

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf. 2009. *"Mutu pelayanan kesehatan prespektif internasional"*. Jakarta: EGC
- Bustami. 2011. *"Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya"*. Jakarta: Erlangga
- Cynthia silsilia tailaso (2018) *"Puskesmas Bahu Kota Manado Pendahuluan Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan yang kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui p"*, *Hubunga Mutu Pelayanan Kesehatan Denga Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado*, 7, pp. 1–10.
- Depkes RI. Undang-Undang Tentang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009. Jakarta: Depkes RI : 2010.
- Departemen Kesehatan RI. 2005. Rencana Strategi Departemen Kesehatan. Jakarta : Depkes RI.
- Herlambang, susatyo dan Arita Murwani. 2012. *"Cara mudah memahami manajemen kesehatan dan rumah sakit"*. Yogyakarta: Gosen Publishing.
- Handayani, S. *"Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno"*. PROFESI. 2016:14(1):42-48.
- Kementerian Kesehatan RI. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2019.
- Kementerian Kesehatan RI., 2011. *Standart Akreditasi Rumah Sakit Edisi Ke-1*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kemenkes RI Nomor 128/Menkes/SK/II/2004. Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Puskesmas. 2004. Jakarta : Menkes RI : 2004.
- Masyarakat, J. K. (2017) *"Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017"*, *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), pp. 33–42.
- Nursalam. 2012. *"Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dan Praktek Keperawatan Profesional Edisi 3"*. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. 2013. *"Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis Edisi 3"*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2014. *"Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4"*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2016, *"Manajemen Keperawatan: aplikasi dan praktek keperawatan"*

- professional (edisi 5)*". Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *"Metodologi Penelitian Kesehatan"*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan, Imbalo, S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan; Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*, Jakarta: EGC.
- Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta; Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Parasuraman, A. *Service Quality. Coral Gables*; University of Miami, Library Assesement and Banchmarking Institute Monterey: 2002.
- Parasuraman, A., Zeithmal, Valarie A., dan Berry, Leonard L. 1985. *Delivering Quality Service: Balancing Custamer Preception and Expextacions. New York: The Free Press.*
- Purwoastuti, Ending Dan Walyani, Elisabeth Siwi.2015, *"Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan"*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Saputra, A. and Ariani, N. (2019) *"Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbar"*, *Borneo Nursing Journal*, 1(1), pp. 48–60. Available at: <https://akperyarsismd.e-journal.id/BNJ/article/view/1>.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto. 2011. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Andi.
- Saryono dan Mekar Dwi Anggraini. 2013. *Metodiologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dalam Bidang Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Tanan, L. dkk (2013) *"Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo"*, *Jurnal AKK*, 2(3), pp. 15–21.
- Tanan L., Indar dan Darmawansyah. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo*. *Jurnal AKK*. 2013; 2(3):15-21.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 43, 2019. *Puskesmas*. Jakarta: Republik Indonesia.
- Ulumiyah, N. H. (2018) *"Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas"*, *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), p. 149. doi: 10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155