

## DAFTAR PUSTAKA

- (2022). *Profil: Puskesmas Halong Kecamatan Baguala Kota Ambon*.
- Akbar, H., & dkk. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan. *JURNAL KESEHATAN PENA MEDIKA VOL 10 (2) ISSN : 2086-843X*, 8.
- Andoko, Norman, H., & Novalina, D. (2018). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS WAY HALIM KOTA BANDAR LAMPUNG TAHUN 2018. *Holistik Jurnal Kesehatan, Volume 12, no. 2*, 92-102.
- Asep , A. (2020). *Analisis Perilaku Hidup Bersih dan Sehat di Era Pandemi Covid-19 Dosen PGSD*.
- Astawa, I. G., Samino, & Nuryani, D. D. (2012). HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RUMBIA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH. *Jurnal Dunia Kesmas Volume 1. Nomor 3*, 143.
- Chumaida, Z. V., S., B. S., & Roro, F. S. (2021). Kebijakan Penanganan Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi Covid-19. *Kajian Hukum & Keadilan*, 158.
- Doloksaribu, E. M., Silitonga, E. M., Nababan, D., & Siagian, M. T. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP SEL MENCIRIM PADA MASA PANDEMI COVID-19. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1045-1054.

- Dr. Siti Fadjarani, M., & dkk. (2020). *Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Gde Muninjaya, M. (2011). *MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN*. Jakarta: EGC.
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hutagalung, F., & Wau, H. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MUTU PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN PENDERITA HIPERTENSI DI PUSKESMAS RANTANG MEDAN PETISAH TAHUN 2019. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, e-ISSN 2655-0830 Vol. 2 No. 1, 16.
- Imbalo S. Pohan, M. M. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Kiat, J. R. (2019). *FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN MUTU PELAYANAN JASA KESEHATAN DI PUSKESMAS NAMROLE KABUPATEN BURU SELATAN TAHUN 2019*. Ambon: Universitas Kristen Indonesia Maluku.
- Machmud, R. (2008). *MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN. STUDI LITERATUR*, 186.
- Muninjaya, A. A. (2014). *Manajemen Buku Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran.

- Nur'aini. (2019). PENGARUH DAYA TANGGAP DAN EMPATI PARA MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT DEMANG SEPULAU RAYA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH. *Jurnal Simplex*, 80-89.
- Rofiah, N. (2019). *HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RANTANG KECAMATAN MEDAN PETISAH TAHUN 2019*. MEDAN: UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA.
- Safira, F. A., & Holifah, N. (2021). KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI MASA PANDEMI DI KOTA SURABAYA. *Jurnal Inovasi Sektor Publik*, 29-45.
- Simanjuntak, M., & Siallagan, H. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Glugur Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 316.
- Sinaga, E. W., & dkk. (2020). *Mutu Pelayanan Bidan*. Jawa Barat: Penerbit Adab.
- Sinollah, & Masruro. (2019). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual - Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Dialetika, Volume 4, Nomor 1*, 45.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

- Sukur, M. H., & dkk. (2020). Penanganan Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Hukum Kesehatan. *Journal Inicio Legis Volume 1 Nomor, 1*.
- Susanti, A., Razak, A., & Muchlis, N. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LABUANG BAJI MAKASSAR PADA MASA PANDEMII COVID-19. *An Idea Health Journal*, 118-125.
- Taekab, A. H., Suryawat, C., & Kusumastuti, W. (2019). ANALISIS PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LEYANGAN KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2018 . *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal)* , 31-40.
- Ulumiyah, N. H. (2018). MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN PENERAPAN UPAYA KESELAMATAN PASIEN DI PUSKESMAS . *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 6 No 2*, 149.