

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Arnaya and W. Niryana. (2021). Tingkat Kepuasan Dan Harapan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Wengwi. vol. 9, no. 9, pp. 2013–2015
- Anggraini, D. 2008. Perbandingan Kepuasan Pasien Gakin dan Pasien Umum di Unit Rawat Inap RSUD Budhi Asih Tahun 2008. Universitas Indonesia.
- Amalia,R. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas (Studi Kasus Di Puskesmas Magelang Selatan). *Skripsi*
- Amilarahmi. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Talu Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2023. *Thesis*, 4.
- Azwar, A. (2010). pengantar administrasi kesehatan. jakarta: binarupa aksara.
- Dianing Negari, A.R. et al. (2021). *Effect on Dimensions of Health Services to Inpatient Satisfaction at Primary Health Care. MAGNA MEDICA Berkala Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 71-83.
- Elfindri, dkk. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Baduosa Media, 2011.
- Fraenkel, Jack R., dan Norman E. Wallen. (2009). *How to Desain and Evaluate Research in Education*. New York: McGraw-Hill.
- Gulo, W. (2010). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo
- Herlambang, S. (2016). Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen, *Publishing*.
- Irfannuddin. (2019). *Cara Sistematis Berlatih Meneliti Merangkai Sistematika Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Rayyana Komunikasindo.
- Kemendes RI. (2023). Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Puskesmas
- Kemendes. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan
- Kotler, (2012). Manajemen Pemasaran. Diterjemahkan oleh Benyamin Molan Edisi Kedua. Penerbit Indeks. Jakarta
- L. A. S. Rahayuningsih, (2017). Hubungan Antara Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Amanah Ibu Surakarta. *J Ilm Rekam Medis dan Inform. Kesehatan.*, vol. 7, no. 1, 39–42,
- Maameah, R., Rumayar, A. A., Mandagi, C. K.F., (2022) Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 92-93.
- Merry, (2022). Analisis Hubungan pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi* Vol. 4 No. 2.
- Nopiani, C.S. (2019). Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 1–7.
- Nursalam. (20120). Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dan Praktek Keperawatan Professional Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (2015) SERQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).
- Pohan, (2012). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC: Jakarta.
- Prastiwi, E. N. (2010). Analisis Mutu Pelayanan Intensive Care Unit (ICU) melalui audit kematian di RSUD Kota Bekasi tahun 2009. Jakarta: Universitas Indonesia
- Profil Kesehatan Indonesia. (2018).
- Puskesmas Panumbangan. (2023) Laporan Tahunan Puskesmas Panumbangan Tahun 2023.
- Riyadi, R. (2015). Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat. *Skripsi*, 13–17.
- Rizal, A. 2014. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin.
- Saputra, M. G. *et al.*(2020). Identifikasi Mutu Pelayanan Perawatan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Lamongan. *Jurnal Media Komunikasi dan Ilmu Kesehatan*, 11-12.
- Sari, R.S., Tasri, Y.D., Shakila, R. (2021). Sosialisasi Manajemen Klinis untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan bagi Profesional Perkam Medis. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 148.
- Siswanto, (2022). Pengembangan Indeks Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas. *Media Litbangkes*, Vol. 29 No. 3, 269-284
- Septia Putri Arofi, Fajar Ariyanti (2021). Studi mutu (ServQual) dan kepuasan pasien berdasarkan akreditasi puskesmas. Jakarta: *Jurnal ilmu kesehatan masyarakat*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta
- Supriyanto & Ernawati. Pemasaran industry jasa kesehatan. Yogyakarta: C.V Andi Offset. 2010
- Tjiptono, (2016). *Service Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi: Yogyakarta
- Wahyuningsih, S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintan Tahun 2019. *Skripsi*. 65.
- WHO. (2018). Delivering quality health services, World Health Organization, World Bank Group, OECD. : <http://apps.who.int/bookorders>.
- Winarsih, S. (2019). Kebijakan dan Implementasi Manajemen Pembiayaan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Sekolah, *International Conference of Moslem Society*, 124–135.
- Winarto, G, B. (2013) Penilaian Mutu Pelanggan Kesehatan Oleh Pelanggan. Jawa Timur: Forikes