

DAFTAR PUSTAKA

- Ajarmah, B. S., & Hashem, T. N. 2015. Patient Satisfaction Evaluation on Hospital; Comparison Study Between Accreditation and Non Accreditation Hospitals in Jordan. *European Scientific Journal*, 11(32): 298-314.
- Al-Mhasnah, A., Salleh, F., Afthanorhan, A., & Ghazali, P. 2018. *The Relationship Between Services Quality And Customer Satisfaction Among Jordanian Healthcare Sector. Management Science Letters*, 8(12), 1413–1420.
- Astrid, L. (2020). Pengaruh Manajemen Puskesmas Terhadap Kualitas Pelayanan, Universitas Hasanudin.
- Anggraeni, R. (2019). Tinjauan Pengendalian Missfile Dokumen Rekam Medis Di Filing Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Semarang .
- Antari, N. K. 2019. *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPT Kesmas Payangan Ginyar Bali*. *Intisari Sains Medis*, 10, 492-496.
- Arianta RA. (2017) Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta. STIKES Jenderal Achmad Yani
- Ariga, R. A. 2020. *Buku Ajar Implementasi Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan: Vol. Vii (Pertama)*. Deepublish.
- Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Astari, Ruri Yuri. 2020. *Mutu Pelayanan dan Kebijakan Kesehatan*. Deepublish.
- Azimatun, N.A, Salmiah & Ahamad. 2012. *Kajian Keratan Rentas Perbandingan Kepuasan Pelanggan Diantara Klinik - Klinik Kesehatan Primer Luar Bandar dan Bandar di Daerah Hulu Langat dan Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi*. *Malaysian Journal of Public Health Medicine*, 12(2), 52-67
- Badrueidzwanullah. Ahmad, Ismail & Abdul. Hamid (2018) Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model SERVQUAL Diantara Pasien yang Menghadiri Klinik di Kota Baru Malaysia. *Jurnal Media Oman* Vol 33 No. 5.
- Lubis, R. A., Putri, A. D., Ginting, T., & . D. (2020). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SEI MENCIRIM MEDAN TAHUN 2020. *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF)*, 3(1), 13–20. <https://doi.org/10.35451/JKF.V3I1.467>
- Surakusuma, L., Abdiana, A., Rita, R. S., Firdawati, F., Gustia, R., & Irrahmah, M. (2022). Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Masyarakat dengan Kolaborasi Inter Profesi di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia*, 3(4), 333–341. <https://doi.org/10.25077/JIKESI.V3I4.1003>
- Batinggi, A dan Badu Ahmad. 2013 *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bramantoro, T. 2017. *Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.

- Dewi, M. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna jasa bpjs pada rumah sakit rehabilitas medik kabupaten aceh timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*. 5, (2) 538.
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Gadjah Mada Press.
- Faiturohmi. Rika, Anung (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tempel I Sleman Vol 11 No. 2 ISSN 2087-0817.
- Fatihudin, Didin. Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program (IBM SPSS)*. Edisi 8. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gurning, F. P. 2018. *Dasar Administrasi Kesehatan & Kebijakan Kesehatan Masyarakat*. K-Media. 6(1).
- Hasibuan, Damayanti. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Latong Kabupaten Padang Lawas. *Skripsi, Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan*
- Hetny, W., Daud, M. L. & Joyce (2016) Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan Vol 3 No 1 ISSN 2337-4004.
- Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas Reliabilitas*. Health Books Publishing

- Juharni. 2017. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Managemen)* (1 Ed.). Cv Sah Media.
- Kamalia, La Ode, 2021. *Perencanaan & Evaluasi Kesehatan*. Bandung : Media Sains Indonesia.
- Kementrian Kesehatan R.I. (2009) Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor : 406/Menkes/SK/VI/2009 Tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan, Jakarta.
- Kemenkes. (2015) Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Maulana, A. S. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Toi*. Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul, 7(2).
- Mulyawan, A.D. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Babarsari*. Skripsi Sarjana (Tidak Dipublikasikan). Yogyakarta : Fakultas Ekonomi UII.
- Muninjaya, Gde AA, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, EGC
- Nasution, M. (2011) *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Notoatmodjo.S. 2015. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Noviyanti. 2020. *Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien* (Pertama). Cv. Penerbit Qiara Media.

- Nursalam. 2007. *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (ed. 2)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2015. *Metodologi ilmu keperawatan, edisi 4*, Jakarta: Salemba Medika.
- Pangestu, A. Y., 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Skripsi Sarjana. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2019) Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Jakarta.
- .Pohan, I. S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC .
- Prapitasari, Ruly. Nurul Hidayatun Jalilah. 2020. *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. CV. Adanu Abimata.
- P. Suhail, & Y. Srinivasulu. (2020). Perception of service quality, satisfaction, and behavioral intentions in Ayurveda healthcare. *Journal of Ayurveda and Integrative Medicine*. 93-101
- Ramli, A. H. 2019. *Patient Satisfaction, Hospital Image and Patient Loyalty In West Sulawesi Province*. *Business And Entrepreneurial Review*, 17(1), 1–14.
- Santoso, Singgih. (2018). *Menguasai Statistik dengan SPSS 25*. Jakarta: PT Elex

Media Komputindo

Samarinda, K. S. S. K. 2019. *Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.

Sastroasmoro, S. dan Ismail, S. 2008. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis Edisi III*. Jakarta: CV Agung Seto.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Wahyu, K., & Wahyudi, I. 2017. *Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Jurnal Kesehatan Vokasional. Fakultas Universitas Gajah Mada*. 2(1).

Wijono, D., 2009. *Manajemen Mutu Rumah Sakit Dan Kepuasan Pasien*. Surabaya: Cv. Duta Prima Airlangga.

WHO, 2020. *Quality Health Services*. Retrieved from WHO <http://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>