

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Abdullah, Ridwan. (2013). *Inovasi Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara
- Chairil Anwar, Pohan. 2015. *Manajemen Perpajakan*, Edisi 3. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Universitas Gadjah Mada.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang : UNDIP
- Pohan, Rusdian. 2007. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Rijal Institute dan Lanarkka Publisher.
- Rosady, Ruslan. 2004. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset

JURNAL:

- Anisa, H. (2019). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rsup Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 8–9. <http://eprints.ums.ac.id/21823/>
- Az-zahroh, T. N. (2017). Issn: 1907-5235. *Psikosains*, 12(2), 99–111. <http://journal.umg.ac.id>
- Bellina, B. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Oleh Puskesmas Di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 3(4), 115–125. <https://jurnal.unigal.ac.id/moderat/article/view/864/768>

- Dr. Gemy Nastity Handayany, S.Si., M.Si, A. (2020). *kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien* (M. . Amirullah, SE. (ed.)). [https://repositori.uin-alauddin.ac.id/17873/1/Buku_Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien.pdf](https://repositori.uin-alauddin.ac.id/17873/1/Buku_Kualitas_Pelayanan_Kefarmasian_dan_Kepuasan_Pasien.pdf)
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. universitas gadjah mada.
- Enas, U. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis. *Jurnal Kesehatan Ilmu Keperawatan*, 20(1), 126–133. https://ejurnal.stikes-bth.ac.id/index.php/P3M_JKBTH/user/setLocale/NEW_LOCALE?source=%2Findex.php%2FP3M_JKBTH%2Farticle%2Fview%2F562%2F494
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Faried. (2011). ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori dan Aplikasinya. *Ombak, February*, 1–229.
- Handayani, J. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Susukan 2. *Perwira Journal of Economics & Business*, 4(1), 1–20. <https://doi.org/10.54199/pjeb.v4i1.262>
- Langi, S., Winarti, E., Kadiri, U., & Timur, J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction). *Jurnal Ilmu Medis Indonesia (JIMI)*, 3(1), 31–39. <https://doi.org/10.35912/jimi.v3i1.2870>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*.
- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. https://www.belbuk.com/jaminan-mutu-layanan-kesehatan-dasardasar-pengertian-dan-penerapan/produk/3777?utm_source=chatgpt.com

Sari, Paramitha, Juwita, Noor, Muhammad, Djumlani, & Achmad. (2019). Pengaruh Semangat Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. *E- Jurnal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 42–51.

Syahputri Zahra Addini, Fallenia Della Fay, & Syafitri Ramadani. (2023). Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran. *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 161–166.
<https://jurnal.diklinko.id/index.php/tarbiyah/>
<https://jurnal.diklinko.id/index.php/tarbiyah/>

UNDANG-UNDANG

Permenkes RI No. 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan Undang

Undang Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas

Undang-Undang Dasar 1945 ayat 28H dan Undang - Undang No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan