

DAFTAR PUSTAKA

- Antari, N. K. N. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*, 10(3), 492–496. <https://doi.org/10.15562/ism.v10i3.428>
- Arifin, S., Rahman, F., Wulandari, A., & Anhar, V. Y. (2016). *Dasar-dasar Manajemen Kesehatan* (1st ed., Vol. 1). Pustaka Benua.
- CanDrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar* (1st ed.). Literasi Nusantara.
- Dr. Nurmah Semil, M. S. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Kencana.
- Dusra, E. (2020). *Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lateri Kecamatan Baguala Kota Ambon*. 4(1).
- Etlidawati, H. D. Y., & Handayani, D. Y. (2017). Hubungan kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional. *Medisains*, 15(3), 142–147.
- Gulo, H. I. A. (2022). Gambaran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta Tahun 2021. *Dohara Publisher*, 01(12), 477–483.
- Istiqna, N. (2015). Analisis Harapan Dan Kenyataan Pasien Jkn Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Unhas. *Jurnal MKMI*, 263–269.
- Kamil, H. (2012). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di RSUDZA Banda Aceh. *Idea Nursing Journal*, 5(3), 90–100.
- Kariema, I. H. El, Siyoto, S., & Wardani, R. (2020). *Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Dengan Sistem Online di Pusat Pelayanan Kesehatan* (Pertama). STRADA PRESS.
- Kasmir, D. (2017). *Customer Services Excellent*. PT Raja Grafindo Persada.
- Lih, M., Tukiman, S., & Samallo, A. T. (2020). Gambaran Kualitas Pelayanan dan Citra Tentang Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tomalehu. *Global Health Science*, 5(1), 15–18.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Keti). Salemba Empat.
- Muninjaya, G. (2010). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (A. Suslia (ed.); Keempat). Salemba Medika.

- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Peraturan Pemerintah RI. (2016). *PP Nomor 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Layanan Kesehatan*.
- 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. <https://doi.org/10.24843/coping.2020.v08.i03.p13>
- Pohan, I. S. (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar - Dasar Pengertian dan Penerapan*. ECG.
- Ristya Widi Endah Yani, A. T. W. H. K. H. H. S. D. E. A. A. M. (2021). *Buku Ajar Praktek Kerja Lapang Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK)*. UPT Penerbitan & Percetakan Universitas Jember.
- Sari, D. T., Sunardi, Astuti, H., & Susilowati, A. (2019). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Unit Farmasi Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran Bantul. *Akfarindo*, 4(1), 20–24.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Kencana.
- Setyawan, F. E. budi, & Supriyanti, S. (2019). *Manajemen Rumah Sakit (Pertama)*. Zifatama Jawara.
- Sinaga, S. E. N. (2018). Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di RS Misi Lebak. *Jurnal Keperawatan Komprehensif*, 4(1), 41–46.
- Sipatu, L., Dg.Patompo, M. F., & Supetran, I. W. (2021). Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Anutapura Palu Overview of the Quality of Health Services in the Inpatient Room Anutapura Hospital Palu. *Lentora Nursing Journal*, 2(1), 20–24.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian bisnis* (2nd ed.). Alfabeta. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=801250>
- Vidiati, C., Ramdan, A. M., Martoyo, A., Supriyadi, A., Susanti, L., Siwiyanti, L., Dirgantara, A. R., Fahdillah, Y., Hikmawati, E., & Dewi, I. C. (2023). *MANAJEMEN USAHA JASA*. Penerbit Widina.
- Wijaya, L., & Dewi, D. R. (2017). *Manajemen Informasi Kesehatan II: Sistem dan*

Subsistem Pelayanan RMIK (Pertama). BPPSDM.

Zulfiana, D., Sofa, & Ernawati. (2014). Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUD Majene Tahun 2014. *Academia*, 1(3), 56–62.