

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19. In *Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan* (Vol. 13, Number 1).
- Aminah. (2021). *Tinjauan Terhadap Hak Dan Kewajiban Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan*.
- Askarila. (2024). Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batu Kota Batu. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(2).
- Ayu, D., Anjani, V. N., Gunadi, M. A., Agung, A., Trinanditya, N. M., Haqqni, I. I., & Sikki, N. (2024).
- Azzari. (2022). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Rekam Medis Di Rsud Petala Bumi*.
- Berry, L. L. (2021). *Service marketing: Integrating customer focus across the firm* (2nd ed.). McGraw-Hill Education.
- Dewi, A. R., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2023). The Effect Of Service Quality And Hospital Image On Patient Satisfaction In Indonesia: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(10), 1940–1949. <https://doi.org/10.56338/Mppki.V6i10.4075>
- Hafizah. (2022). *Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Unit Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru*.
- Hendrisman. (2021). *Analisis Manajemen Pemeliharaan Sarana Dan Prasarana Di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu Maintenance Management Analysis Of Facilities And Infrastructure At The Rokan Hulu Regional General Hospital Abstrak*. <https://doi.org/10.25311/Keskom.Vol7.Iss1.638>
- Huljannah. (2023). *Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau*.
- Idayanti, S., & Rahayu, K. (2023). Penerapan Konsep “Quality Of Care” Dalam Pelayanan Kesehatan Menurut Undang-Undang Kesehatan. *Pancasakti Law Journal*. <https://doi.org/10.24905/Plj.V1i2.26>

- Istiqamah. (2024). Analisis Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dalam Bidang Pelayanan Kesehatan (Literatur Review). *Jurnal Riset Sains Dan Kesehatan Indonesia*, 1(4), 130–135. <https://doi.org/10.69930/Jrski.V1i4.203>
- Jayadie, A. (2025). *Makassar (The Perception Of Quality Of Patient Service Using National Health Insurance (Jkn) Among Cesarean Section Patient At Sitti Khadijah I Hospital Makassar)*. <https://ejournal.itekes-bali.ac.id/index.php/jrkn>
- Jetslin Simbolon, & Selviani Damayanti Sipayung. (2022). Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Sehatmas: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 591–599. <https://doi.org/10.55123/Sehatmas.V1i4.937>
- Khairunnisa. (2024). *Persepsi Pasien Terhadap Layanan Bimbingan Rohani Di Rumah Sakit Islam Metro*.
- Khoiriah, N. (2023). *Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Pada Sistem Kapitasi Di Puskesmas Karangrayung Dan Puskesmas Godong*.
- Latuconsina, N. A., Skm, M. K., Salim, N. A., Skm, M., Mubarak, F., Farm, S., ... & Lilis Handayani, S. K. M. (2023). *Manajemen Rumah Sakit*. Cv Eureka Media Aksara.
- Maharani. M (2025). *Manajemen Pengelolaan Sarana Dan Prasarana Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Kota Pekanbaru Tahun 2025*. Skripsi. Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan, Universitas Di Pekanbaru.
- Martias, L (2021). *Statistika Deskriptif Sebagai Kumpulan Informasi*. Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi.
- Masturoh, I., & Anggita, N. (2022). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- M. Bahrul Ilmi. (2025). Analisis Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia (Msdm) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Unit Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau (Universitas Awal Bros).
- Nabilla. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Puskesmas Pamulang Kota Tangerang Selatan*.
- Najib, K. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta*.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 47. (2021). Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahan Sakitan.

Profil Rsud Petala Bumi Provinsi Riau (2024)

Purwanti, L., Karo, Y. F. B., & Vensius. (2021). Pelatihan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pegawai Di Rumah Sakit Martha Friska Medan. *Journal Geej*, 7(2), 72–77.

Rahmawati, & Hartono. (2021). Kepaniteraan Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 1(2).

Ramadhani, M. (2023). *Pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang rawat jalan di RSUD Dr. La Palaloi Kecamatan Turikale Kabupaten Maros*.

Salim. (2023). *Analisis Kualiatas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (Igd) Dan Rawat Inap (Kelas Iii) Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai*.

Saputra, D. N Listyaningrum, N., Leuhoe, Y. J. I., Apriani, A., Asnah, & Rokhayati, T. (2021). Buku Ajar Metodologi Penelitian. Feniks Muda Sejahtera.

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (Cet. 7). Alfabeta

Sumijatun, S., Selviady, S., & Antony, A. (2021). Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rawat Jalan. *Jurnal Persatuan Perawat Nasional Indonesia (Jppni)*, 6(1), 19.
<https://doi.org/10.32419/jppni.v6i1.260>

Sundoro. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta. *Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 17–29.
<https://doi.org/10.51277/keb.v17i1.111>

Tim Skripsi Prodi Administrasi Rumah Sakit. (2025). Buku Panduan Penyusunan Dan Penulisan Skripsi Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros. Universitas Awal Bros.

Tjiptono, F. (2022). Service Management: Mewujudkan Layanan Prima (Edisi 4). Yogyakarta

Widyantari. (2023). *Scoping Review: Pengaruh Keberadaan Pelayanan Obstetri Neonatal Emergency Komprehensif (Ponek) Terhadap Derajat Kesehatan Ibu.*