

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, S.N. (2007). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Blambangan Banyuwangi*. Thesis. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Anggi, R.S. (2014). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di RSIA Srikandi IBI Jember*. Skripsi Publikasi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.
- Azwar, S. (2015). Edisi 2: *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Azwar, S. (2015). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Algifari. (2016). *Mengukur Layanan Dengan Indeks Kepuasan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Model Kuno*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi
- Ariesta, V.A. (2017). *Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Dan Tingkat Pendidikan Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Layanan Rawat Inap di RSUD Tugurejo Semarang*. Skripsi Sarjana. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Baswori. (2015). *Pengantar Psikologi*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Depkes, RI. (2009). *Undang-Undang Tentang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009*. Jakarta: Indonesia.
- Data Komplain. (2018). *Hasil Laporan Tim Komplain*. UPTD Puskesmas Tambun
- Data Komplain. (2019). *Hasil Laporan Tim Komplain*. UPTD Puskesmas Tambun
- Dian, M.A & Sarpin. (2019). *Interaksi Sosial Antara Dokter Perawat Dan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari*. Neo Societal. 4 (1). 684-690.
- Febriana, D.V. (2017). *Konsep Dasar Keperawatan*. Bantul: Healty

- Fiora, L & Nabella, K. (2017). Dampak Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Warakas Jakarta Utara. *Jurnal Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya*. 3 (1). 5-10.
- Gerungan. (2010). *Psikologi Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama
- Gurning, F.P. (2018). *Dasar Administrasi & Kebijakan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: K-Media.
- Iman, A.T & Dewi, L. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. UU: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Cetakan Pertama, Oktober 2017.
- Ivena, K. (2018). *Pengaruh Penilaian Pasien Akan Kualitas Komunikasi Perawat-Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Perawat Rumah Sakit*. Skripsi. Fakultas Psikologi. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Kicau News.com. (2019). *Kegiatan Service Excellence Camp Jadi Motivasi Tingkatkan Pelayanan Publik Lebih Berkualitas Di Pkm-Tambun*. Yang Diakses Pada Tanggal 26 September 2019.
- Lifestyle Kompas.com. (2020). *Tingkatan Kemampuan Komunikasi Dokter*. Yang Diakses Pada Tanggal 10 Juni 2020.
- Mua'ah. (2014). *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Nurba, E. (2012). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan*. *Jurnal EKSIS*. 2 (8). 2298-2308.
- Nursalam. (2014). *Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Manajemen Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmojo. (2015). *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nasution. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Edisi Ketiga*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pohan. (2006). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-Dasar pengertian*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

- Permenkes No 75 Tahun 2014. *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Puskesmas*. Yang diakses pada tanggal 19 Februari 2020.
- Pranata, Y.A. (2014). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawatan Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun*. Karya Tulis Ilmiah. Madiun: Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Periantolo, J. (2016). *Penelitian Kuantitatif Untuk Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rosenstein, A.H & O'Daniel, M. (2005). *Disruptive Behavior & Clinical Outcome: Perception Of Nurse And Physicians*. American Journal Of Nursing. 105 (1). 54-64.
- Rakhmat, J. (2018). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Santoso, S. (2010). *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Yogyakarta: Reflika Aditama.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Soekanto, S. (2014). *Suatu Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Suryani. (2015). *Komunikasi Terapeutik: Teori & Praktik, Ed.2*. EGC: Jakarta
- Shanendra & Zulkarmain. (2016). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Bangsal Kebidanan Dan Kandungan RSUD Sleman Yogyakarta*. Jurnal Farmaseutik. 2 (12). 412-429.
- Simatupang et all. (2017). *Kualitas Komunikasi Dan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Radiografi Kedokteran Gigi RSGM Prof. Soedomo*. Jurnal Kedokteran Gigi. 3 (1). 35-42.
- Survey IKM Puskesmas Tambun. (2017). Tambun: UPTD Puskesmas Tambun

- Survey IKM Puskesmas Tambun. (2018). Tambun: UPTD Puskesmas Tambun
- Survey IKM Puskesmas Tambun. (2019). Tambun: UPTD Puskesmas Tambun
- Sarwono, S.W. (2019). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers
- Tjiptono, F & Chandra, G. (2011). *Service Quality & Satisfication*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Ulfa Royanah. (2015). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2015*. Skripsi Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Negri Semarang.
- Ulasan Google.com. (2020). *Kolom Komentar Puskesmas Tambun*. Yang Diakses Pada Tanggal 6 Juni 2020.
- Widodo, A.S & Niken, T.P. (2013). *Harga Diri dan Interaksi Sosial Ditinjau Dari Status Sosial Ekonomi Orang Tua*. Jurnal Psikologi Indonesia. 2 (2). 131-138.
- Zusman, E.E. (2012). *HCAHPS Replaces Press Ganey Survey As Quality Measure For Patient Hospital Experience*. Neurosurgery. 71 (2). 21-24.