

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, A.D., Muhammad., R. 2014. *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat*. Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A.
- Ahmad, H. dan Napitupulu, M. 2021. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar*. Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (*Indonesian Health Scientific Journal*), 6(2), p. 193. doi: 10.51933/health.v6i2.546.
- Andoko, Norman, H. dan Novalina, D. (2018). *Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018*. Holistik Jurnal Kesehatan. 12(2), pp. 92–102.
- Anwary, A. Z. 2020. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan. 11(1), pp. 397–409. doi: 10.33859/dksm.v11i1.627.
- Arifin, S., et al. 2016. *Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan*. Pustaka Banua. Banjarmasin.
- Arifin, S., et al. 2019. *Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung*. Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia, 6(2), pp. 40–45. doi: 10.20527/jpkmi.v6i2.7457
- Ayuningrum, H., Immas, P., & Dewi, R. S. 2013. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 2(3), 110–116.
- Buchbinder, S.B., Nancy, H.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Terjemahan P. Widiyastuti. 2014. EGC. Jakarta.
- Chandra, T., Hafni, L., dan Chandra, S. 2020. *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. CV IRDH. Purwokerto.
- Darmawan, E.S., Amal, C.S. 2016. *Administrasi Kesehatan Masyarakat*. Rajagrafindo Persada. Depok.
- Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya. 2022. *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022*. Desember. Tasikmalaya.
- Dinawati, K.P., et al. 2018. *Kepuasan Keluarga Pasien Poli Psikiatri Rumah Sakit H.A. Djunaidi*. 6, pp. 210-214s

- Hakim, F. A. and Suryawati, C. 2019. *Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum "X" Manajemen Kesehatan Manajemen Kesehatan Indonesia*. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), pp. 157–162.
- Hasan, I. 2006. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Cetakan 2. Bukit Aksara. Jakarta.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press. Jawa Timur.
- Irawan, H.D. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT.Elex Media Komputiondo. Jakarta.
- Irmawati, S. 2017. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu*. *Jurnal Katalogis*. 5(1), pp. 188–197.
- Irwan. 2017. *Etika dan Perilaku Kesehatan*. Absolute Media. Yogyakarta.
- Jacobis, R. 2013. *Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP Prof.Dr. R.D. Kandou Manado*. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 1(4), pp. 619–629.
- Kemenkes RI. 2022. *Profil Kesehatan Indonesia 2021*. Pusdatin.Kemenkes.Go.Id.
- Kurnia, M. A., Gultom, R., Girsang, E., dan Siagian, M. 2021. *Hubungan Mutu Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ruang Poli Umum Di Puskesmas Sei Agul Medan*. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*. 3(2), pp. 2355-164.
- Kusumapradja, R., Suandewi, N. P. A. and Germas, A. (2013) ‘Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien, Dan Hambatan Pindah Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rsud Cibinong’, *Forum Ilmiah*, 10(1), pp. 64–74.
- Lahaji, L. C., Wowor, R. E. and Korompis, G. E. C. 2020. *Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas*. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*. 1(2), pp. 1–5.
- Lumenta. 1989. *Pelayanan medis, Citra Konflik dan Harapan, Tinjauan Fenomena Sosial*. Kanisius. Yogyakarta.
- Muninjaya, G. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Kedokteran EGC. Makassar.
- Muninjaya, G. 2010. *Manajemen Kesehatan*. Kedokteran EGC. Jakarta.
- Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D. and Priyanti, E. 2022. *Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas)*. *Kinerja*. 18(4), pp. 527–532. doi:

10.30872/jkin.v18i4.9871.s

- Ningrum R, Huda N, L. W. dan Y. C. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumikital Dr. Ramelan Surabaya*. Artikel Kesehatan. Surabaya: Stikes Hang Tuah.
- Notoatmodjo. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nuviana, W., Noor, M. and B, J. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Uptd. Puskesmas Lempake*. Jurnal Ilmu Pemerintahan. 6(4), pp. 1621–1634.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas*. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. Nomor 65(879), pp. 2004–2006.
- Peraturan Pemerintah RI No 47 tahun 2016. 2016. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
- Peraturan Presiden RI No 76 tahun 2013. 2013. *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- PERMENKES RI Nomor 30. 2022. *Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah*. Advanced Drug Delivery Reviews, pp. 89–91.
- Pohan, I.S. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Kedokteran EGC. Jakarta
- Pohan, I.S. 2015. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Kedokteran EGC. Jakarta.
- Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya. 2022. *Data Survei Kepuasan Masyarakat dan Data Kunjungan Pasien*.
- Putri, P. M. and Murdi, P. B. 2019. *Pelayanan Kesehatan Di Era Jaminan Kesehatan Nasional Sebagai Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan*. Jurnal Wacana Hukum. 25(1), p. 80. doi: 10.33061/1.jwh.2019.25.1.3046.
- Rasnidiati, K. A. P. 2020. *Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Puskesmas di Kabupaten Buleleng*. Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial. 4(1), pp. 1–18. doi: 10.25139/jmnegara.v4i1.2031.
- Riantika, E. 2019. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Pelayanan Poli Umum Pada Puskesmas Kassi-Kassi Kota Makassar*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi, Makassar.
- Riduwan. and Sunarto. 2011. *Pengantar Statistika: Untuk Penelitian Pendidikan*,

Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis. Alfabeta. Bandung.

- Sabarguna, B.S. 2008. *Quality Assurance Rumah Sakit*. Sagung Seto. Jakarta.
- Sandy, N., Juliawati, M. and Andayani, L. H. 2022. *Patient Satisfaction Level Concerning Dentistry Services during the COVID-19 Pandemic*. *e-GiGi*, 10(1), p. 88. doi: 10.35790/eg.v10i1.39018.
- Sari, K. I. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya*. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. 7(31), pp. 194–207. Available at: <http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>.
- Selvy, A. dan Ibnu, B. 2021. *Kepuasan Pasien Merupakan Salah Satu Indikator Penting Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan, Karena Pasien Sebagai Makhluk Bio-Psiko- Sosial Memerlukan Terpenuhinya Harapan Dari Aspek Kesehatan (Biologis), Aspek Kepuasan (Psikologis), Serta Aspek Budaya*. *Journal of Nursing Practice and Education*, 01(02), pp. 169–180.
- Setiadi, N.J. 2015. *Perilaku Konsumen*. Kecana. Jakarta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Sukandarrumidi. 2012. *Metodologi Penelitian*. Cetakan 4. Universitas Gadjah Mada Press. Yogyakarta.
- Suparta Haryono, A. K. 2018. *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare*. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah*. 7(1), pp. 54–63.
- Supranto, L. N. 2011. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Supriyanto., and Ernawati. 2010. *Pemasaran Industri Jasa dan Kesehatan*. ANDI. Yogyakarta.
- Suwuh, M. K. et al. 2018. *Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara*. *Kesmas*. 7(3), pp. 1–8.
- Taekab, A. H., Suryawati, C. and 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)*, 7(1), pp. 31–40.
- Tjiptono, F., 2012. *Pemasaran Strategi: Edisi 2*. ANDI OFFSET. Yogyakarta
- Tjiptono, F., and Diana, A. 2022. *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. ANDI. Yogyakarta

- Triwibowo, C. 2013. *Manajemen Pelayanan Keperawatan Di rumah Sakit*. Jakarta: CV. Trans Info Media.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 36 Tahun 2009. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Jakarta.
- Wijono, D., 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University. Surabaya.
- Yulina, Y. and Ginting, R. 2019. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Belawan Tahun 2019*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi (Jkg)*. 2(1), pp. 26–33. doi: 10.35451/jkg.v2i1.204.