DAFTAR PUSTAKA

Adisasmito, W. (2017). *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Depok: PT Raja Grafindo Perkasa.

Azwar, A. (2019). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Buchari Alma. (2017). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: ALFABETA.

Darmayanti. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. Jurnal Ilmiah Keperawatan Altruistik (JIKA) Vol.7 No. 1 (April 2024) *Jurnal Ilmiah Keperawatan Altruistik (JIKA)* Vol.7 No. 1 (April 2024).

Fenny. (2022). hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap rumah sakit santa elisabeth medan. sekolah tinggi ilmu kesehatan santa elisabeth medan. Skripsi.

Handayani dan Adisty. (2021). *Keperawatan Keselamatan Pasien*. Jakarta Selatan: Mahakarya Citra Utama.

Hartina. (2020). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Penerapan Sasaran Keselamatan Pasien pada Perawat. *Jurnal Kesehatan*.

Imron. (2019). *Analisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode kuantitatif*. CV. Meubel Berkah Tangerang.

Irwandy. (2019). *Efisiensi dan Produktifitas Rumah Sakit*. Makassar: CV.Social Politic Genius (SIGn).

Jainurakhma, J., Hariyanto, S., Mataputun, D. R., Silalahi, L. E., Koerniawan, D., Rahayu, C. E., Siagian, E., Umara, A. F., Madu, Y. G., Rahmiwati, R., & others. (2021). *Asuhan Keperawatan Gawat Darurat*. R. Watrian. Yayasan Kita Menulis.

Lidiana. (2024). Manajemen Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pemerintah. Intan Husada : *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, Vol. 12 No.1 Januari 2024.

Lubis. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Menggunakan Metode Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadacth (TRIZ) DI RSUD DR. H. Kumpulan Pane. Universitas Malikussaleh Lhokseumawe.

Manurung. (2022). Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat. *Excellent Midwifery Journal*. Volume 5 No 2.

Maria. (2024). *Konsep Dasar Keperawatan*. Sleman: CV.Budi Utama.

Miska. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Pada Rumah Sakit Pendidikan Unhas Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar. Skripsi.

Mobalen. (2021). *Monograf, Fungsi Manajemen Rawat Inap*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.

Muhasidah. (2024). *Laboratorium Manajemen Keperawatan D3*. Klaten: PT. Nas Media Indonesia.

Nababan. (2021). *Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum*. Yogyakarta: ZAHIR PUBLISHING.

Noviyanti. (2020). F*aktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.

Nur. (2024). *Peran Manajemen Keperawatan dalam Mengoptimalkan Kinerja TIM Medis di Rumah Sakit*. Batam: CV.Rey Media Grafika.

Nurlin. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan* Volume 2 Nomor 2 2022.

Nursalam. (2018). *Manajemen Keperawatan edisi kelima*. Jakarta. Salemba Medika.

Pardede. (2020). Gambaran Umum Manajemen Investigasi Pasien Yang Tepat Di RS Siloam Bekasi Timur. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia* (MARSI), 6(1), 98–104.

Permenkes RI No. 47. (2018). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2018 tentang Pelayanan Instalasi Gawat Darurat*.

Potter & Perry. (2015). *Effect of Stripping of the Umbilical Cord Blood towards the Baby at Birth on Hematological and Developmental Outcome in Infants*." 3(50).

Prabowo. (2016). *Dokumentasi Keperawatan*. Penerbit Pustaka Baru Press.

Putri dan Sonia. (2021). Hubungan Prilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III. *Naskah Publikasi*.

Qomariah. (2020). *Pentingnya Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung*. Jawa Timur: CV.Pustaka Abadi.

Rahayu dan Wijaya. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien. *Kesehatan dan pembangunan*, Vol. 15, No. 1, Januari 2025.

Ritonga, E. P. (2020). Hubungan Karakteristik Dan Motivasi Perawat Dalam Penerapan Keselamatan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Indonesian Trust Health Journal*, *3*.

Royani. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X Jakarta Barat. *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro* | Volume V, Nomor 1-Maret 2022.

Sari. (2019). Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diinstalasi Gawat Darurat (IGD) RS Pertamina Bintang Amin Lampung. *Jurnal Dunia Kesmas* Volume 8. Nomor 2. April 2019.

Sembering. (2024). *Pelayanan Publik Berorentasi Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo.

Siagian, S. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Simamora, R, H. (2020). *Menjadi Perawat yang: CIH'HUY*. Surakarta: Kekata Publisher.

Suciati. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 11, No. 1, April 2023.

Supranto, J. (2019). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar.* Jakarta: Penerbit Rineke Cipta.

Surbakti. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai. Universitas Medan Area.

Sutoto, Atmodjo D. (2018). *Instrumen survei standar nasional akreditasi rumah sakit. Edisi Pertama*. Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS), Jakarta.

Usman. (2023). Hubungan Beban Kerja Mental Perawat dengan Penerapan Identifikasi Pasien dalam Pemberian Obat pada Masa Covid-19 di Ruang Rawat Inap RSUD Ajibarang. *Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1429–1435.

Wirentanus. (2019). Analisis Pelaksanaan Sasaran Keselamatan Pasien oleh Perawat. *J Heal Stud*. 2019;2(1).

Yeni. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Ketepatan Identifikasi Pasien Oleh Perawat Sebelum Pemberian Obat Di Instalasi Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan*, 6(1).

Zaleha. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko. *Journal Hygea Public Health*, Vol. 1 No. 1 2022 page: 35– 46.