

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinawati. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Kuliner Dengan Pendekatan SERVQUAL. *Jurnal Visioner & Strategis*, 5(2), 33–39.
- Al Azri, H., & Nio, S. R. (2019). HUBUNGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN APOTEK ANNISA DI LUBUK BASUNG. *Jurnal Riset Psikologi*, 2019(4).
- Alfianika, N. (2018). *Buku ajar metode penelitian pengajaran bahasa Indonesia*. Deepublish.
- Amalia, N. M., Sucihatiningih, D. W. P., & Santoso, J. T. B. (2020). PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN DAN EMPATI TERHADAP KEPUASAN BUMDES. *Business and Accounting Education Journal*, 1(2), 170–180.
- Andari, E. (2015). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utama. *Pasir Pangaraian. Skripsi Tidak Diterbitkan. Riau: Program Studi Manajemen*, 5(1), 81–88.
- Anik Rofiah, Theresia Militina, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Sangatta. *Ekonomia*, 5(1), 156–166.
- Antari, N. K. N. (2019). *Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali*. 10(3), 492–496.
- Arfiah, W. (2018). *Gambaran Pengukuran Kinerja dengan Metode Balanced Scorecard di RS Islam Faisal Kota Makassar Tahun 2017*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

- Asfary, O. R. (2018). *ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX*. UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA.
- Az-zahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *PSIKOSAINS (Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Psikologi)*, 12(2), 99–111.
- Abiyot Wolie Asres , Woldeamilak Adamu Hunegnaw, A. G. F. & H. T. D. (2020). Global Security : Health , Science and Policy Assessment of patient satisfaction and associated factors in an outpatient department at Dangila primary hospital , Awi zone , Northwest Ethiopia , 2018. *Global Security: Health, Science and Policy*, 5(1), 57–64. <https://doi.org/10.1080/23779497.2020.1813048>
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Baba, A. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SERVICE MOBIL SUZUKI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT MEGAHPUTRA SEJAHTERA MAKASSAR. *Jurnal BISNIS & KEWIRAUSAHAAN*, 6(2).
- Bainus, A., & Rahcman, J. B. (2020). Pandemi Penyakit Menular (Covid-19) Hubungan Internasional. *Intermestic: Journal of International Studies*, 4(2), 111–123.
- Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, E. Y. F. (2019). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS DUREN DAN PUSKESMAS BERGAS. *Cambridge University Press*.

- Budhiarta, I., & Muttaqin, S. T. (2019). *MODEL HSQ-Matrix: UNTUK PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN dan RUMAH SAKIT DI BANDA ACEH*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 50–63.
- CUT, F. Y. (2019). *ANALISIS HUBUNGAN PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MON GEUDONG KECAMATAN BANDA SAKTI KOTA LHOKSEUMAWE TAHUN 2019*.
- Djohan, A. J. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(2), 257–271.
- Fattah, A. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah Makassar Tahun 2016*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Gurning, F. P. (2018). Dasar Administrasi & Kebijakan Kesehatan Masyarakat (MY Pratama, ed.). In *Yogyakarta: K-Media*.
- Hamdan, H., Karim, M., & Rahim, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu (Pustu) Desa Lebang Kecamatan Cendana Kabupaten Enrekang. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 15–29.
- Handayani, R. T., Arradini, D., Darmayanti, A. T., Widiyanto, A., & Atmojo, J. T. (2020). Pandemic Covid-19, Body Immunity Response, and Herd Immunity. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 10(3), 373–380.
- Haning, M. T., Tamba, L., Yunus, M., & Nara, N. (2017). Desentralisasi Kewenangan Pelayanan Publik pada Kecamatan di Kabupaten Pangkep.

JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik), 2(1), 73–92.

Harsul, W., Syahrul, S., & Majid, A. (2018). PENERAPAN BUDAYA PELAPORAN INSIDEN KESELAMATAN PASIEN DI SEBUAH RSU DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN. *Panrita Abdi-Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(2), 119–126.

Hartanti, S. ri. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Tans Collection Di Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)*. Hidayatul Quran.

Permenkes Nomor 43 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2019).

Istiatin, E. N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, 13(01), 115736.

Jayanti, N. D., & Purwanti, S. (2017). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *E-Journal Student PEND. TEKNIK BOGA-SI*, 6(1).

Kelana, D. K. (2015). Metodologi penelitian keperawatan (pedoman melaksanakan dan menerapkan hasil penelitian). In *Jakarta Timur*.

Kemendes, R. I. (2016). Kementerian Kesehatan RI, 2016. *Info DATIN Pusat Data Dan Informasi Kesehatan Kementerian Kesehatan RI: Malaria*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kemendes RI. (2019). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019. In *Kemendrian Kesehatan Republik Indonesia*.

- Kemenpan. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Pedoman Kesiapsiagaan Menghadapi Coronavirus Disease (COVID-19). *Direkorat Jenderal Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit*.
- Kementerian Kesehatan RI. (2015). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. In *Kementerian Kesehatan RI. Sekretariat r Jenderal. Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun*. <https://doi.org/351.077> Ind r
- Khaliq, R. (2019). Importance Performance Analysis Dalam Kasus Kepuasan Konsumen Usaha Laundry. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(34), 47–64.
- Khoirista, A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25(2).
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Laksono, A. D. (2019). *Mendekatkan Pelayanan Kesehatan yang Berkualitas pada Masyarakat*. INA-Rxiv.
- Luthfia, A. R., & Alhajar, E. N. S. (2019). PRAKTIK PELAYANAN PUBLIK: PUSKESMAS SEBAGAI GARDA TERDEPAN PELAYANAN KESEHATAN. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*.

<https://doi.org/10.23969/decision.v1i2.1802>

Makatumpias, S., Gosal, T. A. M. R., & Pangemanan, S. E. (2017). PERAN KEPALA PUSKESMAS DALAM MENINGKATKAN KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (Studi Di Kecamatan Kepulauan Marore Kabupaten Kepulauan Sangihe). *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(1).

Masyarakat, D. J. K. (2020). *Surat Edaran No. HK.02.02/11/509/2020 Tentang Pelayanan Kesehatan Keluarga di Era Pandemi Covid-19*.

Millani, R. N., Semiarty, R., & Machmud, R. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap di RSUD Rasidin Kota Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*. <https://doi.org/10.25077/jka.v8i3.1047>

Nursalam, N. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salimba Medika.

Palaba, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Hotel dan Wisma di Kabupaten Pinrang. *Pusaka: Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Business Event*, 2(1), 35–43.

Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289.

Paulu, P. P., Tucunan, A. A. T., & Kandou, G. D. (2018). KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DOKTER DAN PERAWAT DI PUSKESMAS TANAWANGKO KECAMATAN TOMBARIRI KABUPATEN MINAHASA. *KESMAS*, 7(4).

PERMENKES/43/2019. (2019). Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.

PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 4
TAHUN 2018 TENTANG KEWAJIBAN RUMAH SAKIT DAN
KEWAJIBAN PASIEN, Menteri Kesehatan (2018).

Rahardjo, R., & Magnadi, R. H. (2016). “ANALISIS PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PREMIER
AUTO DETAILING SEMARANG”. *Diponegoro Journal of Management*,
5(2), 170–184.

Rahmadhani, N. H. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT. BASMATOUR& TRAVEL*. University of
Muhammadiyah Malang.

Riandi, R., & Yuliawati, R. (2018). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan
kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda Tahun 2018.
In *Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur*.

Rireja, J. M. W. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI BAGIAN
PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN*.
STIKES BHM Madiun.

Rofiah, N. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan
Pasien Di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019*.
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Saputra, M. R., & Riyadi, S. (2019). Sistem informasi populasi dan historikal unit
alat-alat berat pada pt. daya kobelco construction machineryindonesia. *Jurnal
Penelitian Dosen FIKOM (UNDA)*, 6(2).

Sondari, A. (2015). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan
Kesehatan Nasional (Jkn) Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kabupaten
Brebes Tahun 2015*. Universitas Negeri Semarang.

- Sujarweni, V. W. (2015). *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suliyanto, S. E., & MM, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Sultan, S. (2018). Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Tenriawaru Universitas Hasanuddin Tahun 2018. In *Universitas Hasanuddin*.
- Sumantri, H. (2015). *Metodologi penelitian kesehatan*. Prenada Media.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15.
<https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Swarjana Ketut, I. (2016). *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta.
- Syahputra, A. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Penginapan Kurnia Pasir Pengaraian. In *Jurnal Mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi* (Vol. 2, Issue 1).
- Udariansyah, D., & Syaputra, H. (2019). IMPLEMENTASI METODE END USER DEVELOPMENT PADA APLIKASI REKAM MEDIS PASIEN. *INFORMANIKA*, 5(2).
- Valerisha, A., & Putra, M. A. (2020). Pandemi Global COVID-19 dan Problematika Negara-Bangsa: Transparansi Data Sebagai Vaksin Socio-digital? *Jurnal Ilmiah Hubungan Internasional*, 131–137.
- Widhiarsa, O. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Widiana, H. (2018). *HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DALAM PEMBERIAN ASUHAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS I DAYEUHLUHUR KABUPATEN*

CILACAP. UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO.

World Health Organization. (2020). *March 11. WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19-11 March 2020. Retrieved March 11, 2020 from*<https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>.

Wowor, H., Liando, D., & Rares, J. (2016). Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ilmiah Society*, 3(20), 103–122.

Yusuf, A. M. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Prenada Media.

