

DAFTAR PUSTAKA

- Afiyanti, Y & Rachmawati, I.N. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Riset Keperawatan*. PT Raja Grafindo Persada; Jakarta
- Alligood, M.R. 2010. *Nursing theory: Utilization and application* (4 Edition). Philadelphia: Mosby Elsevier.
- American Case Management Association. 2012. *Accredited Case manager Candidate Handbook*.
- Case Management Insider. 2011. *Role and Functions Of ED Case manager* (online), (<http://search.proquest.com/database>).
- Ciesta, T and Cunningham, B. 2009. *Core Skill for Hospital Case managers*. HC Pro.
- Comission for Case manager Certification. 2009. *Care Coordination Case manager* (online), (<http://www.comcertification.org>).
- Conrad Lashley. 2011. *Empowerment: HR Strategies for Service Excellent*. First published: New Delhi.
- Creswell, J.W. 2010. Research design: *Qualitative and quantitative approaches* (3 edition). California: SAGE Publication.
- Daniel, Sand Ramey, M. 2015. *The Leader's Guide to Hospital Case Management*.
- Fayol, H. (1949). General and Industrial Management. Pitman.
- Fitriani, D., Wulandari, R., & Mulyono, S. (2022). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit XYZ. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 14(1), 35-42.
- Gani, A. (2022). *Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Yogyakarta: Penerbit Sehat.
- Harsono, T. (2022). *Manajemen Strategis dalam Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Medika.
- Health, H, Sturdy, D, and Cheesly, A. 2010. *Discharge Planning, Departement of Health*, RCN Publishing Company.
- Hibbard, JH: *What We Know About Pastinet Activation, Engangement, and Health outcomes*, University of Oregon

- Hood, LJ : Leddy & Pepper's.2014. *Conceptual Bases of Profesional Nursing*, 8th ed.
- Horisson, JP, Nolin, J, Suero, E. 2024. *The Effect of Hospital Case Management on US Hospital*, Nurs Econ, 22 (2).
- Huber, L. 2010. *Diane, Leadership and Nursing Care Management* (Fourth Edition). Saunders.
- KARS. 2015. *Panduan Penatalaksanaan Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) dan Case manager*. (Edisi 1).
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. Wiley.
- Kelly, P. 2010. *Essential Of Nursing Leadership & Management* (second edition). Delmar Cengage.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management*. Pearson.
- Lestari, E., Putra, F., & Suryani, N. (2022). Strategi integrasi dalam pembelajaran kolaboratif. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 18(3), 112-125.
- Marquis, L.B., & Huston J. C. *Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan Teori dan Aplikasi* (Edisi Empat). EGC: Jakarta.
- Mintzberg, H. (1979). *The Structuring of Organizations*. Prentice-Hall.
- Mintzberg, H. (2017). *Structure in Fives: Designing Effective Organizations*. Prentice Hall.
- Mullahi, C.M. 2014. *The Case manager's handbook*, 5th ed Jones & Barlet Learning.
- National Association of Social Workers. 2013. *NASW Standards for Social Work Case Management*, Washington DC.
- Nawawi, R. (2021). *Teori dan Aplikasi Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Bina Karya Sehat.
- Nugroho, T., & Setiawan, R. (2023). Strategi integrasi pelayanan terhadap kepuasan pasien: Studi kasus rumah sakit tipe B. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 19(3), 120-132.

- Porter, M. E., & Lee, T. H. (2013). The strategy that will fix healthcare. *Harvard Business Review*, 91(10), 50-70.
- Pratama, A., & Nugroho, T. (2023). Pengaruh strategi koordinasi terhadap produktivitas tim kerja. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 21(2), 145-160.
- Pratama, A., Kusuma, D., & Lestari, R. (2023). Pengaruh Strategi Manajerial terhadap Produktivitas Staf di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 15(2), 45-55.
- Pribadi, Z. 2013. *Panduan Komunikasi Efektif Untuk Bekal Keperawatan Profesional*. Jogjakarta: D- Medika.
- Putri, A. W., Nugroho, T., & Setiawan, R. (2023). Strategi koordinasi pelayanan terhadap kepuasan pasien: Studi kasus rumah sakit tipe C. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 20(2), 150-162.
- Rahman, A., & Putri, S. (2022). Pengaruh strategi komunikasi terhadap kepatuhan pasien di rumah sakit. *Jurnal Komunikasi Kesehatan Indonesia*, 14(2), 101-112.
- Rahman, A., Putri, N. W., & Yusuf, M. (2022). Pengaruh komunikasi terapeutik terhadap loyalitas pasien rawat inap. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 20(3), 142-150.
- Rahmawati, N., Suryadi, A., & Widodo, S. (2022). Pengaruh strategi integrasi pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 17(4), 98-110.
- Rahmawati, S. & Sutrisno, B. (2022). Hubungan Strategi Manajerial dengan Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 12(4), 109-116.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management*. Pearson.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2022). *Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Ross, S., Curry, N., & Goodwin, N. 2011. *Case Manajement: What It Is and How It Can Best be Implementen*, The King Fund (online) (<http://search.proquest.com/databse>), diakses tanggal 16 Februari 2022
- RSU,Lirboyo. 2021. *Panduan Manajer Pelayanan Pasien* . Kediri.

- Santoso, A., & Putri, M. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Pusat Layanan Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 10(2), 89-96.
- Sari, A., Widodo, D., & Hidayat, R. (2021). Pengaruh Strategi Manajerial terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit XYZ. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 13(2), 87-95.
- Sari, D. P., Utami, W., & Hidayat, A. (2022). Strategi koordinasi dalam pelayanan kesehatan dan dampaknya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 17(4), 98-110.
- Sari, M., Putra, D., & Nugroho, T. (2023). Strategi komunikasi di tempat kerja dan pengaruhnya terhadap kepuasan karyawan. *Jurnal Psikologi dan Komunikasi*, 16(3), 45-56.
- Schramm, W. (1954). *The Process and Effects of Communication*. University of Illinois Press.
- Siregar, A., & Widodo, S. (2022). Efektivitas strategi koordinasi dalam meningkatkan pengalaman pasien rawat inap. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 18(3), 102-115.
- Standar Akreditasi Rumah Sakit v.2012, KARS – Dirjen BUK, 2011
- Stuart, G. W., & Sundeen, S. J. (2016). *Principles and Practice of Psychiatric Nursing*. Elsevier.
- Wijaya, A., & Santoso, T. (2023). Pengaruh strategi integrasi terhadap kinerja tim dalam organisasi. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 19(1), 50-62.
- Wiratama, R., & Nugraha, A. (2023). Peran Manajer Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmu Administrasi Kesehatan*, 16(1), 58-66.
- Wulandari, S., & Siregar, T. (2023). Hubungan strategi komunikasi dengan kepuasan pasien di rumah sakit tipe B. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 17(2), 98-108.
- Zander, K. 2008. *Hospital Case Management Models*. HC Pro.