

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.
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Anlitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makasar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2).
- Anshari, Z. (2022). Pelayanan Kesehatan Primer. <https://ipinternasional.com/wp-content/uploads/2013/06/Zaim-Anshari-Buku-Referensi.pdf>
- Ardiyansyah, M, A. M. (2023). *Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau*. 1–14.
- Barus, M., Novitarum, L., & Sianipar, D. (2023). Hubungan service excellent perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Sahabat Keperawatan*, 5(1), 166–175.
- Chendra, W. J., Mulyani, S. R., & Yuliaty, F. (2024). *Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Reputasi Rumah Sakit (StudiI Survei Pada Pasien JKN Di RS Swasta Ambon)*. 5, 4530–4545.
- Daryanto, D. (2021). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media
- Date, R., & Search, Q. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang*. Yogyakarta. 1–154.
- Donal Nababan, Jasmen Manurung, Siska Evi Martina, S. W. (2020). *Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum*.
- Hakim, L. N. (2020). Urgensi Revisi Undang-Undang tentang Kesejahteraan Lanjut Usia. *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 11(1), 43–55.
- Handayani, R. (2022). *Sistem Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta : Bintang Semesta Media
- Irawati, A. D. (2017). Hubungan Penerapan Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr.Sayidiman Magetan Tahun 2017. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Kemenkes RI. (2020). Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*, 3, 1–80.

- Mishbahuddin. (2020). *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Tangga Ilmu
- Nababan, D. (2020). *Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum*. Yogyakarta : Zahir Publishing
- Oktaviani, V. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Dr. Dradjat Prawiranegara Kabupaten Serang. *Skripsi*, 242.
- Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartanti, R. I. (2020). The Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Ikesma*, 16(1),
- Pitriani, M., Supriyanto, & Surajiyo. (2023). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Komunikasi Sebagai Variabel Moderasi Di Puskesmas Simpang Periuk Kota Lubuklinggau. *ESCAF (Economic, Social Science, Computer, Agriculture And Fisheries)*, Maret, 23–30.
- Pratama, Y. D. (2021). Perlindungan hukum terhadap pasien BPJS Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 2(2), 191–199.
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (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.
- Presiden RI. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. *Undang-Undang*, 187315, 1–300.
- Rahmatika, C., Pardede, R., & Widuri, N.E. (2021). Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Prima Pada Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo. *Jurnal Kebijakan Strategi dan Pentalaksanaan Penanggulangan*.
- Rina, D. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Komunikasi Dan Organisasi (J-KO)*, 3(1), 20–29.
- Rumah Sakit Bhayangkara, (2023). *Profil Rumah Sakit Bhayangkara 2023*. Pekanbaru: Rumah Sakit Bhayangkara
- Sihombing, F. (2021). Buku Ajar Keselamatan Pasien dan Keselamatan Kesehatan Kerja. In *Correspondencias & Análisis* (Issue 15018).
- Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas Pasien*. Jawa Tengah : Jaya Expanding Management
- Sinulingga, D., Batubara, S., Sembring, A., & Fatikhus, A. (2021). Hubungan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dolok Masihul Tahun 2021. *Jurnal Penelitian Kesmasya*, 4 (1), 86-96.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta

- Syamsul, M. (2021). *Pengantar Kesehatan Masyarakat*. Cirebon : Insania
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.*
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. (2009). 369(1), 1689–1699.*
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia* (Issue October).
- Wianti, A. (2023). *Dasar-dasar Manajemen Kesehatan*. Jawa Barat : Lovrinz Publishing
- Yogama, M., Mega, S., & Nadapdap, T. P. (2020). Associated Road Outpatients Registration Officer Service On Best Service At Kabanjahe Hospital Karo Regency 2020. *Journal Health and Science ; Gorontalo Journal Health & Science Community, 4.*