

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, R. 2021. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Terakreditasi di Kota Padang Tahun 2019. [Tesis]. Padang. Fakultas Kedokteran. Universitas Andalas.
- Angin, R.P., Nababan, E.S.M., dan Bu'ulolo, F. 2013. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Menggunakan Integrasi Metode Fuzzy Servqual (Studi Kasus: RSUD Vina Estetica Medan). Sainia Matematika. Vol 1 No. 6.
- Azwar, A. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Blondal, A., Sporrang, S., and Almarsdottir, A. 2017. Introducing Pharmaceutical Care To Primary Care In Iceland—An Action Research Study. *Pharmacy*. (4):23. doi:10.3390/Pharmacy5020023
- [BPOM] Balai Pengawasan Obat dan Makanan Republik Indonesia. 2012. Pedoman Monitoring Efek Samping Obat (MESO) Bagi Tenaga Kesehatan. Jakarta. BPOM RI. 35 hal
- [BPOM] Balai Pengawasan Obat dan Makanan Republik Indonesia. 2019. Farmakovigilans (Keamanan Obat): Panduan Deteksi Dan Pelaporan Efek Samping Obat Untuk Tenaga Kesehatan. Jakarta. BPOM RI. 26 hal
- Bacon, D.R. 2003. A Comparison of Approaches to ImportancePerformance Analysis. *International Journal Of Market Research* Vol. 45 No. 1. University of Denver.
- Barata, A.A. 2006. Dasar – Dasar Pelayanan Prima. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Bhote, K.R. 1996. Beyond Customer *Satisfaction* to Customer Loyalty : The Key to Great Profitability. New York : AMA Membership Publication Division.
- Charles, J.P. dan Amalia, A. 2003. Teori Dan Penerapan Farmasi Rumah Sakit. Penerbit Buku Kedokteran, EGC. Jakarta
- Christasani, P.D., dan Sabiti. 2016. Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas*. Yogyakarta Indonesia, Vol. 13 No. 1

- De Melo, D.O., Ribeiro, E., Molino, C.G.R.C., and Lieber, N.S.R. 2016. Pharmaceutical Care In Primary Care - Beyond Access To Medication. *Revista De Ciencias Farmaceuticas Basica E Aplicada*. 37(1):1-6
- [Depkes] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2006. Pedoman Konseling Pelayanan Kefarmasian Di Sarana Kesehatan. Jakarta. Departemen Kesehatan RI. 54 hal
- [Depkes] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Pedoman Pemantauan Terapi Obat. Jakarta. Depkes RI. 27 hal
- [Dinkes] Dinas Kesehatan Kota Padang. 2020. Profil Kesehatan Tahun 2020. Padang. Dinkes Kota Padang. 190 hal
- Djunaidi, M., Setiawan, E., dan Haryanto, T. 2006. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. 139-146 hal
- Findik, U.Y., Unsar, S., and Sut, N. 2010. Patient satisfaction with nursing care and its relationship with patient characteristics. *Nursing and Health Science*. Trakya University, Turkey. p:162- 169.
- Hall, J.A., and Dornan, M.C. 1990. Patient Sociodemographic Characteristic as Predictors of Satisfaction with Medical Care : a Meta-analysis. *Soc Sci Med*. 30 : 811-8
- Hashim, R. 2005. Patient Satisfaction with Dental Services at Ajman University. United Arab Emirates. *Eastern Mediterranean Health Journal*. 11:3
- Hayaza, Y.T. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Volume 2 Nomor 2:3
- Hepler, C.D. and Strand, L.M. 1990. Opportunities And Responsibilities In Pharmaceutical Care. *Am. J. Hosp. Pharm*. 47: 533-543
- Hussain, R., Hassali, M.A., Hashmi, F., and Farooqui, M.A. 2018. Qualitative Exploration of Knowledge, Attitudes and Practices of Hospital Pharmacists Towards Adverse Drug Reaction Reporting System In Lahore. Pakistan. *J Pharm Policy Pract*. (11): 16
- Iman, A.T., dan Lena, D. 2017. Manajemen Mutu Informasi Kesehatan 1 : Quality Assurance. Kementerian Kesehatan RI

- Irawan, H. 2004. Indonesia Customer Satisfaction. Jakarta : Gramedia Pustaka Umum
- Irawan, H. 2009. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Johansson, P., Oleni, M., and Fridlund, B. 2002. Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study. Scand. J. Caring Sci. Halmstad University, Sweden. P : 337– 344.
- Khayat, K., and Salter, B. 1994. Patient Satisfaction Surveys as a Market Research Tool For General Practices. University of Kent, Canterbury. British Journal of General Practices. P : 215- 219.
- [Kemenkes] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2004. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2014 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta. Menteri Kesehatan RI. 3,8 hal
- [Kemenkes] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2006. Pedoman Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. Jakarta. Departemen Kesehatan RI. 18 hal
- [Kemenkes] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Modul TOT Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Jakarta. Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan. 65-75 hal
- [Kemenkes] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016a. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Jakarta. Menteri Kesehatan RI. 3-33 hal
- [Kemenkes] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2019a. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta. Menteri Kesehatan RI. 31-34 hal
- [Kemenkes] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2019b. Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. Jakarta. Menteri Kesehatan RI. 99 hal
- [Kemenkes] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Jakarta. Menteri Kesehatan RI. 289 hal

- [Kemenkes] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016b. Modul Ilmu Kesehatan Masyarakat PKM. Jakarta. Menkes RI. 178 hal
- [Kemenkes] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2011. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 889/MENKES/PER/V/2011 Tentang Registrasi, Izin Praktik, Dan Izin Kerja Tenaga Kefarmasian. Jakarta. Menteri Kesehatan RI. 28 hal
- [Kemenkes] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Jakarta. Menkes RI. 54 hal
- [Kemenkes] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2017. Petunjuk Teknis Evaluasi Penggunaan Obat Di Fasilitas Kesehatan. Jakarta. Menkes RI. 51 hal
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2009. Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Erlangga. Jakarta
- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2004. Dasar - Dasar Pemasaran Edisi kesembilan, Penerjemah Alexander Sindoro, Indeks. Jakarta
- Logen, Y., Balqis., dan Darmawansyah. 2015. Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Pemulung di TPA Tamangapa. Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Machfoedz, I. 2009. Metodologi Penelitian Bidang Kesehatan, Keperawatan, Kebidanan, Kedokteran. Yogyakarta: Fitramaya. 126 hal
- Martilla, J.A. and James, J.C. 1977. Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41 (January), pp. 77-90.
- Muninjaya, A. A. G. 2014. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: ECG
- Muninjaya, A. A.G. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: ECG
- Munhumun, P.R., Soolakshna, D.L.B., and Perunjodi, N. 2010. Service Quality in The Public Service. *International Journal Of Management and Marketing Research* Vol. 3 No.1. pp : 37-50.
- Notoatmodjo, S. 2005. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S . 2007. Promosi kesehatan dan ilmu perilaku. Jakarta : Rineka Cipta P. 43-64.

- Parasuraman, A., Valarie, A.Z., and Leonard, L.B. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4. pp : 41-50
- Parasuraman, A., Leonard, L. B., and Valarie, A.Z. 1991. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta. Presiden RI. 5 hal
- Pertiwi, D.I. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien JKN Rawat jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta Menggunakan Metode Servqual. [Skripsi]. Yogyakarta. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Pohan, I.S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- Putra, F.J., Al Hafiz., dan Firdawati. 2020. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Pasien Operasi Sub Bagian Fasial Plastik dan bedah Rekonstruksi Bagian THT-KL RSUP Dr. M. Djamil Tahun 2019. Fakultas Kedokteran, Universitas Andalas.
- Ried, L.D., Feng, W., Henry, Y., and Ratanaporn, A. 1999. Patient's Satisfaction and Their Perception of The Pharmacist. *Journal of the American Pharmaceutical Association* Vol. 39 No. 6. P : 835 – 842.
- Rizal, A dan Jalpi, A. 2018. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan. *Al Ulum Sains dan Teknologi* Vol. 4 No 1.
- Sanah, N. 2017. Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 5 (1): 305-314.
- Sari, B.O. 2020. Analisis Kepuasan Pasien Lansia Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Ambacang Kota Padang. [Skripsi]. Padang. Fakultas Farmasi. Universitas Perintis Indonesia. 43 hal
- Satibi, Eliza, H.D., Gusti, A.O., Karina, E., Achmad, F., dan Dyah, A.p. 2018. Analisis Kinerja Apoteker Dan Faktor Yang Mempengaruhi Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi* Vol. 8 No.1:32-38.

- Satibi, dan Dyana, P. 2016. Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, *Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas*, Vol. 13 No. 1. 28-34 hal
- Setiawan, R. 2005. Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo. *Simposium VIII FSTPT*. 1-10.
- Stefan, M.M., Sri, G.R., dan Wilhelmus, H.S. 2013. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan. *Artikel Ilmiah. Program Studi S1 Keperawatan Jalura Sekolah Tinggi Kesehatan Sint Carolus*. Jakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Supardi, S., Handayani, R.S., dan Notosiswoyo, M. 2008. Faktor – Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat jalan dan Rawat Inap di Puskesmas (Analisa Data SKRT 2004). *Penelitian Kesehatan*, Volume 36 No 3
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta. 241-262 hal
- Susyanty, A.L., Yuniar, Y., Herman, M.J., dan Prihartini, N. 2020. Kesesuaian Penyelenggaraan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. *Artikel Media Penelitian dan Pengembangan Kesehatan*.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Tzeng, G.H., and Chang, H.F. 2011. Applying Importance-Performance Analysis as a Service Quality Measure in Food Service Industry. *Journal of Technology Management and Innovation* Vol. 6
- Umniyati, H. 2010. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009. *Jurnal Kedokteran YARSI*, 18: 9–20.
- Utama, S. 2003. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sumatera Utara, Medan
- Widyoko, E.P. 2016. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

- Widodo, S.M dan Sutopo, J. 2018. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer,” J. Inform. Upgris, vol. 4, no. 1, pp. 38–45
- Windiana, M. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Seberang Padang Dan Puskesmas Pemancangan, Kota Padang. [Skripsi]. Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia Perintis. 71 hal.
- [WHO] World Health Organization. 2014. Guidelines for Detecting & Reporting Adverse Drug Reaction.
- Yamit, Z. 2001. Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa. Ekonosia, Yogyakarta.
- Yousapronpaiboon, K. 2014. SERVQUAL : Measuring higher education service quality in Thailand. Journal Procedia – Social and Behavioral Sciences 116. doi: 10.1016/j.sbspro.2014.01.350. P : 1088 -1095.
- Zeithaml, V. A. 2000. Service Quality, Profitability and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn. Journal of the Academy of Marketing Science Vol. 28 No. 1. pp : 67–85.

