

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Z. (2021). "Peran Manajer Pelayanan Pasien dalam Pelayanan Berfokus pada Pasien di RSUD Dr . Iskak Tulungagung" *03*, 46–51. <https://docplayer.info/209068606-Artikel-penelitian-peran-manajer-pelayanan-pasien-dalam-pelayanan-berfokus-pada-pasien-di-rsud-dr-iskak-tulungagung.html>
- Ali Sabanci1, A. Ş. (2018). "The Correlation Between Interpersonal Communication Skills Of Inspection Group and Their Conflict Management Strategies". *European Journal of Education Studie Vol 4 Issue 4*. <https://eric.ed.gov/?id=ED581894>
- Anggraini, C. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen, 1*(3), 337–342. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/mude/article/view/2611/2124>
- Damiani, G., Pinnarelli, L., Sommella, L., Vena, V., Magrini, P., & Ricciardi, W. (2011). "The Short-Stay Unit As A New Option For Hospitals: A Review Of The Scientific Literature *Med Sci Monit*", 17(6). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3539545/>
- Emma. (2012). "The Effectiveness of Public Relations Strategies in Addressing Patient Complaints in Hospitals: A Case Study of Two UK Hospitals". [https://www.the_effectiveness_of_PublicRelations_Strategies_in Addresssing Patient Complaints_in_Hospitals: A Case Study of Two UK Hospitals](https://www.the_effectiveness_of_PublicRelations_Strategies_in_Addresssing_Patient_Complaints_in_Hospitals:_A_Case_Study_of_Two_UK_Hospitals)
- Fathiannisa, D., & Ekowati, S. (2020). "Strategi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Sebagai Rumah Sakit Berakreditasi Internasional (Studi Kasus Pada RSUP Persahabatan Jakarta)". *Jurnal Ikon, Desember*.(2020). Vol. XXVI, No. 3. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKON/article/view/1243/1005>
- Gedung Medik Sentral Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus. Diakses pada 30 Juni 2023, <https://images.app.goo.gl/8mcdLUKhwejsuLLP9>
- Hasan, S. (2015). "Strategi Rumah Sakit Dalam Menghadapi Krisis Public Relations Menurut Perspektif Fiqh Muamalat". *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah, 2*(1), 1–26. <https://media.neliti.com/media/publications/63519-ID-strategi-rumah-sakit-dalam-menghadapi-kr.pdf>
- Hidayat, T. W. (2021). "Analisis Percakapan Komunikasi dalam Menentukan Keberhasilan Pesan". *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study, 7*(2), 166–176. <https://doi.org/10.31289/simbollika.v7i2.5632>.
- Kurniawan, Y., Winoto Tj, H., & Fushen, F. (2022). "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera)". *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI), 6*(1), 74–85. <https://doi.org/10.52643/marsi.v6i1.1939>.

- Lee, James. (2017). "The Role of Public Relations in Improving Patient Complaints Management in Hospitals".
https://www.researchgate.net/publication/23555488_The_Role_of_Public_Relations_in_Improving_Patient_Complaints_Management_in_Hospitals
- Muhaling, A. R., Palandeng, I. D., & Sumarauw, J. S. B. (2021). "Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pada Pt. Taspen (Pesero) Cabang Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*", 9(4), 572–581. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/36411>
- Majeed, Azeem. (2018). "The Effectiveness of Communication Strategies Used by Hospitals in Responding to Patient Complaints: A Systematic Review".
<https://e-journal.unair.ac.id/JAKI/article/view/23947>
- Matippana, A. (2022). *Jurnal Sipatokkong BPSDM Sulawesi Selatan*. "Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Tindakan Medis", 3(1), 137–142. Retrieved from <https://www.ojs.bpsdmsulsel.id/index.php/sipatokkong/article/view/159>
- Nangi, M. G. (2020). "Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Poasia Kota Kendari". 3(1).
<https://journal.fikes-umw.ac.id/index.php/mjph/article/view/139/91>
- Ni Made Sumiyanti, A. A. G. A. P. D. (2020). "Strategi Komunikasi Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar".
<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/1753784>
- Nurfitriani, Hani. (2016). "Strategi *Public Relations* dalam Menghadapi Krisis pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung".
<https://pdfs.semanticscholar.org/a735/010a8232e3d597212f796d066d1c583b0607.pdf>
- Oyegbile, Y.O. & Brysiewicz, P. (2020). "Measuring Patient Experience In The Emergency Department: A Scoping Review. *Afr J Emergency Medicine*", 10(4).
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33299758/>
- Paramita, S., Utami, L.S.S., & Sari, W.P. (2019). "Peran Komunikasi Kesehatan Dalam Pelayanan Rumah Sakit Melalui Health Public Relations". *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia* Vol. 2, No. 2.
<https://journal.untar.ac.id/index.php/baktimas/article/view/7256>
- Putri, Denia Prameswari (2018). "Prinsip-Prinsip Human Relations dalam Pelaksanaan Komunikasi Organisasi di Kementerian Komunikasi dan Informatika". *CoverAge*, Vol. 8, No. 2.
<https://journal.univpancasila.ac.id/index.php/coverage/article/view/587>
- Priscilla, J. (2020). "Model Komunikasi Krisis Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah". *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 17(1), 39.
<https://doi.org/10.31315/jik.v17i1.3509>
<http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/komunikasi/article/viewFile/3509/2674>

- Prang, K.H., Canaway, R., Bismark, M., Dunt, D., Kelaher, M. (2019). "Associations Between Patient Experiences And Clinical Outcomes: A Cross-Sectional Data Linkage Study Of The Australian Private Healthcare Sector *BMJ Open Quality*", 8:e000637. <https://bmjopenquality.bmj.com/content/8/3/e000637>
- Prasanti, D., & Indirani, S.S. (2018). "Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Sistem E-Health Alodokter.Com". *Jurnal Sosioteknologi* Vol. 17, No 1. <https://www.neliti.com/publications/238408/pengembangan-teknologi-informasi-dan-komunikasi-dalam-sistem-e-health-alodokterc>
- Puspitasari, Y.A., Muchsin, S., & Pindahanto, R. (2019). "Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi Pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Dr Saiful Anwar Malang)". *Jurnal Respon Publik* Volume 13, No. 4. <http://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/3585>
- Radarkudus.jawapos.com. (2021, 15 Desember). Rs Mardi Rahayu Kudus Jadi Rumah Sakit dengan Komitmen Pelayanan Terbaik. Diakses pada 30 Juni 2023, <https://radarkudus.jawapos.com/kudus/691641495/rs-mardi-rahayu-kudus-jadi-rumah-sakit-dengan-komitmen-pelayanan-terbaik>
- Rahmatang., & Mutia, T. (2022). "Implementasi Public Relations dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung Kabupaten Indragiri Hilir". *Jurnal JAPS*. Volume 3, Nomor 1. <https://japs.ejournal.unri.ac.id/index.php/JAPS/article/view/70>
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Sejarah Perkembangan Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus, <https://www.rsmardirahayu.com/sejarah-perkembangan-rs-mardi-rahayu/>, diakses pada 29 Januari 2023, pukul 17.15 WIB
- Sholihah, E. M., & Haksama, S. (2014). "Pengaruh Leadership terhadap Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soegiri Lamongan". *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* , 2(4), <https://adoc.pub/download/pengaruh-leadership-terhadap-kinerjarumah-sakit-umum-daerah-.html>
- Sugara, B. (2019). "Aktivitas Humas Rumah Sakit Umum Dr Pirngadi Medan Dalam Mengelola Informasi Publik Melalui Website. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara". <https://core.ac.uk/download/pdf/225830266.pdf>
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suhendi, & Yuliani, N. (2022). "Manajemen Komunikasi Terapeutik Manajer Perawatan Pasien (MPP) dengan Keluarga Pasien Covid-19". *Attractive : Innovative Education Journal*, 4(1), 1–12. <https://attractivejournal.com/index.php/aj/article/view/370>
- Sumarto, R. H. (2016). "Komunikasi dalam Kegiatan Public Relations". *Informasi*, 46(1), 72. <https://doi.org/10.21831/informasi.v46i1.9650>

- Susanti, E. (2014). "Strategi Public Relations Dalam Meningkatkan Citra Organisasi". *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 2(2), 15.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jpap/article/view/9338>
- Syahputra, A. (2019). "Strategi Komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara Dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan Lingkungan di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan", 1–213. Retrieved from [http://repository.uinsu.ac.id/1226/1/Tesis Andi Syahputra.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/1226/1/Tesis%20Andi%20Syahputra.pdf) diakses hari selasa, pukul 20.55
- Widiyanto, Wahyu. (2015). "Analisis Strategi *Public Relations* Rumah Sakit dalam Menghadapi Keluhan Pasien: Studi Kasus pada Rumah Sakit X". <http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/1459/13>
- World Health Organisation. (2018). "Improving the quality of health care across the health system". <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6249706/>
- Yudia, R. C. (2019). "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD A.W". *Sjhranie Samarinda* (2019). Makassar : Universitas Hasanuddin.
http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/ZWU3NmE4NGQ5NjBhMDAxZTlmMWQ0ODMxMzJkZmQxMzZlY2ZlNGJlMA==.pdf
- Zellatifanny, C. M. (2018). "Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Metode Penelitian". *Diakom : Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2), 83–90.
<https://media.neliti.com/media/publications/278580-tipe-penelitian-deskripsi-dalam-ilmu-kom-a74b7b08.pdf>