

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Junaidi, dan Aminuyati. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak). *Media Neliti*. <https://media.neliti.com/media/publications/215243-analisis-kualitas-pelayanan-jasa-kesehat.pdf>.
- Abidin, A. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Journal Of Public Health*. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/922>.
- Afrioza, S., dan I. Baidillah. 2021. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>
- Ahmad, F. 2019. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019 *Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*. <http://repository.uinsu.ac.id/7743/>.
- Anggraeni, N. M. 2021. Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora, dan Politik (JIHHP)*. <https://dinastirev.org/JIHHP/article/view/675>.
- Antari, N. K. N. 2019. Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kemas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*. <https://doi.org/10.15562/ism.v10i3.428>.
- Ariessanti, H. D., dan Q. Aini. 2017. Penerapan IDu ILearning Plus Berbasis Gamification sebagai Media Pembelajaran Jarak Jauh pada Perguruan Tinggi. *Technomedia Journal*. <https://media.neliti.com/media/publications/267822-penerapan-idu-ilearning-plus-berbasis-ga-1b5e63eb.pdf>.
- Ariyanti, F., dan S. P. Arofi. 2021. Studi Mutu (ServQual) dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Akreditasi Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. <https://doi.org/10.33221/jikm.v10i03.509>.
- Arnindiah, N., dan D. Safriantini. 2018. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. *Jurnal Kesehatan*. <http://journal.ums.ac.id/index.php/JK/article/view/7580/pdf>.

- Asnidar, Akbar, dan Nurjaya. 2020. Pengaruh Tangible dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD Lamadukelleng Kabupaten Wajo. *Movere Journal*. <https://ojs.stie-tdn.ac.id/index.php/MV/article/download/105/105/>.
- Baker, M. S., L. Hidayati, dan I. D. Kurnia. 2019. Kepuasan Pasien dalam Pelaksanaan Discharge Planning. *Fundamental and Management Nursing Jurnal*. <https://e-journal.unair.ac.id/FMNJ/article/download/13386/pdf>.
- Bancin, E. S., F. Aini, dan R. Gunawan. 2018. Pengaruh Faktor Waktu Pelayanan Kenyamanan dan Keistimewaan dan Hubungan Antar Manuisa terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Instalasi Rawat Inap RSUD Aceh Singkil. *Journal Of Medical Record*. <http://ejournal.helvetica.ac.id/index.php/jrm/article/view/3983>.
- Barasa, N. R. T., dan M. Wartiningsih. 2022. Faktor-faktor yang Berkaitan dengan Kepuasan Masyarakat pada Layanan Puskesmas X Surabaya: Studi Tahun 2019. *Prominentia Medical Journal*. <https://journal.uc.ac.id/index.php/PMJ/article/view/2760>.
- Effendi, K., dan S. Junita. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal Kedokteran*. <https://jurnal.mitrahusada.ac.id/index.php/emj/article/download/127/110>.
- Fakhriani, R., dan H. Rimiyati. 2016. Analisis Persepsi Kepuasan Pelanggan dalam Upaya Pengembangan Mutu Pelayanan Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Gombong. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. https://journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/view/824/pdf_11.
- Handayani, S. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Profesi: Media Publikasi Penelitian*. <https://www.opac.itspku.ac.id/index.php/mpp/article/view/135>.
- Istiqna, N. 2015. Harapan dan Kenyataan Pasien JKN terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit UNHAS. *Journal Of Public Health*. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/545>.
- Jelita, S. D. 2021. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Pasien Di Puskesmas Tanah Merah Dengan Metode 5 Dimensi Servqual. <http://repository.stikesnhm.ac.id/id/eprint/1043>.
- Junaidin, J. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bima Provinsi NTB Tahun 2016. *Jurnal Studi Keislaman dan Ilmu Pendidikan*. <https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/palapa/article/view/62>.

- Jusriani, J., J. Junaidi, dan L. Lisawaty. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Kandou, R. E., J. Mandey, dan J. Pombengi. 2016. Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pelayanan Kesehatan –Studi di Puskesmas Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*.
<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/11739>.
- Kementerian Kesehatan RI. 2014. Pusat Kesehatan Masyarakat.
<http://www.depkes.go.id/>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
<https://perpus.menpan.go.id/opac/detail-opac?id=2626>.
- Laeliyah, N., dan H. Subekti. 2021. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*.
<https://dx.doi.org/10.22146/jkesvo.27576>.
- Librianty, N. 2017. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017. *Prepotif Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/178>.
- Mandasari, L. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Tanjung Raja Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Syntax Transformation*.
<http://jurnal.syntaxtransformation.co.id/index.php/jst/article/view/26/43>.
- Nababan M. C., dan R. Listiawaty. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*.
<https://online-journal.unja.ac.id/jkmj/article/view/10565>.
- Nur'aini, N. 2019. Pengaruh Daya Tanggap dan Empati Para Medis terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*.
<https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/view/345>.
- Niawati, W., N. Berliana, dan R. Marisdayana. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kenali Besar Kota Jambi. *Journal of Healthcare Technologiand Medicine*.
<http://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/1039>.

- Nursalam. 2016. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. *Salimba Medica*. <http://eprints.ners.ac.id/982>.
- Oktaviyani, M. 2016. Analisis Isi Rekam Medis Rawat Jalan Berdasarkan Standar Akreditasi Puskesmas di Puskesmas Gondokusuman 1 Kota Yogyakarta. <http://etd.repository.ugm.ac.id>
- Permenkes. 2012. Kepmenkes No 128 Tahun 2004. *Journal of Voice*. <http://doi.apa.org/getdoi.cfm?doi=10.1037/0096-3445.134.2.258%5Cn>
- Pohan, I. 2007. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar Dasar Pengertian dan Penerapan. <http://repository.helvetia.ac.id/id/eprint/590/>.
- Pratiwi, R. D., dan R. S. P. Putra. 2021. Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*. <https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JKM/article/download/587/170>.
- Putri, K. G., Sjahrudin, dan A. Nursanti. 2014. Analisis Mutu Pelayanan Rumah Sakit dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu & Anak (RSIA) Andini di Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*. <http://www.neliti.com/publications/33657/>.
- Purwoastuti, E., dan E. S. Walyani. 2016. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. *Pustaka Baru Press*. http://perpustakaan.bppsdmk.kemkes.go.id//index.php?p=show_detail&id=5604
- Rifany N., A. Z. Anwary, dan S. Anggraeni. 2021. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Martapura 1 Kabupaten Banjar 2021. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8439/>.
- Rohmadoni, D. 2019. Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto. 9–25. <https://repositori.stikes-ppni.ac.id/handle/123456789/265>
- Rosnardi, R., Sugiarto, dan A. Hafiz. 2020. Kepuasan Pasien di Puskesmas Pakuan Baru Tahun 2020. *Jurnal Kesmas Jambi*. <https://online-journal.unja.ac.id/jkmj/article/view/10564>.
- Septiani, L. K., N. A. Rumana, D. R. Dewi, dan N. Yulia. 2022. Tinjauan Kualitas Pelayanan Pasien JKN Non PBI di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i1.33>

- Setiawan, R. Y. (2020). Studi Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Bagendang Sampit. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/2547/>
- Siswati, S. 2015. Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. *Journal Universitas Hasanudin*. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/531>.
- Sugiarti. 2018. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin. <http://dx.doi.org/10.31227/osf.io/87zb4>
- Syafriana, S., I. Sukandar, dan R. Listiawaty. 2020. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020. *Jurnal Kesmas Jambi*. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10566>
- Toruan, E. M. 2017. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta) Tahun 2017. *Skripsi Universitas Sumatera Utara*. <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/2166>.
- Ulumiyah, N. H. 2018. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. <https://e-journal.unair.ac.id/JAKI/article/download/8294/6418>.
- Walangitan, V. G., N. R. Pioh, dan V. Kasenda. 2022. Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Desa Kanonang Dua Kecamatan Kawangkoan Barat. *Jurnal Governance*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/42519/37521>.
- Walukow, D. N., A. A. Rumayar, dan G. D. Kandou. 2019. Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Kesmas*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23974>.
- Zulfahmidah, R. A. R. 2021. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sendana. *Indonesian Journal of Helath*. <http://citracendekiacelebes.org/index.php/INAJOH/article/view/28>.