

DAFTAR PUSTAKA

- A Buchari. (2018). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sungai Sirih Kab. Kuansing Tahun 2017*. 2(1), 23–31.
- Akbar, R. F. (2018). Studi Analisis Perilaku (Analisis Faktor-faktor Komitmen Organisasional dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Guru Madrasah Swasta di Jawa Tengah. *Skripsi*, 121–180.
- Andoko, Norman, H., & Novalina, D. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 12(2), 92–102.
- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi.
- Antari, N. K. N. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*, 10(3), 492–496.
- Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati, W. K. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), 31–40.
- Asmara, A. Y., & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 57.

- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2021). Metode Penulisan Laporan KKP. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Cindy Day Poke, V. Y., & Lesmana, T. C. (2020). Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Banguntapan 3 Bantul. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 13(1), 253–260.
- Cookson, M. D., & Stirk, P. M. R. (2019). *Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen. 2017*, 31–42.
- Cynthia silsilia tailaso. (2018). *Hubunga Mutu Pelayanan Kesehatan Denga Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado*, 7, 1–10.
- GA, O., IB, M., & RN, M. (2017). Patients' Level of Satisfaction with the Health Care Services Received at Outpatient Departments in Kilimanjaro Region, Tanzania. *Journal of Patient Care*, 03(01).
- Handayani, 2020. (2018). Metodologi penelitian. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020, 10–27.
- Hu, L., Ding, H., Hu, G., Wang, Z., Liu, S., & Liu, Y. (2019). How Perceived Quality of Care Affects Outpatient Satisfaction in China: A Cross-Sectional Study of 136 Tertiary Hospitals. *Inquiry (United States)*, 56.
- Iv, B. A. B., Data, A., & Pembahasan, D. A. N. (2021). *melalui akun demo yang berlaku selama 30 hari kemudian saya menyebarkan kuesioner kepada*.
- Jihain, H. (2015). *Karya Tulis Ilmiah* □. 2504, 1–9.
- Jombang, M., Martadani, L., & Taqiyuddin, A. (2021). 3) 1,2,3. 2(2).
- Kemenkes. (2019). Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas.

Jakarta, Kementerian Kesehatan RI, 3(2), 1–9.

Khan, K. A., Khan, S. A., Qureshi, Z., Khan, M. A., Gill, F. N., & Abbasi, M. M. J. (2017). Client Satisfaction towards Quality of Health Services: An Assessment at Primary Healthcare of District Gujranwala. *International Journal of Public Health Science (IJPHS), 6(1), 7.*

Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien. *Jurnal Kesehatan Vokasional, 2(1), 140–148.*

Kusumawati, P., Arifah, S., & Wulaningrum, D, N. (2013). Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Asuransi Perusahaan dan Non Asuransi Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surakarta. *Jimmu, 1, 1–22.*

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.*

Masyarakat, K., Islam, U., Muhammad, K., Al-banjari, A., Masyarakat, K., Islam, U., Muhammad, K., Al-banjari, A., Masyarakat, K., Islam, U., Muhammad, K., & Al-banjari, A. (2020). *Bismillah Jurnal Artikel Anugrah Asli.*

Mtsweni, E. S., Hörne, T., Poll, J. A. van der, Rosli, M., Tempero, E., Luxton-reilly, A., Sukhoo, A., Barnard, A., M. Eloff, M., A. Van Der Poll, J., Motah, M., Boyatzis, R. E., Kusumasari, T. F., Trilaksono, B. R., Nur Aisha, A., Fitria, -, Moustroufas, E., Stamelos, I., Angelis, L., ... Khan, A. I. (2020). Prinsip-prinsip Total Quality Management. *Engineering, Construction and Architectural Management, 25(1), 1–9.*

Nora. (2015). Hubungan Cemas Dengan Gaji. *Jurnal Ilmu Keperawatan, 5,*

70.

Notoatmodjo. (2018a). 3 . 1 *Desain Penelitian Penelitian ini adalah penelitian deskriptif*. 39–53.

Notoatmodjo. (2018b). Metode Penelitian Obyek Penelitian. *Keperawatan*, 84(3), 487–492.

Pertiwi, A. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 113.

Putra, Robiyansyah, & Drs. Sujadi, M. . (2016). Analisis Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Pada Produk Minuman Berkarbonasi Coca-Cola (Studi Kasus pada Minimarket dan Sport Centre di Kartasura). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. [http://eprints.ums.ac.id/42056/10/BAB IV.pdf%0A](http://eprints.ums.ac.id/42056/10/BAB_IV.pdf%0A)

Putri, K. W., Windijarto, & Suaedi, F. (2019). the Effect of Health Service Quality By Using Service Quality Dimension on the Customer Satisfaction At Balongsari Health Center. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 85(1), 94–98.

Radito, T. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1–25.

Rajbanshi, L., Dungana, G., Gurung, Y., & Koirala, D. (2014). Satisfaction with health care services of out patient department at Chitwan Medical College Teaching Hospital, Nepal. *Journal of Chitwan Medical College*, 4(1), 11–18.

Rembu, M. D., Meo, M. Y., & Dikson, M. (2020). *PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BERU KECAMATAN ALOK TIMUR Program Studi*

Ilmu Keperawatan , *Fakultas Kesehatan* , *Universitas Nusa Nipa* ,
Maumere , *Indonesia* Mutu pelayanan merupakan konsep
pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu .
VII(1), 12–20.

Sanah, N. (2017). Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, *5(1)*, 305–314.

Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal*, *1(1)*, 48–60.

Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). *317-Article Text-1013-1-10-20200102 (1)*. *6(2)*, 116–126.

Sugiyono. (2013). *Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian*. 33–40.

Sugiyono. (2014). Non probability sampling Menurut Sugiyono (2017). *Jurnal Manajemen Bisnis*, 31–44.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan. Bandung. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*, 308.

Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, *6 (1): 9-15, Januari 2017*, *6(1)*, 9–14.

Sureskiarti, H. & E. (2021). Hubungan kinerja perawat dalam melakukan asuhan Keperawatan terhadap empati mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda. *Journals.Umkt.Ac.Id*, *2(3)*, 2021.

- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(1), 7.
- Utama, A., Paripurna, D. A. N., & Kota, D. I. (2018). Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berstatus Akreditasi Utama Dan Paripurna Di Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 6(5), 124–134.
- Utami, Y. T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumpang Surakarta. *Infokes*, 8(1), 57–65.
<https://ejournalinfokes.apikescm.ac.id/index.php/infokes/article/view/197>
- Wayan. (2006). *Manajemen keperawatan*. 117.
- Wiguna, N. S., Gunawan, E., Piksi, P., Bandung, G., Umum, S., Siti, D., & Lubuklinggau, A. (2022). *Background : Patient satisfaction is a level of patient feelings that arise as a result of the performance or results of health services obtained after the patient compares what he feels with his expectations Objective : The purpose of the study was to de*. 2(2), 275–280.
- Yayan Heryanto. (2010). *Studi-Cross-sectional. Yayan-Heryanto.pdf*.
- Yuni, L., & Herbasuki, N. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Dependen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 33, 1–12.