DAFTAR PUSTAKA

Adritama, T. A., Nyorong, M., & Yuniati, Y. (2022). Analisis Kebutuhan Perawat Igd Berdasarkan Beban Kerja Studi Kasus. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, *5*(1), 19. https://doi.org/10.21927/ijhaa.2022.5(1).19-26

Alayda, N. F., Aulia, C. M., Ritonga, E. R., & Purba, S. H. (2024). Literature Review: Analisis Dampak Kebijakan Jaminan KesehatanNasional (JKN) Terhadap Akses dan Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kolaboratif Sains*, *7*(7), 2616–2626. https://doi.org/10.56338/jks.v7i7.5573

Alpian, N., Zulfikar, I., & Wahyuni, S. (2024). Hubungan Beban Kerja Terhadap Stress Kerja Pada Perawat Ruang Igd Rumah Sakit Umum Daerah Dr Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan. *Jurnal Keselamatan, Kesehatan Kerja Dan Lindungan Lingkungan*, *10*(1), 143–149. https://jurnal.d4k3.uniba-bpn.ac.id/index.php/identifikasi143

Archanna, E. R. (2023). Pengaruh Sistem Antrean Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Ibnu Sina. *Sneba*, *3*(Vol 3 (2023): Scaling Trust in The Digital World/ Peran Dunia Industri dalam Mendukung Inklusi Keuangan), 430–439.

Ariyanti, S., Rahmat, R., Surtikanti, S., & Wahyuni, T. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang IGD. *Jurnal Keperawatan 'Aisyiyah*, *9*(2), 155–162. https://doi.org/10.33867/jka.v9i2.347

Astuti, W., Rahman, A., Safitri, K., Tania, W., & Putri, D. A. (2023). Interpretative Phenomenological Analysis : Pengalaman Hidup Lansia Yang Mengasuh Cucu. *Jurnal EMPATI*, *13*(1), 22–29. https://doi.org/10.14710/empati.2024.39296

Boavida de Araujo, E. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, *2*(2), 29–39. https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.105

Cai, Y., Liu, Y., Liu, S., Wang, C., & Jiang, Y. (2025). A cross-sectional study on the relationship between length of stay and patient satisfaction based on the SERVQUAL model. *Scientific Reports*, *15*(1), 1–9. https://doi.org/10.1038/s41598-025-90176-z

Cui, J., Du, J., Zhang, N., & Liang, Z. (2025). National Patient Satisfaction Survey as a Predictor for Quality of Care and Quality Improvement – Experience and Practice. *Patient*

Preference and Adherence , *19*(January), 193–206. https://doi.org/10.2147/PPA.S496684

Daming, S., & Julwanda, A. A. (2022). TINJAUAN FILSAFAT HUKUM TERHADAP TANGGUNG JAWAB PERAWAT DALAM PELAKSANAAN TUGAS DAN KEWAJIBANNYA PADA KLIEN DI RUMAH SAKIT (Philosophy Of Law Review To The Nurses Responsibilities In Implementing Duties and Obligations to Clients At Hospital). *Yustisi*, *9*(1), 14–37. https://doi.org/10.32832/yustisi.v9i1.7478

Dewi, A., Eravianti, & Putri, D. K. (2020). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung. *Seminar Nasional Syedza Saintika*, 45–54.

Duc Thanh, N., My Anh, B. T., Xiem, C. H., Quynh Anh, P., Tien, P. H., Thi Phuong Thanh, N., Huu Quang, C., Ha, V. T., & Thanh Hung, P. (2022). Patient Satisfaction With Healthcare Service Quality and Its Associated Factors at One Polyclinic in Hanoi, Vietnam. *International Journal of Public Health*, *67*(November), 1–8. https://doi.org/10.3389/ijph.2022.1605055

Fajriyah, N., Wijaya, H., Mamesah, M. M., & Marga, I. (2023). Strategi Meningkatkan Komunikasi Efektif dan Keselamatan Pasien dengan SBAR diantara Tim Kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Sistematis. *Journal Of Health Management Research*, *2*(1), 7–13.

Ferreira D, Vieira I, Pedro M, Caldas P, & Varela M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare Review*, *21*(2), 693. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10001171/pdf/healthcare-11-00639.pdf

Germecca, G., Wardhani, N. A., & Dewi, M. M. (2024). Implementasi Sistem Informasi Antrean Berbasis Website Dengan Metodologi Scrum. *Journal of Information System Management (JOISM)*, *5*(2), 233–238. https://doi.org/10.24076/joism.2024v5i2.1442

Hafiq Ibnu Wardana, Galet Guntoro Setiaji, & Ahmad Rifa'i. (2025). Pengembangan Sistem Antrean Sesuai Jadwal Praktik Dokter Berbasis Website Menggunakan Laravel. *Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi (ATASI)*, *4*(1), 27–36. https://doi.org/10.30872/atasi.v4i1.2908

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.

https://books.google.co.id/books?id=6z83EAAAQBAJ

Husna Sibarani, I., Kristina M. Manurung, Novita Asyiah, Veni R. S. Sari, & Rika E. Nurhidayah. (2023). Penerapan Handover Dalam Mengatasi Manajemen Konflik Untuk Menjaga Patient Safety. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, *3*(2), 27–35. https://doi.org/10.53416/jurmik.v3i2.141

Imran, M. (2021). *PENGGUNAAN KOMUNIKASI DIGITAL DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN*. *3*(2), 120–125.

Jameel, A., Sahito, N., Guo, W., & Khan, S. (2025). Assessing patient satisfaction with practitioner communication: patient-centered care, hospital environment and patient trust in the public hospitals. *Frontiers in Medicine*, *12*(May). https://doi.org/10.3389/fmed.2025.1544498

Krisnawati. (2023). Gambaran Pengetahuan Mengenai Teknik Komunikasi SBAR Pada Perawat Dalam Handover. *Jurnal Keperawatan*, *15*(2012), 221–226.

Kurniawati, R., & Kusumawardhani, O. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Petugas dalam Pelayanan Waktu Tunggu Pasien di Rumah Sakit. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKesNas)*, *44*, 125–136.

Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *BIMIKI (Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia)*, *9*(1), 46–53. https://doi.org/10.53345/bimiki.v9i1.174

Maghfiroh, L., & Kustanti, E. R. (2023). Pengalaman Berkeluarga Pada Wanita Yang Dijodohkan (Sebuah Interpretative Phenomenological Analysis). *Jurnal EMPATI*, *12*(5), 392–402. https://doi.org/10.14710/empati.2023.28169

Marwiati, M., Komsiyah, K., & Indarti, D. (2021). Pengalaman Perawat Igd Dalam Merawat Pasien Covid 19 : Studi Kualitatif Di Igd Rumah Sakit Di Semarang. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, *8*(2), 163–167. https://doi.org/10.32699/ppkm.v8i2.1784

Miarsih, A. (2025). Patient Satisfaction Analysis Based on Hospital Service Quality. *Adpebi International Journal of Multidisciplinary Sciences*, *4*(1), 26–39.

Mubyl, M. (2022). PERANAN INDIKATOR-INDIKATOR KETERAMPILAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DALAM MEMPREDIKSI KEPUASAN KERJA

PERAWAT. *Bongaya Journal of Research in Management*, *5*(1), 1–10.

Nurhalimah Sitorus, Yusrizal, Y., & Nasution, J. (2023). Peranan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Mendorong Sustainable Development Goals (SDGs) di Indonesia. *Economic Reviews Journal*, *3*(1), 45–60. https://doi.org/10.56709/mrj.v3i1.108

Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholina, K. (2021). Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. *Jurnal Wacana Kesehatan*, *6*(2), 69. https://doi.org/10.52822/jwk.v6i2.281

Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merekdanpersepsi Harga. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, *2*(4), 516–524.

Putri, J. I. (2022). *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Ruang rawat Inap RSUD LABUANG BAJI*. 1–23.

Rahayu Putri, Sungkono, & Mulyadi Dedi. (2024). Implementasi Sistem Manajemen Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Rumah Sakit Di RSUD Jatisari. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, *2*(02), 184–190.

Rambe, E., Utami, T. N., & Jamaluddin. (2021). EFEKTIFITAS KOMUNIKASI DOKTER TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSU IMELDA PEKERJA INDONESIA KOTA MEDAN. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, *3*(1), 22–30.

Ratnaningrum, A., Imronudin, I., & Sutrisna, E. (2023). Pengaruh Implementasi Lean Management Terhadap Kepuasan Pasien di IGD RSX. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, *17*(4), 2533. https://doi.org/10.35931/aq.v17i4.2345

Saragih, S. D., & Alfaruqy, M. Z. (2023). Pengalaman Pasangan yang Menjalani Commuter Marriage: Studi Interpretative Phenomenological Analysis. *Prosiding Konferensi Mahasiswa Psikologi Indonesia*, *4*, 46–63.

Satyawati, & Berlianto, M. P. (2022). The Service Quality, Patient Satisfaction And It's Impact To Patient Loyalty at X Hospital. *Enrichment: Journal of Management*, *12*(4), 2572–2581.

Savage, P., & Franck, H. (2023). The Hermeneutic Phenomenology of Paul Ricoeur. *The Oxford Handbook of Phenomenologies and Organization Studies*, 146.

Shie, A. J., Huang, Y. F., Li, G. Y., Lyu, W. Y., Yang, M., Dai, Y. Y., Su, Z. H., & Wu, Y. J. (2022). Exploring the Relationship Between Hospital Service Quality, Patient Trust, and Loyalty From a Service Encounter Perspective in Elderly With Chronic Diseases. *Frontiers in Public Health*, *10*(May). https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266

Sitepu, M., & Kosasih, K. (2024). Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, *4*(4), 2047–2058. https://doi.org/10.54082/jupin.834

Swathi, Barkur, G., & G, S. (2023). Assessment of healthcare service quality effect on patient satisfaction and care outcomes: A case study in India. *Cogent Business and Management*, *10*(3). https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2264579

Utomo, A. Y. S., Bagoes Widjanarko, & Zahroh Shaluhiyah. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, *6*(9), 1708–1714.

Widyassari, A. P., & Sirojunnafis, A. (2023). Pengembangan Sistem Informasi Antrean Pasien Menggunakan Technology Acceptance Model. *JSITIK: Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Komputer*, *2*(1), 54–67. https://doi.org/10.53624/jsitik.v2i1.319

Yunus, N. M. (2024). *The Impact of Healthcare Service Quality on Patient Satisfaction at University Health Center*. *16*(Table 10), 4–6.