

DAFTAR REFERENSI

BUKU

- Andi. Riduwan. 2004. Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Bandung: Alfabeta
- Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan, Rineka Cipta, Jakarta.
- Kriswahyu, H., Zayyad, Arief Wibowo, & Fajarwati, (2017). Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survey Ombudsman RI. In Ombudsman Republik Indonesia.
- Kumiawan, A.W. & Puspitaningtyas, Z. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Lailul Mursyidah & Ilmi Usrotin Choiriyah(2020). Manajemen Pelayanan Publik.
- Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten). CV. Indra Prahasta, Bandung.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik).
- Rasyid, Ryaas, 2000. Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2004 Good Governance , Mandar Maju, Bandung.
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia. Bandung: Refika Aditama.
- Taufiqurokhman, & Evi Satispi. (2018). Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik.
- Wier Ritonga. (2020). Pelayanan Prima

JURNAL

- Ananda, R., Damayanti, R., & Maharja, R. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(1), 9–17. <https://doi.org/10.36590/kepo.v4i1.570>
- Ayudia, S., Nadeak, B., & Suyaman, D. J. (2021). Evaluasi Mutu Pelayanan Puskesmas Terakreditasi Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(6), 6.
- Descha Yuliaridha, W., Roslan, R., & Darmaja, S. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Cihara Kabupaten Lebak Tahun 2022. *Jurnal Sehat Mandiri*, 18(2), 24–34.
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Ika Fitria, Asad, M. A., & Lukman. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Rappang. 8, 190–197.
- Jalius, Yonariza, & Martius, E. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Terakreditasi Dasar Di Kabupaten Lima Puluh Kota. *XVI(02)*, 1–47.
- Marsiana Sudarwati, D. C. L. (2019). Analisis Pelayanan Prima Dalam Mendukung Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (Studi Pada Puskesmas Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). 8(2), 144–151.
- Rahman, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Bontonyeleng Kabupaten Bulukumba (Issue 8.5.2017).
- Rizkiyanto, D., Hakim, L., & Aryani, L. (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di UPTD Puskesmas Cikampek. 4(4).
- Sri Lestari, L. M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kubutambahan II Desa Tamblang Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng Bali Tahun 2020. *JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan Indonesia*, 2(1), 43–49. <https://doi.org/10.33830/jiapi.v2i1.58>
- Susana, T., Afriani, S., & Nurzam, N. (2023). Analisis Indek Kepuasan Masyarakat / IKM Di Rumah Sakit Umum Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 153–164. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1.2555>

Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>

Syafriana, S., Sukandar, I., & Listiawaty, R. (2020). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 17–26. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10566>

Yonanda, S., Purnomo, D., & Utomo, A. W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Seluruh Puskesmas Kota Salatiga Tahun 2022. *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(9).

SKRIPSI

Adrima. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin

Ardiyanto, E. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Vaksinasi Covid-19 Di Kecamatan Telanaipura.

Arifin, S. J. H. M. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Tahun 2020 Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Ipa).

Febriyana, Dini, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan.

Hilal Hamdika. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Upt Puskesmas Bangun Seranten Kabupaten Tebo.

Ikramah, R. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar.

Inayah, A. N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Depok I.

Kholisoh. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Medistra Jakarta Tahun 2020.

Kuraesin, S. S. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Mutu Pelayanan, Fasilitas, Dan Desain Visual Di Klinik Audy Dental Depok Tahun 2020. 1–89.

Lestari, I. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah

Sawerigading Kota Palopo. In Universitas Hasanuddin.

Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten).

Sihaloho, F. M. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Rawat Inap Rumah Sakit Santa *Elisabeth* Medan.

Rahman, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Bontonyeleng Kabupaten Bulukumba.

Wahyudi, Y. I. (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi Oss Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang.

Yati, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Sape Kabupaten Bima.

Zulkifli. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Dirumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare (Analisis Ekonomi Islam).

Peraturan perundang-undangan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014