

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Fikri, dan Jeny Kamase. 2019. "The Effect Competence And Motivation To Satisfaction And Performance." *International Journal Of Scientific & Technology Research* Volume 8ISSUE 03, ISSN 2277-8616132-140.
- Antari, N. K. N. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*, 10(3).
- Ayu, A. (2022). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Menteng Palangka Raya*. <http://repo.polkesraya.ac.id/3040/>
- Cookson, M. D., & Stirk, P. M. R. (2019). *Tinjauan Pelayanan Kesehatan Puskesmas*. 8–20.
- Dinkes Cilacap. (2023). *Buku profil kesehatan kabupaten cilacap tahun 2023*. 0282.
- Febriyanti, S. F. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang. *Jurnal Fikes Unmuh Jember*, 1–10.
- Gani A, Zahrina, Ali Bahjuri P, Siahaan RGM. Penguatan pelayanan kesehatan dasar di puskesmas [Internet]. Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat. 2018. 125 p. Available from: https://www.bappenas.go.id/files/1715/3974/8326/Buku_Penguatan_Pelayanan_Kesehatan_Dasar_di_Puskesmas-Direktorat_Kesehatan_dan_Gizi_Masyarakat_Bappenas.pdf
- Hizkia, I., Sitepu, F. B., & Siahaan, S. A. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas Padang Bulan Medan Tahun 2023. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 4411-4419.
- Jamal, F. U., & Asmarianti, A. (2024). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Gigi Melalui Metode Survei di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar. *Jurnal Good Governance*, 33-48.
- Kementerian Kesehatan RI. (2018). *Profil Kesehatan Indonesia 2015* (Vol. 1227, Issue July). <https://doi.org/10.1002/qj>
- Mastuti S, Nurul F, Kusumastuti K. Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Pasien BPJSPBIDan Pasien BPJSNon PBIYang Dirawat Di Kelas IIIRumah Sakit Pku Muhammadiyah Gombong. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*. 2021 Dec 25;17(2):171-7.
- Meli, M. T. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Cisadea Kota Malang. *Akademi Farmasi Putra Indonesia*, 5, 4–13. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Mutiara, I. A., Gusti, E., & Yusmanisari, E. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan

- Rawat Inap dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan di Puskesmas Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 40–49.
- Nangi, M. G. (2020). HUBUNGAN ASPEK PENANGANAN KELUHAN PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS POASIA KOTA KENDARI. *Miracle Journal of Public Health*, 3(1), 56-64.
- Nesimnasi, V., Petrus, R., Enjelita, M.N. (2019). Indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan public di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. *Journal of Community Health*, vol 1(4), e-ISSN: 2685-2438, hal. 147-154
- Nisa, K., & Yulianto, M. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus. *Jurnal Profesi Keperawatan (JPK ...*, 8(1), 55–69. <http://jurnal.akperkridahusada.ac.id/index.php/jpk/article/view/93>
- Nisa, L. S., Maliani, M., Fitriyanti, S., & Siska, D. (2020). Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 15(1), 51-62.
- Notoatmodjo. (2018). Metode Penelitian Etika Penelitian. *Jurnal UMPRI*, 10(1), 2–13.
- Oluma, A., & Abadiga, M. (2020). Caring behavior and associated factors among nurses working in Jimma University specialized hospital, Oromia, Southwest Ethiopia, 2019. *BMC Nursing*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-020-0407-2>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Permana, I. G. A. S., Krisnawati, K. M. S., & Swedarma, K. E. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, 8(3), 312
- Pradipta, R. H. (2022). Analisis Penyebab Terjadinya Missfile Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Provinsi Jawa Timur. *STIKES Yayasan Dr Soetomo*, 1997, <https://repository.stikes-yrds.ac.id/id/eprint/52>.
- Puspita NR, Mustakim M. Persepsi pasien dalam implementasi pelayanan kesehatan pada masa pandemik COVID-19 di wilayah Kota Bekasi Tahun 2020. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*. 2021 Jan 27;17(1):99-109
- Putri AS, Listyowati R. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Bpjs Kesehatan Kabupaten Badung. *Health*. 2022 Apr.
- Putri, A. T. (2020). 7 Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. *Poltekkes Kemenkes Yogyakarta*, 2005, 7–29.

- Rahma, L. N., & Desty, R. T. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien di Puskesmas Boja 1 Kabupaten Semarang. *Indonesian Journal of Health Community*, 4(2), 48-57
- Rahmadani, N. annisa. (2023). *Hubungan Kecerdasan Emosional Dan Spiritualitas Dengan Kesehatan Mental Pada Mahasiswa Universitas Al Irsyad Cilacap*. [http://repository.universitalirsyad.ac.id/id/eprint/460/%0Ahttp://repository.universitalirsyad.ac.id/id/eprint/460/3/BAB 2.pdf](http://repository.universitalirsyad.ac.id/id/eprint/460/%0Ahttp://repository.universitalirsyad.ac.id/id/eprint/460/3/BAB%202.pdf)
- Rosnania, R., Afrida, A., & Nur, M. N. S. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Homecare Di Wilayah Kerja Puskesmas Bangkala Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 18(3), 25-30.
- Saputri, I. A. (2022). Perencanaan Obat di Puskesmas Mojolagu. *Revista CENIC. Ciencias Biológicas*, 152(3), 28. file:///Users/andreataquez/Downloads/guia-plan-de-mejora-institucional.pdf%0Ahttp://salud.tabasco.gob.mx/content/revista%0Ahttp://www.revistaalad.com/pdfs/Guias_ALAD_11_Nov_2013.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v66n3.60060.%0Ahttp://www.cenetec.
- Sopiyan, M. Y. P., Wandra, T., Sitorus, M. E. J., Ginting, D., & Hutajulu, J. (2022). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 2086–2096.
- Statistik., B. (Badan P. (2022). *gambaran pasien rawat jalan dan kepuasan pasien di rumah sakit*. 2(5), 255. ???
- Sukanisih, T. (2021). *Gambaan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Mirit Kabupaten Kebumen*.
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyengan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*.
- Vujanić, J., Prlić, N., & Lovrić, R. (2020). Nurses' self-assessment of caring behaviors in nurse–patient interactions: A cross-sectional study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(14). <https://doi.org/10.3390/ijerph17145255>
- Wang, M., et al. (2019). "Quality Improvement Practices in Healthcare: A Comprehensive Review." *Journal of Quality in Healthcare*, 12(4), 321-335.