

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, B. 2011, *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kontrasepsi*, PT. Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo, Jakarta.
- Agustian, Nurhadi & Irawan 2015, 'Perancangan Aplikasi Kesehatan Ibu Dan Anak (KIA) Berbasis Android', *Jurnal Ilmiah Media Processor*, vol. 10, no. 2, pp. 570-581.
- Ahmed, Waled Amen Mohammed 2016, 'Effect Of Innovative Contraceptive Program On Family Planning Utilization Rate In Khartoum, Sudan: A Randomized Controlled Trial', *Gulf Medical Journal*, vol. 5, no. 1, pp. 41-47.
- Alarcon-Ruiz, Christoper A., Heredia, Paula & Taype-Rondan, Alvaro 2019, 'Association of waiting and consultation time with patient satisfaction: secondary-data analysis of a national survey in Peruvian ambulatory care facilities', *BMC Health Services Research*, vol. 19, no. 439, pp. 1-9.
- Azwar, Azrul 2010, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Sinar Harapan, Jakarta.
- Azwar, Azrul 2010, *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*, Binarupa Aksara Publisher, Jakarta.
- Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional 2017, Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 3 Tahun 2017 tentang Penyediaan Sarana Penunjang Pelayanan Kontrasepsi dalam Program Kependudukan, Keluarga Berencana dan Pembangunan Keluarga.
- Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional 2020, *Antisipasi Baby Boom Pasca Pandemi Covid-19 BKKBN Jalankan Pelayanan KB Dengan Tetap Menjaga Jarak Dan Konseling Melalui Media Online*, diakses 9 Juni 2020, <https://www.bkkbn.go.id/detailpost/antisipasi-baby-boom-pasca-pandemi-covid-19-bkkbn-jalankan-pelayanan-kb-dengan-tetap-menjaga-jarak-dan-konseling-melalui-media-online>.
- Baron, Robert A. & Byrne, Donn 2012, *Psikologi Sosial Jilid 2*, Erlangga, Jakarta.
- Bibu, Oktaviana 2019. 'Kualitas Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Dinoyo Kota Malang', *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, vol. 8, no. 3, pp. 153-157.
- Brotosaputro, B. 2012, *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Bur, Nurfardiansyah & Suyuti, Sartika 2020, 'Hubungan Faktor Pendukung *Customer Relationship Management* Dengan Loyalitas Pasien Poli Interna', *Window of Health: Jurnal Kesehatan*, vol. 3, no. 1, pp. 10-17.

- Bustami 2011, *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*, Erlangga, Jakarta.
- Chavane, Leonardo, *et al.* 2017, 'Assessing women's satisfaction with family planning services in Mozambique', *J Fam Plann Reprod Health Care*, pp. 222-228.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2008, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Danim, S. & Khairil 2012, *Profesi Kependidikan*, Alfabeta, Bandung.
- Dewi, Suspenti, Machmud, Rizanda & Lestari, Yuniar 2019, 'Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019', *Jurnal Kesehatan Andalas*, vol. 8, no. 4, pp. 175-184.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas 2019, *Profil Kesehatan Kabupaten Banyumas Tahun 2018*, Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas, Purwokerto.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas 2020, *Profil Kesehatan Kabupaten Banyumas Tahun 2019*, Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas, Purwokerto.
- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah 2019, *Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018*, Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah, Semarang.
- Enadarlita 2019, 'Hubungan Pengetahuan dan Karakteristik Akseptor dengan Penggunaan Pelayanan KB Jalur Swasta di Jawa Barat', *Jurnal Khazanah Intelektual*, vol. 3, no. 1, pp. 402-419.
- Eninurkhayatun, Biyanda, Suryoputro, Antono & Fatmasari, Eka Yunila 2017, 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 5, no. 4, pp. 33-42.
- Fahrepi, Reza, Rate, Suherman & J. Hadi, Anto 2019, 'Hubungan Kualitas Pelayanan Home Care dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Batua Kota Makassar', *PROMOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 9, no. 1, pp. 122-128.
- Faisal & Murkhana 2019, 'Pengaruh Pelatihan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi', *Jurnal Manajemen dan Inovasi*, vol. 10, no. 1, pp. 77-85.
- Gusna, Elmispendriya, Sulaini, Pelsi & Bachtiar, Hafni 2016, 'Analisis Cakupan Antenatal Care K4 Program Kesehatan Ibu dan Anak di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Padang Pariaman', *Jurnal Kesehatan Andalas*, vol. 5, no. 1, pp. 1-9.
- Hasyim, Abdul Malik & Laan, Rahmat 2017, 'Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Puskesmas', *Jurnal Ilmiah*, vol. 2, no. 3, pp. 54-63.

- Herlambang, Susatyo 2016, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Imron, Riyanti 2017, 'Gambaran Kualitas Pelayanan KB Oleh Bidan Puskesmas Kabupaten Pringsewu', *Jurnal Keperawatan*, vol. 13, no. 1, pp. 58-66.
- Istiqomah, Fadhiyah Noor Anisa & Matandung, Sari Febrianti 2016, 'Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di IGD Ponok RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya', *Dinamika Kesehatan*, vol. 7, no. 2, pp. 11-20.
- Iswara, Anisyah 2020, 'Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit', *Jurnal Ilmiah*, vol. 1, no. 2, pp. 1-7.
- Jeffrey, David 2016, 'Empathy, sympathy and compassion in healthcare: Is there a problem? Is there a difference? Does it matter?', vol. 109, no. 12, pp. 446-452.
- Kana, Musa Abubakar *et al.* 2017, 'Prevalence and determinants of contraceptive use in rural Northeastern Nigeria: Results of a mixed qualitative and quantitative assessment', *Annals of Nigerian Medicine*, vol. 10, no. 1, pp. 3-10.
- Karani, Multi & Linggardini, Kris 2020, 'Hubungan Pelayanan, Waktu Tunggu, Dan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Puskesmas Kembaran 1', *Jurnal Kesehatan*, vol. 13, no. 1, pp. 45-52.
- Kementerian Kesehatan RI 2014, *Pedoman Manajemen Pelayanan Keluarga Berencana*, Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI 2019, *Profil Kesehatan Indonesia 2018*, Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI 2019, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Kementerian Kesehatan RI 2020, *Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia 2019*, Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI 2020, *Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas Pada Masa Pandemi Covid-19*, Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- Kurnia, Atik, Mapeaty Nyorong & Sudirman 2018, 'Ketidakpatuhan Pasien Poli Gigi yang Menderita Penderita Penyakit Pulpa dan Jaringan Periapikal dalam Mengonsumsi Antibiotik di Puskesmas Antang Perumnas Kelurahan Manggala Kota Makassar', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, vol. 12, no. 3, pp. 329-333.
- Lapau, Buchari 2015, *Metode Penelitian Kesehatan: Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta.

- Lumbanraja, Sarma Nursani & Aryanti, Citra 2016, 'Pengaruh Tingkat Pendidikan, Masa Kerja, dan Pelatihan Bidan pada Kualitas Konseling, Informasi, dan Edukasi dalam Pelayanan Antenatal', *Jurnal Cermin Dunia Kedokteran*, vol. 43, no. 11, pp. 807-810.
- Marniyati, Lisa, Saleh, Irsan & B. Soebyakto, Bambang 2016, 'Pelayanan Antenatal Berkualitas dalam Meningkatkan Deteksi Risiko Tinggi pada Ibu Hamil oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Sako, Sosial, Sei Baung dan Sei Selincah di Kota Palembang', *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, vol. 3, no. 1, pp. 355-362.
- Manuaba, I.A.C., Manuaba, I.B.G.F & Manuaba, I.B.G. 2016, *Ilmu Kebidanan, Penyakit Kandungan, dan KB untuk Pendidikan Bidan Edisi 2*, EGC, Jakarta.
- Milanda, Santi, Usman & Ukkas, Darmawan 2019, 'Pengaruh Sistem Antrian dan Pelayanan dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Madising Na Mario Kota Parepare', vol. 2, no. 1, pp. 26-33.
- Munir, Chairul 2019, 'Pengembangan Protokol *On Job Training* (OJT) Pada Perawat Baru Di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan', *Jurnal Keperawatan Flora*, vol. 12, no. 1.
- Nababan, Merry Christiani, Listiawaty, Renny & Berliana, Novi 2020, 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas X Kota Jambi', *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, vol. 4, no. 2, pp. 6-16.
- Nangi, Mohamad Guntur & Hardiana 2020, 'Hubungan Aspek Penanganan Keluhan Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Poasia Kota Kendari', *MIRACLE Journal of Public Health*, vol. 3, no. 1, pp. 56-64.
- Notoatmodjo, P.D. 2012, *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nurhidayah, Siti & Setyawan, Dody 2019, 'Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat di Instalasi Gawat Darurat', *Jurnal Kesehatan STIKES Telogorejo*, vol. 11, no. 2, pp. 42-28.
- Nurihsan, Achmad Juntika 2010, *Bimbingan dan Konseling dalam Berbagai Latar Kehidupan*, Refika Aditama, Bandung.
- Nuryati, Sinta 2016, 'Hubungan Antara Kualitas Pelayanan KB Oleh Bidan Dengan Pemilihan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang (MKJP) Pada Akseptor KB Baru Di Kabupaten Bogor', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, vol. 8, no. 1, pp. 73-81.
- Patel, Ravikant & R. Patel, Hinaben 2017, 'A study on waiting time and out-patient satisfaction at Gujarat medical education research society hospital, Valsad, Gujarat, India', *International Journal of Community Medicine and Public Health*, vol. 4, no. 3, pp. 857-863.

- Persada, Kusuma, Pertiwiwati, Endang & Setiawan, Herry 2019, 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan (Studi di Puskesmas Pendang Kecamatan Dusun Utara dan Puskesmas Patas Kecamatan Gunung Bintang Awai', *Nerspedia*, vol. 2, no. 1, pp. 16-26.
- Pratiwi, Inggit & Fadilla R, Ulfa 2020, 'Keterkaitan Informasi KB IUD Terhadap Akseptor KB Dalam Memilih Kontrasepsi IUD', *Jurnal Bina Cipta Husada*, vol. 16, no. 1, pp. 82-90.
- Presiden Republik Indonesia 2014, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2014 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, Keluarga Berencana, dan Sistem Informasi Keluarga.
- Pudjiastuti, Melani Indah, Idris, Adam & Kusuma, Aji Ratna 2019, 'Evaluasi Kebijakan Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2013 Tentang Pedoman Dan Tatacara Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau Sebagai Rumah Sakit Rujukan', *Jurnal Paradigma*, vol. 8, no. 1, pp. 1-10.
- Purhantara, Wahyu 2010, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Putra, Oki Nugraha, Faizah, Ana Khusnul & Fatmawati, Siska Dewi 2019, 'Kepuasan Pasien Penyakit Kronik Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Daerah Pesisir Surabaya', *Jurnal Penelitian Farmasi Indonesia*, vol. 8, no. 1, pp. 1-5.
- Rahayu, Sri 2016, 'Kesesuaian Pelayanan Kontrasepsi AKDR Oleh Bidan Terhadap Pelaksanaan SOP Di Puskesmas Kota Semarang', *GASTER*, vol. 14, no. 2, pp. 26-37.
- Ray, Amitava & Pathak-Ray, Vanita 2018, 'Withering trust: Redefining the doctor patient relationship', *Indian Journal of Ophthalmology*, vol. 66, no. 11.
- Riyadin 2019, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)', *Jurnal Simplex*, vol. 2, no. 1, pp. 41-50.
- Ristiani, Ida Yunari 2017, 'Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien', *Coopetition*, vol. 8, no. 2, pp. 155-166.
- Sapri, Sam Hermansyah & Angreani, Nurlina 2020, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang', *JSIP: Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, vol. 1, no. 2, pp. 46-53.

- Saputri, Erina 2018, 'Pengaruh Respon Akseptor Terhadap Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana Di Kabupaten Pamekasan', *Aspirasi: Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, vol. 2, no. 2, pp. 1-10.
- Savitri, Octavina Galuh, Muchsin, Slamet & Khoiron 2019, 'Program Instalasi Gawat Darurat Modern (INSTAGRAM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung)', *Jurnal Respon Publik*, vol.13, no. 6, pp. 52-59.
- Septiani, Ade Selvia, Wigati, Putri Asmita & Fatmasari, Eka Yunila 2017, 'Gambaran Sistem Antrian Pasien dalam Optimalisasi Pelayanan di Loket Pendaftaran Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 5, no. 4, pp. 1-14.
- Shabri, Ibnu Yazid, Nugraha, Tarsyad & Syamsul, Darwin 2019, 'Analisis Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Terakreditasi Aek Loba Kabupaten Asahan', *An-Nadaa*, vol. 6, no. 1, pp. 21-26.
- Siagian, Ernawaty & Kristanto, Elia Nopi 2019, 'In House Training Pada Perawat PK I - IV Terhadap Pengetahuan Tentang Plebitis Dalam Melakukan SOP Pemasangan Terapi Intravena Di Rumah Sakit Advent Bandar Lampung', *Jurnal Skolastik Keperawatan*, vol. 5, no. 1, pp. 9-20.
- Sondakh, Billy Rolly, R.E Tampi, Johny & M. Tumbel, Tinneke 2019, 'Pengaruh Bukti Langsung, Kehandalan, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati, Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas', *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, vol. 9, no. 3, pp. 101-111.
- Sugiyono 2012, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Sulo, Habel Roy 2020, 'Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda', *Jurnal Ilmu Kefarmasian*, vol. 13, no. 2, pp. 73-79.
- Susanti, Meliana 2015, 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Poliklinik PT. Gudang Garam Tbk. Kediri', *Jurnal Ilmu Manajemen*, vol. 04, no. 02, pp. 83-90.
- Swasto, Bambang 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Universitas Brawijaya Press, Malang.
- Syahrani 2019, 'Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek *Tangible* (Berwujud) Pada Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong', *PubBis: Jurnal Ilmu Administrasi Publik & Bisnis*, vol. 3, no. 2, pp. 179-195.
- Toliaso, Cynthia Sisilia, K. F. Mandagi, Chreisy & K. Kolibu, Febi 2018, 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado', *Jurnal KESMAS*, vol. 7, no. 4.

- Ulandari, Sripina & Yudawati, Sunarsih 2019, 'Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien', *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, vol. 7, no. 2, pp. 39-53.
- Virgo, Gusman 2018, 'Hubungan *Response Time* Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Bangkinang Tahun 2018', *Jurnal Ners*, vol. 2, no. 1, pp. 72-85.
- Wafom, Yohana, A.T. Tucunan, Ardiansa & A. Rumayar, Adisti 2017, 'Kualitas Jasa Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Sorong', *Jurnal KESMAS*, vol. 6, no. 4.
- Widiasari, Hanny Handiyani & Novieastari, Enie 2019, 'Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit', *Jurnal Keperawatan Indonesia*, vol. 22, no. 1, pp. 43-52.
- Wijono, Djoko 2010, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi Vol. 1*, Airlangga University Press, Surabaya.
- Xie, Zhenzhen & Or, Calvin 2017, 'Associations Between Waiting Times, Service Times, and Patient Satisfaction in an Endocrinology Outpatient Department: A Time Study and Questionnaire Survey', *INQUIRY: The Journal of Health Care*, vol. 54, pp. 1-10.
- Yanto, Arief, Wuryanto, Edy & Surwanti, Siti 2018, 'Peningkatan Kepuasan Pasien BPJS Melalui Peningkatan Empati Perawat', *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, vol. 1, no. 2, pp. 21-28.
- Yuliastri, Henny 2016, 'Efektivitas Komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan Dengan Pasien TB Paru Dalam Menjaga Kelangsungan Pengobatan Di Puskesmas', *Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen*, vol. 3, no. 5, pp. 20-42.
- Zulkifli, Amri, Munawar, Eddy & Anwar 2019, 'Pengukuran Kualitas Jasa Pelayanan KB Mandiri Di Provinsi Aceh', *Jurnal JESKape*, vol. 2, no. 1, pp. 116-140.