

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, F. N., & Purboyo, T. (2022). Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). *Majalah Ilmiah Dinamika Administrasi*, 18(2), 1–12. <http://doi.org/10.56681/da.v18i2.43>
- Aini, N., & Aridiana, L. M. (2016). Asuhan Keperawatan pada Sistem Endokrin dengan Pendekatan Nanda Nic Noc. Salemba Medika.
- Aldiansyah, S. . S. (2020). Analisis Cemaran Angka Lempeng Total (Alt) Dan Identifikasi Bakteri Escherichia Coli Pada Sediaan Jamu Gendong Cair Di Kecamatan Magersari Kota Mojokerto Jawa Timur. Tesis. STIKES RS Anwar Medika.
- Ambarika, R., & Wardani, L. K. (2021). Analisis Hubungan Perilaku Caring dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan. *The Indonesian Journal of Health Science*, 13(1), 53–60. <http://doi.org/10.32528/ijhs.v13i1.5273>
- Arifah, N. (2016). *Deskripsi Kemampuan Penalaran Proporsional Matematis Siswa Kelas Vii Smp Negeri 1 Kembaran Ditinjau Dari Gaya Kognitif Field-Dependent Dan Field-Independent*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Aris Dwi Cahyono. (2021). (Library Research) Peranan Pengembangan Manajemen Kinerja Tenaga Administrasi Kesehatan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 3(2), 28–42. <http://doi.org/10.53599/jip.v3i2.81>
- Christono, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics and Business UBS*, 8(1), 1–17. <http://doi.org/10.52644/joeb.v8i1.13>
- Depkes RI. (2017). *GERMAS-Gerakan Masyarakat Hidup Sehat*. : Direktorat Promosi Kesehatan & Pemberdayaan Masyarakat.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di. Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99.
- Fadhilah, W. M., & Amalia, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 7(3), 2022.
- Fitri, L. A., & Dahlan, D. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Wali Nagari Simpang Kapuak, Kecamatan Mungka, Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2021. *POLIS : Jurnal Politik Islam*, 1(1), 1–13.

- Hardiansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Gava Media.
- Hertanto, E. (2017). Perbedaan Skala Likert Lima Skala dengan Modifikasi Skala Likert Empat Skala. *Metodologi Penelitian*, 1(1), 1–4.
- Humaedi, S., Santoso, M. B., & Ismail, L. H. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kualitas Pelayanan Program Sentra Industri Bukit Asam (SIBA) Rosella PT Bukit Asam, Tbk. (PTBA). *Share : Social Work Journal*, 11(1), 62. <https://doi.org/10.24198/share.v11i1.34207>
- Husaini, H., & Fitria, H. (2019). Manajemen Kepemimpinan Pada Lembaga Pendidikan Islam. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 4(1), 43. <http://doi.org/10.31851/jmksp.v4i1.2474>
- Kemendes Nomor 30 Tahun. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, (879), 2004–2006.
- Kemensetneg No 25 Tahun. (2009). UU No 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik. *Sekretariat Negara RI*, 32.
- Kotler, P., & Keller, K. . (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2. PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management*. Edisi 15 Global. Pearson.
- Kristanti, D. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Tutorial Tatap Muka Di Upbjj-Ut Bengkulu. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 20(2), 102–113. <https://doi.org/10.33830/ptjj.v20i2.867.2019>
- Lestari, M. D., Roslan, R., & Saputra, F. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 13(3), 240–247.
- Martinus Hia, A., Hapzi Ali, & Fransiskus Dwikotjo Sri Sumartyo. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penjualan: Analisis Kualitas Pelayanan, Inovasi Produk dan Kepuasan Konsumen (Literature Review). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(2), 368–379. <http://doi.org/10.38035/jim.v1i2.48>
- Maryam, N. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.

- Marande, Y. (2017). Kualiatas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, Vol 8(N1), 34. <https://media.neliti.com/media/publications/317764-kualitas-pelayanan-publik-di-kantor-kelu-1f03ce8b.pdf>
- Murtini, A. (2023). Formulasi Kebijakan Bullying Untuk Pendidikan Jenjang Sekolah Dasar. *Mutiara : Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 1(6), 205–213.
- Nasrizal, Raid, N., & F.Yasmeardi. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitasi Dan Pelayanan Publik*, 8(3), 460–469. <https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>
- Norrahimi, D. D., Affrian, R., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2024). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada puskesmas birayang kecamatan batang alai selatan kabupaten hulu sungai tengah. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), 172–177.
- Pangkey, I., & Rantung IR, M. (2023). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*.
- Pasolong, H. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta. Pohan, I. . (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.23969/decision.v2i1.2382>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, (2017).
- Prayitno, S. (2018). Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Ruang Dahlia Rsud Kota Madiun. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 3(1), 21. <http://doi.org/10.33490/jkm.v3i1.30>
- Puspitarini, R. C., & Aprilia, M. S. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 3(1), 56–61. <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/public/article/view/497>
- Rahayuningtyas, S. (2014). Pengaruh Rasio-Rasio Keuangan Terhadap Dividend Payout Ratio (DPR) (Studi Pada Perusahaan yang Listing Di BEI Tahun 2009 – 2011). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 7(2), 578–582.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 165–178. Retrieved from <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=1>

8895&title=Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat

- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellent*. Gosyen Publishing.
- Salakory, H. S. M., Matulesy, F. S., & Silleh, S. (2024). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Sanggeng. *JUMANTIK (Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan)*, 9(2), 191. <http://doi.org/10.30829/jumantik.v9i2.20904>
- Setiawati, B. (2023). Model Pelayanan Publik Menggunakan M-Governement (Studi Kasus di Solo, Sragen, Sukoharjo dan Karanganyar)". *Jurnal Dinamika*, 8(2), 113–127.
- Sinambela, L. . (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Soamole, N. . (2022). Formulasi Dan Evaluasi Fisik Sediaan Balsem Jahe Merah (Zingiber Officinale Rosc) Asal Kabupaten Kepulauan Sula Dengan Variasi Konsentrasi Zat Aktif. *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*, 2(1), 122–138.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 4(1), 13–22.
- Subiantoro, B. S. . (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus Pada Konsumen Gojek Di Kota Banjarmasin). *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 4(1), 27–39. <https://doi.org/10.31602/atd.v4i1.2435>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D*. Alfabeta.
- Suparmanti, A. N. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, 7(2), 1–10.
- Suratri, M. A. L., Sintawati, F., & Andayasari, L. (2016). Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Orang Tua tentang Kesehatan Gigi dan Mulut pada Anak Usia Taman Kanak-kanak di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Provinsi Banten Tahun 2014. *Media Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan*, 26(2), 119–126. <https://doi.org/10.22435/mpk.v26i2.5449.119-126>
- Suriana, I. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Politeknik Negeri Balikpapan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Madani Accounting and Management Journal*, 9(1), 75–87. <https://doi.org/10.51882/jamm.v9i1.63>
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip Penerapan*. Edisi 1. Andy.

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 27 ayat (2).
- Usmiar, U., & Wahyuni, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Surantih. *Jurnal Menara Ekonomi : Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 9(1), 245–252.
- Wahid, D., & Romadani, D. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains*, 1(1). <https://doi.org/10.36355/jms.v1i1.479>
- Wardani, R. K. (2019). Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gunung Sugih. *JURNAL SIMPLEX Vol.*, 2(3), 1–10.
- Widiana, M. E., & Ec, M. (2020). *Pengantar Manajemen*.
- Wowor, H., Liando, D., & Rares, J. (2016). Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 3(20)(April), 19–33.
- Yana, A. A. G. A., Sutarja, I. N., & Ambarawangi, P. L. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar. *Jurnal Spektran*, 8(1), 1–10.
- Yulianti, F., & Wahdah, R. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada PDAM Bandarmasih Di Banjarmasin). *Jurnal Ecoment Global*, 3(2), 1–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.35908/jeg.v3i2.472>

LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN