

DAFTAR PUSTAKA

- Achjar, K. A. H., Rusliyadi, M., Zaenurrosyid, A., Rumata, N. A., Nirwana, I., & Abadi, A. (2023). *Metode penelitian kualitatif: Panduan praktis untuk analisis data kualitatif dan studi kasus*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Anufia, B., & Alhamid, T. (2019). Instrumen pengumpulan data. Data, C. M. P., & Data, A. (2017). A. Rancangan Penelitian.
- Febriani, R., Emelda, A., & Yuliana, D. (2024). KUALITAS HUBUNGAN PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DIRUMAH SAKIT UMUM DAERAH DAYA DAN RUMAH SAKIT TK. II PELAMONIA KOTA. MAKASSAR. *Jurnal Insan Farmasi Indonesia*, 7(3), 400-409.
- Fitrah, M. (2017). Luthfiyah, Metode Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus. *Sukabumi: CV Jejak*.
- Haryanto, T., & Ek, M. (2020). Pengembangan Model Pengukuran Kualitas Layanan Rumah Sakit.
- HR, H. S. C. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan dan pendidikan*. Penebar Media Pustaka.
- Ishaq, R. A., Damayanti, N., Prihatiningsih, N., & Yuwarti, H. (2022). Pelayanan Publik Berbasis Digital di Era New Normal Polres Metro Kota Bekasi. *Jurnal Cyber PR*, 2(2), 159-172.
- Kamalia, Z. (2022). *HUBUNGAN MUTU LAYAN PEMELIHARAAN SARANAN MEDIS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ALAT (USER) DI RSI SURABAYA JEMURSARI* (Doctoral dissertation, STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya).
- Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33-39.
- Marpaung, M. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA FASKES TK I BPJS KESEHATAN JL. DENAI No. 211B MEDAN.
- Murti, F. K., Atmoko, D., & Rejeki, D. S. (2023). Analisis Kesalahan Gramatikal dalam Abstrak Berbahasa Inggris. *Lingua Franca: Jurnal Bahasa, Sastra, dan Pengajarannya*, 7(1), 26-37.
- Murtini, A. A., & Puspaningtyas, A. (2023). Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Purwosari Kabupaten Bojonegoro. *CAKRAWALA*, 17(2), 253-265.

Nasution, A. F. (2023). Metode penelitian kualitatif.

Navis, D., Sulaeman, S., Ahmad, G., & Rustiana, S. H. (2020). PENGARUH KEPEMIMPINAN, KOMPETENSI TENAGA KESEHATAN, SARANA PRASARANA TERHADAP MUTU PELAYANAN SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS

LEUWISADENG. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 1(1).

Nuraini, A., Nurmawati, I., Wijayanti, R. A., & Rachmawati, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 2(4), 471-480.

Pali, E. (2021). Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017 pada Puskesmas Sanggalangi Kabupaten Toraja Utara. -.

Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 42-49.

Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13-21.

Puspitasari, D., Marsepa, E., & Haeriyah, S. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. Penerbit NEM.

Rahasia, P. R., Kimbal, M., & Undap, G. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas (Suatu Studi di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe). *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(1).

Reganata, G. P., & Wirajaya, M. K. M. (2020). Akreditasi Puskesmas Sebagai Intervening Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Bali Health Journal*, 4(2), 89-97.

Roekmono, E., Suprihanto, J., & Widiastuti, N. (2019). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI UPT PUSKESMAS KEDUNGGALAR KABUPATEN NGAWI TAHUN 2019* (Doctoral dissertation, STIE Widya Wiwaha).

Rustam, K. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan 27 Puskesmas di Kabupaten Mojokerto Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat. *Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 15(2).

Sigalingging, A. S. P. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Perilaku Konsumen* (Doctoral dissertation, Uajy).

Yanti, N. (2019). *Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).

Yanti, N. (2019). *Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).

Kebijakan:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009, Tentang Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 tahun 2014, Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, BAB X Warga Negara.
Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.