

## DAFTAR PUSTAKA

- Anas, A., & Abdullah, A. Z. (2008). Studi Mutu Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik gigi dan Mulut RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makasar. *Sial Jurnal Kedokteran Gigi*, 7(2), 105.
- Apriyanto, D. (2016). Pengukuran Kinerja Puskesmas dalam Rangka Peningkatan Layanan Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial*, 15(2), 121. <https://doi.org/10.14710/jis.15.2.2016.121-136>
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Barata, A. . (2006). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Budiman, Suhat, & Herlina, N. (2010). Hubungan Status Demografi dengan Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Jamkesmas di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor tahun 2010. *Jurnal Kesehatan Kartika*, (27), 1989–2009.
- Charolina, A. J. (2019). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta*. Universitas Gadjah Mada.
- Christasani, D. (2016). Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Farmasi Sains Dan Komunitas*, 13(1).
- Dinkes, D. (2019). Akreditasi Puskesmas, Apakah Menjamin Peningkatan Mutu Pelayanan ? Retrieved from 19 Juli 2019 website: <https://dinkes.jogjapro.go.id/berita/detail/akreditasi-puskesmas--mutu-pelayanan--akreditasi-puskesmas-apakah-menjamin-peningkatan-mutu-pelayanan->
- Donandro, O. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan bagi Pemegang Kartu Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Setia Hati Wonogiri. *Transformasi*, 2(28), 89–219.
- Firdaus, F. F., & Dewi, A. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *JMMR: Jurnal Medicoethicolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 4(2).
- Ginting, M., & Halim, D. I. (2012). Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UKRIDA dengan Metode SERVQUAL dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Teknik Dan Ilmu Komputer HELP*, 01(02).
- Hadi, S. (1991). *Dasar Metode Research. Jilid I*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Harianto, H., Khasanah, N., & Supardi, S. (2005). KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI APOTEK KOPKAR RUMAH SAKIT BUDHI ASIH JAKARTA. *Pharmaceutical Sciences and Research*, 2(1), 12–21. <https://doi.org/10.7454/psr.v2i1.3380>
- Haryanto, & Priyatmoko, B. (2015). Sistem Informasi Pengolahan Data Pasien Rawat Inap Berbasis SMS Gateway. *INFORMATIKA*, 2(1), 35.
- Hazfiarini, A., & Ernawaty, E. (2016). Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4(2), 77. <https://doi.org/10.20473/jaki.v4i2.2016.77-85>
- Hidayati, H. N. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran dengan Importance Performance Analysis dan Potential Gain Customer Value di

- Puskesmas Sempor I Kebumen. *Tugas Akhir*.
- Hom, W., J. (1997). Make Customer Services Analyses A Little Easier with The PGCV Index. *Journal Quality Progres*, 30(3), 89–93.
- Immas, H. A. P., & Saryadi, D. R. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Jurnal Berkala Administrasi Bisnis*, 2(1), 1–7.
- Ismaniar, H. (2015). *Administrasi Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Deepublish.
- Jayati, N., D. (2014). *Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2014*. Universitas Gadjah Mada.
- Kau, A. K., & E.W.Y., L. (2006). The Effect of Service Recovery on Consumer Satisfaction: A Comparison between Complaints and non Complaints. *Journal of Service Marketing*, 2(2), 101–111.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–147.
- Kurniawati, I. . (2009). *Perbedaan Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Yang Memiliki Tingkat Kepuasan Kerja Tinggi dan Tingkat Kepuasan Kerja Yang Rendah PT. Antar Surya Jaya Surabaya*. Universitas Airlangga.
- Lapau, B. (2015). *Metode Penelitian Kesehatan: Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi* (3rd ed.). Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Listyoningrum, L., Dwimawanti, I. H., & Lestari, H. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(2).
- Mariyati, I., & Meirinawati. (2014). Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya. *Publika*, 2(1).
- Mboi, N. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014. Retrieved January 27, 2020, from <http://aspak.yankes.kemkes.go.id/beranda/download/PMK-No.-75-ttg-Puskesmas.pdf>
- Mohebifar, R., Hasani, H., Barikani, A., & Rafiei, S. (2016). Evaluating Service Quality from Patients' Perceptions: Application of Importance–performance Analysis Method. *Osong Public Health and Research Perspectives*, 7(4), 233–238. <https://doi.org/10.1016/j.phrp.2016.05.002>
- Nasir, A., Muhith, A., & Ideputri, M. E. (2014). *Buku Ajar: Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Nawawi, H. (1996). *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Notoatmojo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Nugraha, N., Selamat, S., & Iriani, J. (2019). Importance of Performance Analysis and Potential Gain in Customer Value's of Service Quality in Hospitals. *Proceedings of the Social and Humaniora Research Symposium (SoRes 2018)*. <https://doi.org/10.2991/sores-18.2019.116>
- Nurba, E. (2012). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik pada Puskesmas Loa Janan. *Jurnal EKSIS*, 8(2), 2168–2357.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of

- Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Rensiner, R., Azwar, V. Y., & Putra, A. S. (2018). ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RSUD DR. ACHMAD DARWIS. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, 1. <https://doi.org/10.25077/jka.v7i0.817>
- Resmisari, R. (2008). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik*. Jakarta: EGC.
- Rusdi, & Purwanto. (2016). Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 5(6), 522–529.
- S.Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar - Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Sareong, K. M., & Darmawansyah, Y. (2013). *Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Rantepao kabupaten Toraja Utara Tahun 2013*.
- Sari, D. P. (2018). Hubungan antara Karakteristik Demografi Masyarakat dengan Kepuasan Pelayanan PBJS di Puskesmas Bringin. *Prosiding Nasional SMIKNAS 2018 APIKES Citra Medika Surakarta*, 146. Surakarta.
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: PT Salemba Medika.
- Seng Wong, M., Hideki, N., & George, P. (2011). The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 6(2), 5–6. <https://doi.org/10.4067/S0718-18762011000200003>
- Shabrina, S. N., & Haksama, S. (2014). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan Indeks Potential Gain Costumer Value. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 2(1), 14–21.
- Siregar, S. (2015). *Statistika Terapan untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Kharisma Putra Utama.
- Subekti, S. (2013). *Subekti, Supriyadi. Hubungan Komunikasi Dan Perilaku Petugas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan Puskesmas Mojopanggung Kabupaten Banyuwangi*. Universitas Sebelas Maret.
- Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2013). Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1–10.
- Supranto, J. (2002). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Revisi 7). Jakarta: Rineka Pustaka.
- Supranto, J. (2004). *Proposal Penelitian dengan Contoh*. Jakarta: UI-Press.
- Tawalujan, T. W., Korompis, G. E. C., & Maramis, F. R. R. (2015). Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Kota Manado. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Unsrat*, 7(5).
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management* (Revisi). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Menerapkan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi*

*Kesehatan Indonesia*, 6(2).

- Wahyuni, T., S, C., & Kulsum, D. U. (2018). Pengaruh Metode Individual Bimbingan Terhadap Kemampuan Menggosok Gigi pada Anak dengan Retardasi Mental Ringan di SLB Citeureup Cimahi Utara Tahun 2017. *Prosiding Pertemuan Ilmiah Nasional Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat (PINLITAMAS 1)*, 197. Cimahi.
- Wahyuningrum, R. (2015). *Tinjauan Pelaksanaan Identifikasi Pasien Terkait Keselamatan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta*. Universitas Gadjah Mada.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano* (2nd ed.). Jakarta Barat: Permata Putri Media.
- Yeni, I. (2016). *Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di RSPAU Dr. S Hardjolukito*. Universitas Gadjah Mada.
- Zulfa, E. (2013). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien peserta Jamkesmas dan Pasien Umum di Instalasi Rawat Jalan RSUD Cilegon Banten*. Universitas Islam Indonesia.