature Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 13(1), 1. <https://doi.org/10.26751/jikk.v13i1.866>
- Amaliah, H. A., Rizqiani, A., Andayanie, E., Masyarakat, F. K., & Indonesia, U. M. (2023). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Berkunjung Kembali Pada Pasien Di Rsia Permata Hati Makassar*. 4(5), 840–850.
- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *Motivasi*, 6(1), 2716–4039. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi>
- Andi Nuraina Sudirman, Firmawati, Supriyanto Basri, & Yahya Djakaria. (2022). Kepuasan Kunjungan Pasien Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Bulango Kecamatan Bulango Utara Kabupaten Bonebolango Provinsi Gorontalo. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*, 2(1), 130–137. <https://doi.org/10.55606/jikki.v2i1.1000>
- Alvia Amri, Z., Indrawati, L., Sulistyowati, Y., & Susanti, R. (2024). Hubungan Persepsi Pasien Terkait Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Rawat Jalan RSUP Persahabatan Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 8(1), 33–43. <https://doi.org/10.52643/marsi.v8i1.4068>
- Aqil, A. D. C. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
- Aryanti, N., Firman, A., & Rahim, D. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 11(2), 134–143. <https://doi.org/10.37476/jbk.v11i2.3095>

- Budiarti, A., & Harmanto, D. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Dr. M.Yunus Bengkulu. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan (Health Information Management)*, 7(1), 1–5. <https://doi.org/10.51851/jmis.v7i1.320>
- Buruhi, H., Waru, H. L., Hayati, N., & Razlin, K. (2023). *Tinjauan Pelaksanaan Informed Consent Di Instalasi*.
- Citra, E. widya, Razak, A., & Amelia, R. (2021). Pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali melalui kepuasan pasien di rawat inap rsud salewangan maros tahun 2021. *Sinergitas Multidisplin Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi*, 4, 379–396.
- Damayanti, E., Hehamahua, A., & Susanto, Y. (2022). Layanan kesehatan tenaga medis terhadap pasien sesuai standar pelayanan minimal di instalasi gawat darurat rumah sakit dr. Sobirin kabupaten Musi Rawas. *Escaf*, 609–622. <https://semnas.univbinainsan.ac.id/index.php/escaf/article/download/467/299>
- Daniati, W. (2020). *Analisis Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Kota Medan Tahun 2020*.
- Djuwa, A. S. S., Sinaga, M., & Dodo, D. O. (2020). Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Media Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 24–32. <https://doi.org/10.35508/mkm.v2i2.2850>
- Dr. Supardi, M. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Kelas I Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Bangkinang. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, 2(1), 34–41. <https://jurnal.pascabangkinang.ac.id/index.php/jrmi/article/view/1821%0Ahttps://doi.org/10.55768/jrmi.v2i1.18>
- Giovaningrum, P. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad* <http://repository.univawalbros.ac.id/id/eprint/111>
- Gustin, G., & Marcos, H. (2024). Sistem Pakar Diagnosis Penyakit Lambung Berdasarkan Gejala dan Citra Endoskopi Menggunakan Metode Forward Chaining dan CNN. *Jurnal TEKNO KOMPAK*, 18(2), 392–401.

- Habibi, A. H., Hakim, F. H., & Azizi, F. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Rsia Pku Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JKFT*, 4(2), 11. <https://doi.org/10.31000/jkft.v4i2.2411>
- Hafidz, I. Y. N., & Nugrahaini, F. T. (2020). Konsep Healing Environment untuk Mendukung Proses Penyembuhan Pasien Rumah Sakit. *Sinektika: Jurnal Arsitektur*, 16(2), 94–100. <https://doi.org/10.23917/sinektika.v16i2.10599>
- Harpiani, S., Puspitasari, C. E., Erwinayati, G. A. . S., & Annisa, B. S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUDProvinsi NTBPeriode Maret-April 2019. *Sasambo Journal of Pharmacy*, 1(1), 17–21. <https://doi.org/10.29303/sjp.v1i1.9>
- Hartina Amelia Harun, S., & Listyowati, R. (2022). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Ris Hospital 2021. *Archive of Community Health*, 9(2), 343. <https://doi.org/10.24843/ach.2022.v09.i02.p11>
- Herawati, L., Fadhila, N., & Veranita, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bandung. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 320–332. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.314>
- Ikhsan Akbar, M., & Risky MS, S. (2020). Hubungan Kecepatan Mendapatkan Layanan, Ramah Dan Sikap Santun Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara. *MIRACLE Journal Of Public Health*, 3(1), 11–17. <https://doi.org/10.36566/mjph/vol3.iss1/119>
- Indar, H. N. I. N., Nurlinah, Reza, M. D., & Meylia, S. (2022). Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit umum daerah massenrempu enrekang. *Prosiding 6th Seminar Nasional Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat 2022*, 7, 1–7.
- Lubis, R. A., Putri, A. D., Ginting, T., & . D. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), 13–20. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.467>
- Made, I., Hartawan, P. S., & Suyanto, A. H. (2022). Pengaruh Desain Atau Penempatan Ruang Tunggu Terhadap Kenyamanan Pasien Di Loket Pendaftaran Puskesmas Suranadi. *Nusadaya Journal of Multidiciplinary Studies*, 1(1), 1–5.

- Made Anggaraeni, N. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan Uptd Puskesmas Ii Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 1(2), 225–234. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i2.675>
- 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>
- Menkes RI, 2021, Peraturan Pemerintah Republic Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit, Jakarta
- Menkes RI. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SKII/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia; 2008.
- Menteri Kesehatan RI. Permenkes No Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia . 2020
- More, Y. F., Littik, S. K. A., & Sinaga, M. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten SIKKA. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 7(2), 110–119. <https://doi.org/10.52643/jukmas.v7i2.3114>
- Munawarah, Fitriani, A. D., & Jamaluddin. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Harapan Medika Ujungbatu Rokan Hulu Riau Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Ceadum*, 2(2), 19–30. <https://www.jkc.puskadokesa.com/jkc/article/view/34>
- Novitasari, M., Budiyanti, R. T., & Sriaatmi, A. (2022). Kesiapan Akreditasi Klinik Pratama Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan. *Link*, 18(1), 1–9. <https://doi.org/10.31983/link.v18i1.7685>
- Nuraini, A., Nurmawati, I., Wijayanti, R. A., & Rachmawati, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(4), 471–480. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i4.2310>
- Nurmawati, I., & Pramesti, B. A. (2022). Literature Review : Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(4), 213–222.

Setyoningsih, P. H., & Kismanto, J. (2023). *Analisis Implementasi Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Soehadi Prijonegoro Sragen*. 1–8.

Oktaviani, V. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Dr. Dradjat Prawiranegara Kabupaten Serang*. Skripsi, 242.

Okyaviani, D., Andayani, T. M., & W, P. G. (2019). Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Abdul Aziz Singkawang. *Jurnal Farmasi & Sains Indonesia*, 2(2), 18–28. <https://journal.stifera.ac.id/index.php/jfsi/article/download/25/26>

Pratiwi, R, D, dkk (2021). Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 7(1), 30.

Profil Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru

Puteri, D. A., Syaodih, E., Agung, I. W. P., & Andikarya, O. (2024). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien bpjs klinik kirana medika bandung. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 2(1), 13–23.

Putra, F. D., & Wijaksana, T. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Wahana Prestasi Logistik The Influence Of Quality Service To Customer Satisfaction Pt. Wahana Prestasi Logistik. *E-Proceeding of Management*, 9(3), 1586–1592.

Puspitasari, K. V., Lestari, N., Pramuningtyas, R., & Burhanudin, I. (2021). Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Fasilitas Puskesmas di Sukoharjo. *Publikasi Ilmiah UMS*, 1(1), 533–553. <http://hdl.handle.net/11617/12769>

Republik Indonesia 2020. Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit

Rahmawati, M. A., & Bojonegoro, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSIM Sumberrejo Bojonegoro. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 149–156.

Rahmiati, N. A. T. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 52–59.

- Salniah, Nurul Faizah, & Amrina Amalia Yogananda. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Umar Mas'Ud Bawean. *Jurnal Kefarmasian Akfarindo*, 79–85. <https://doi.org/10.37089/jofar.v8i2.173>
- Setyoningsih, P. H., & Kismanto, J. (2023). *Analisis Implementasi Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Soehadi Prijonegoro Sragen*. 1–8.
- Rizkiawan, I. K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/70845>
- Sanjaya, W. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 14(02), 215–225. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v14i02.906>
- Setyoningsih, P. H., & Kismanto, J. (2023). *Analisis Implementasi Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Soehadi Prijonegoro Sragen*. 1–8.
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2022). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 1(3), 205–214.
- Sugiono, prof. D. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 2009
- Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan
- Wowor, A. Y., & Siswati, S. (2022). Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Bpjs Rawat Jalan Klinik Saraf. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(1), 120–126. <https://doi.org/10.31004/jkt.v3i1.3823>
- Yanuarti, R., Febriawati, H., Angraini, W., Pratiwi, B. A., & Wati, N. (2021). Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(2), 49–59. <https://doi.org/10.31539/jka.v3i2.3071>