

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, W. (2009). *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta: Rajawali Pers Hlm.1.
- Afrilian, A. N. (2014). *Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Metode Servqual Di Rsud Cilegon Tahun 2014*. Jakarta: Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Aprilia, E. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Menggunakan Pendekatan Lean Service Pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Kabupaten Maros*. Makasar: Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Assauri. (2003). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Indonesia.
- Armen Patria, G. A. (2017). Dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Keperawatan*, XIII (1).
- Baskoro, R. R., Arvianto, A., & Dyah Ika Rinawati. (2016). Penilaian Kepuasan Pasien Dengan Menggunakan Metode Servqual Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Rsud UngaraN. *Journal Fakultas Diponegoro*.
- Berry, L. L., Parasurama, A., & Zeithaml, V. A. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. *Business Journal*,
- Bhote, K. (1996). *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty*. New York: AMA Membership Publication Division, American Management Association.
- Depkes, R. (2009). *Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Gunardi, A. D. (2018). *Penerapan Failure Mode And Effect Analysis (Fmea) Untuk Mendeteksi Prescription Error Pada Resep Poli Jantung Di Instalasi Rawat Jalan Rsup Fatmawati*. Jakarta: Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Program Studi Farmasi.
- Hermanto, D. (2010). *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmojo, Bulungan kalimantan Timur*. Semarang: Thesis: program Studi magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsentrasi Administrasi dan Kebijakan, Universitas dipenogoro.
- Improvement, I. F. (2017). *Failure Modes and Effects Analysis (FMEA)*. NewYork: Institue For Healthcare Improvement.
- Jacobalis. (1990). *Menjaga Mutu Pelayanan RS Suatu Pengantar*. Jakarta: Citra Windu Satria.

Kaban. (2016). *Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP DR. R.D Kandaou, Manado*. Manado: Universitas Samratulangi.

Kemkes. (2019). *Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Jakarta: kementerian Kesehatan Indonesia.

Kemkes. (2022). *Petunjuk Teknis Kesiapan Sarana Prasarana Rumah Sakit Dalam Penerapan Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kotler, Philip, & Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks Indonesia.

Lestari, D. C. (2016). Perbandingan Risk Assasment Kegagalan Pelayanan Pasien Oleh Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya. *Fakultas Kesehatan Masyarakat*.

Lina, D. N. (2018). *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Tni Ad Tk Iv 02.07.04 Bandar Lampung Tahun 2017*. Bandar Lampung: Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan.

Mahardika, P. (2016). Pengaruh Kualistas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara. *thesis USU*.

Mote. (2008). Analisis IKM terhadap pelayanan publik di puskesmas Ngresep Semarang. *Jurnal Ilmu Kesehatan Universitas Dipenogoro*.

Muchlis. (2011). *Hubungan Desain Fisik Dengan Kepuasan Pengguna Instalasi Gawat Darurat di BPK RSUD Kota Langsa*. Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara.

Ningsih, K. P., Tunnisa, U., & Erviana, N. (2020). Manajemen Resiko Redesign Sistem Penjajaran Rekam Medis dengan Metode Failure Mode and Effect Analysis (FMEA). *IndonesianofHealthInformationManagementJournal*, Vol.8, No.1, Juni 2020, p.08-20.

Notoatmodjo, S. (2005). *Promosi Kesehatan, Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam. (2007). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (. Jakarta: Salemba Medika.

Parasuraman, A., Valeria, A., & Zeithaml. (2004). *Servis Quality*. Science Institute, vol 3.

Putri, A. K., & Sonia, D. (2021). Efektifitas Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Dalam Menunjang Kualitas Laporan Di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 909.

- Ramadhani, S. (2008). *Analisa Kinerja Pelayanan dan hubungan dengan Tingkat kepuasan pasien Instalasi Rawat Inap Kelas Satu (VVIP dan VIP)*. Tesis: Program Studi Administrasi rumah Sakit, Pasca Sarjananfakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Respati Indonesia.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi meningkatkan Kepuasan pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Romadhoni, B., Djumilah, H., Noermijati, & Aisjah, S. (2015). Relationship between E-Services Quality, E-Satisfaction, E-Trust, E-Commitment in Building Customers E-Loyalty: A Literature Review. *International Journal of Business and Management Invention*, 2319-8028.
- Sastroasmoro, S., & Ismael, S. (2014). *Dasar Dasar Metodologi penelitian Klinis*. Yogyakarta: Sagungseto.
- Saleh, M. A. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sangaji, Etta, M., & Sopiah. (2013). *Prilaku konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Soraya, B. (2005). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Paviliun Khusus Ibnu Sina Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang*. Depok, Jakarta: Thesis: Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Sofia, H., Anwar, A. Z., & Asrinawaty. (2021). Hubungan Pengetahuan Pendidikan dan Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien PBI-BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Kalimantan*.
- Soemarja , A. (1991). *Kebijakan Departement Kesehatan Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit, Cerita Dunia Kedokteran Edisi Khusus*. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Suciati, G., Zaman, C., & Gustiana, E. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol. 11, No. 1, April 2023.
- Tjiptono, F. G. (2008). *Servis Manajemen Mewujudkan layanan Prima*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, & Gregorius, C. (2011). *Service Quality dan Statisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Undang-undang, N. T. (2004). *Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Indonesia.
- Wardhana, A. (2011). *Analisa Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Paviliun Kartika Jakarta Pusat*. Depok; Jakarta: Thesis: Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit, Universitas Indonesia .



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**ANALISIS KUALITAS PENERAPAN STANDARISASI KELAS RAWAT INAP (KRIS) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN**

**RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT PERMATA HUSADA**

Muhammad Adi Bharata, DR.dr. Andreasta Meliala, DipLPH., M.Kes., M.A.S; Dr. Tjahjono Koentjoro, MPH, DrPH

Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Yohana, A. (2009). *Analisa Harapan Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Spesialis di RSI SUnan Kudus*. Semarang: Program Pasca Sarjana Universitas Dipenegoro.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.