

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: CV. Sofa Mandiri.
- Isna, A., & Warto. (2013). *Analisis Data Kuantitatif: Panduan Praktis untuk Penelitian Sosial: Dilengkapi dengan Analisis Regresi Nominal dan Ordinal*. Purwokerto: STAIN Press.
- Istianto, B. (2009). *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi dua. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahsun, M. (2014). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Mangkunegara, A.P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A.P. (2007). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan Kesembilan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muninjaya. A. A. Gde. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nasution. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Edisi Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rivai, V. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.

- Robbins, Stephen P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT. Indeks.
- Simanjuntak. P.J. (2005). *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: LPFE Universitas Indonesia.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2012). *Kinerja Pegawai: Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M. (2010). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandi. (2004). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2019). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran & Strategi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas: Produk dan Jasa*. Yogyakarta: EKONISIA

Sumber Jurnal

- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *MOTIVASI: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 11–21.
- Damayanti, L.D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21-32.
- Darmawanto., & Ariyanto, M. (2020). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Pasar Muara Bungo. *Jurnal Rekaman*, 4(1), 92–102.

- Darmayadi, S., Heriwibowo, D., & Hermanto, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(2), 1169 – 1175. <http://Jiip.Stkipyapisdompnu.Ac.Id>
- Dewi, N. P. Y. T., Usadha, D. N., & Kamala, D. (2022). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Jasa Marga Bali Tol. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 8(1), 25-36.
- Feri, N., & Fithriana, N. (2019). Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 152–159. www.publikasi.unitri.ac.id 152
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82-93. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa>
- Fitriani., Arifin, J., & Rahman, T. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Jaro Tanjung Tabalong. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis 1*(1), 105-119.
- Habib, F., Keke, Y., & Ratnasari, D. (2021). Pengaruh Kinerja Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Drive Thru Tahun 2020. *Scriptura*, 11(1), 35–40. <https://doi.org/10.9744/scriptura.11.1.35-40>
- Jodi, I. 1. G. A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri Tabanan. *Jurnal Satyagraha*, 1(2), 103-110.
- 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. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Mahmudin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak. *Journal Islamic Economics and Business Studies*, 5(1), 22-41.
- Mardiani, N. N., Isharijadi., & Styaningrum, F. (2019). Pengaruh Kompetensi Kayawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Hasanah Kota Madiun). *Jurnal Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*, 7(1), 1-17.
- Maulana, I., Studi, P., Syariah, E., Fakultas, D., Institut, S., Islam, A., Laa, N., Bogor, R., Institut, F., & Institut, S. (2019). *Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang*. 2(1), 99.

- Nuviana, W., Noor, M., & Jauchar. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di UPTD Puskesmas Lempake. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 1621-1634.
- Pangerapan, D. J., Palandeng, O. E. L. I., & Rattu, A. J. M., (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik*, 2(1), 9-18.
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68-74. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>
- Pusparini, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pemohon Rekomendasi di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik. *Jurnal REVITALISASI: Jurnal Ilmu Manajemen*, 05(01), 97-107. <https://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/Revitalisasi/article/view/385>
- Rika F, & Anung P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tempel I Sleman. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tempel I Sleman*, 11(2), 84.
- Rochmah, E., & Rosy, B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 61-72.
- Rosita, R. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Indonesian Journal On Medical Science*, 4(1), 80-87.
- Rusdin, R. B., & Kurniawan, S. (2022). Kinerja Pegawai di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kota Palu. *Jurnal ADMINISTRATOR*, 4(1), 36-49. <https://doi.org/10.55100/administrator.v4i1.45>
- Sandi, A., Hs, J., & Muchlisa, D. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima. *Jurnal Penkomi Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 4(2), 76-85. <https://doi.org/10.33627/pk.v4i2.520>
- Sunarmi., Djaha. A. S. A., & Sardjijo. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada (Masa Pandemi Covid-19). *jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(7), 10212-10233.
- Suryakerta. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Pasien pada RS Juliana Bogor. *Secretary Administration Journal*, 1(1).
- Susanto, Y., & Veronica, E. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, dan

Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Non medis RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 17(1), 31–40. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v17i1.4501>

Suwuh, M. K., Maramis, F. R. R., & Wowor, R. E., (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Walantakan Langowan Utara. *Jurnal Kesmas*, 7(3).

Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alim, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 5(2), 165–181.

Wanget, D. T. W., Jan, A. H., & Pondaag, J. J. (2018). Evaluasi Manajemen Operasional Tenaga Kerja Non-Medis dengan Menggunakan Pendekatan *Total Quality Management* di Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3573–3582.

Widya, A., Dinantia, H. A., & Arifin, A. L. (2023). *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Guru Dan Orang Tua Murid SMA Negeri 70 Jakarta Program Studi Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI , Indonesia*. 3(1), 1–8.

Yulianto., & Yosepha, S. Y. (2022). Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RS Tk. IV Cijantung Kesdam Jaya Jakarta. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(2), 132-138.

Lain-lain

Badan Pusat Statistik. (2022, diakses 6 Januari 2023). “Persentase penduduk yang mempunyai keluhan kesehatan selama sebulan terakhir (persen) 2020-2022”. Badan Pusat Statistik (<https://www.bps.go.id/indicator/30/222/1/persentase-penduduk-yang-mempunyai-keluhan-kesehatan-selama-sebulan-terakhir.html>.)

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017, diakses 6 Januari 2023). “Kementerian Kesehatan Terus Tingkatkan Akses dan Mutu Pelayanan Kesehatan”. Kementerian Kesehatan (<https://www.kemkes.go.id/article/view/17010500003/kemenkes-terus-tingkatkan-akses-dan-mutu-pelayanan-kesehatan.html>)

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Profil Kesehatan Indonesia 2021*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal. (2022). *Profil Kesehatan Kabupaten Tegal 2021*. Tegal: Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal.

Kepala Dinas Kesehatan Jawa Tengah. (2022). *Profil Kesehatan Jawa Tengah 2021*. Semarang: Dinas Kesehatan Jawa Tengah.

Kepala Puskesmas Penusupan. (2019). *Profil Kesehatan Tingkat Puskesmas 2018*. Tegal: Puskesmas Penusupan.

Kepala Puskesmas Penusupan. (2020). *Profil Kesehatan Tingkat Puskesmas 2019*. Tegal: Puskesmas Penusupan.

Kepala Puskesmas Penusupan. (2021). *Profil Kesehatan Tingkat Puskesmas 2020*. Tegal: Puskesmas Penusupan.

Kepala Puskesmas Penusupan. (2022). *Profil Kesehatan Tingkat Puskesmas 2021*. Tegal: Puskesmas Penusupan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

