

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, H. *et al.* (2022) 'Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan Parangloe Kabupaten Gowa', : <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>.
- Aggarwal, A., Aeran, H. and Rathee, M. (2019) 'Quality management in healthcare: The pivotal desideratum', *Journal of Oral Biology and Craniofacial Research*, 9(2), pp. 180–182. : <https://doi.org/10.1016/j.jobcr.2018.06.006>.
- Aini, R. *et al.* (2021) 'Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Kota Padang', *Human Care Journal*, 6(1), pp. 139–145. : <https://ojs.fdk.ac.id/index.php/humancare/article/view/1090>.
- Bupati Pasbar (2021) 'Keputusan Bupati Pasaman Barat Nomor : 188.45/198/Bup-Pasbar/2021 Tentang Kategori Puskesmas di Kabupaten Pasaman Barat'.
- Devkaran, S. and Farrell, P.N.O. (2015) 'The impact of hospital accreditation on quality measures: an interrupted time series analysis'. : <https://doi.org/10.1186/s12913-015-0784-5>.
- Dinkes Prov Sumbar (2021) *Laporan Akreditasi Puskesmas Provinsi Sumatera Barat*. Padang.
- Ditjen Yankes (2021a) *Pedoman Pembinaan Terpadu Oleh Dinas Kesehatan, kepmenkes RI*.
- Ditjen Yankes (2021b) *Petunjuk Teknis Penggunaan Laporan Insiden Keselamatan Pasien di Puskesmas*.
- Ditjen Yankes (2022) 'Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/I/3991/2022 Tentang Petunjuk Teknis Survei Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri'.
- Effendi, F.F. (2021) *Analisis Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryo Tahun 2020*. Padang.
- Endeshaw, B. (2021) 'Healthcare service quality-measurement models: a review', *Journal of Health Research*, 35(2), pp. 106–117. : <https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>.
- Fannya, P., Sulastri, D. and Rasyid, R. (2018) 'Analisis Mutu Pelayanan Puskesmas Kota Padang Menggunakan Teknik Importance Performance Analysis', *Jurnal Kesehatan Medika Saintika Volume*, 9(2), pp. 11–24.
- Ferial, L. and Wahyuni, N. (2022) 'Mutu Pelayanan Kesehatan Meningkatkan Dengan Menerapkan Keselamatan Pasien Di Puskesmas', *Journal of Baja Health Science*, 2(01), pp. 36–46. : <https://doi.org/10.47080/joubahs.v2i01.1895>.

- Hadi, A., Dimuru, L. and Rumau, A. (2021) 'Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi di Puskesmas Kecamatan Geser Kabupaten Seram Bagian Timur)', *Journal Administration and Public Service*, 1, pp. 15–23. :
- Indrayathi, P.A. *et al.* (2014) 'Quality of Services in Health Care Center with General Services Agency Status', *Kesmas, National Public Health Journal FKM UI*
- Indrayathi, P.A. and Noviyani, R. (2017) *Equity dalam Pelayanan.*
- JKasim, S., Robot, F.J.. and Hamel, R. (2013) 'Hubungan Disiplin Waktu Dengan Kinerja Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tataba Kec. Buko Kabupatenbanggai Kepulauan
- Kemenkes RI (2015) *Pedoman Pendampingan Akreditasi.*
- Kemenkes RI (2016a) 'Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Program Indonesia Sehat Dengan Pendekatan Keluarga.
- Kemenkes RI (2016b) 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas'.
- Kemenkes RI (2019) 'Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat', *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas*, Nomor 65(879), pp. 2004–2006.
- Kemenkes RI (2021) *Pedoman Tata Kelola Mutu di Puskesmas.* Jakarta.
- Kemenkes RI (2022a) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 Tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi.*
- Kemenkes RI (2022b) *Permenkes RI 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 Transfusi Darah.*
- Kemenkes RI (2023a) 'Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Puskesmas',
- Kemenkes RI (2023b) 'Peraturan Menteri Kesehatan RI Tentang Petunjuk Tekhnis Penggunaan Dana Alokasi Khusus Non Fisik Bidang Kesehatan Tahun Anggaran 2023'.
- Laksono, A.D. *et al.* (2015) *Penelitian kualitatif di bidang kesehatan.*

- Mahendradhata, Y. *et al.* (2017) *The Republic of Indonesia Health System Review*.
- Menpan RB (2017) 'Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik'.
- Morrow *et al.* (2015) 'Colaizzi ' s descriptive phenomenological method'. : <http://eprints.hud.ac.uk/id/eprint/26984/>.
- Munijaya, G. (2019a) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran : EGC.
- Munijaya, G. (2019b) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran : EGC.
- Nababan, B.O. (2021) 'Panduan Pengolahan Data Service Quality (SQ), Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Index Performance Analysis (IPA) Dengan Software Excel Dan Spss': <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.10743.96169>.
- Navis, D. *et al.* (2020) 'Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Tenaga Kesehatan, Sarana Prasarana Terhadap Mutu Pelayanan serta Dampaknya pada Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Leuwisadeng', *Muhammadiyah Public Health Journal*, 1(1), pp. 1–77.
- Notoatmodjo, S. (2018) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Ke. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmojo, S. (2018) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edited by P.R. Cipta. Jakarta.
- Ormanovic, S. and Ciric, A. (2017) 'Importance-Performance Analysis : Different Approaches', (December).
- PPSDMK (2016) 'Pedoman Pelatihan Manajemen Puskesmas'.
- Purnamawan, I.G., Suganda, N. and Purnami, L.A. (2020) 'Implementasi Organization Learning terhadap Perbaikan Akreditasi Puskesmas si Kabupaten Buleleng Bali', 14(9), pp. 3231–3236.
- Puskesmas Talu (2023) *Profil Kesehatan Puskesmas Talu Tahun 2022*.
- Rahayu, S. (2013) 'Internal Customer Satisfaction and Service Quality Toward Trust and Word of Mouth', *ASEAN Marketing Journal*, 3(2). : <https://doi.org/10.21002/amj.v3i2.2026>.
- Rosyidi, M.I., Sudarta, I.W. and Susilo, E. (2020) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. cetakan Pe. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Salamah, U. and Rustiana, E. (2017) 'Meningkatkan Mutu Pelayanan Medik Melalui Koordinasi Antar Unit dan Profesionalisme Petugas (Studi pada RSUD Dr. Slamet - Garut)', *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 38–47.

- Saptawan, A. and Nengyanti (2014) 'Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12 (4), pp. 241–255. :
- Sari, A.R. *et al.* (2021) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Disusun*. Edited by A. Rahayu. CV. Mine. : <https://doi.org/10.24893/jkma.2.2.186-190.2008>.
- Setianingrum, V.E., Hasanbasri, M. and Hakimi, M. (2014) 'Integrasi Bidan Praktek Swasta Dalam Program Kesehatan Ibu Dan Anak Puskesmas: Studi Kasus Implementasi Jampersal Di Pelayanan Primer', *Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 3(4), pp. 227–235. :
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Ke-9. Edited by Sutopo. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2022) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, D. *et al.* (2022) 'Studi Analisis Ketercapaian Implementasi Kebijakan Akreditasi Puskesmas dan Kinerja Puskesmas di Kabupaten Kuningan', 02(02), pp. 189–198. : <https://doi.org/10.34305/jphi.v2i2.462>.
- Tarumaselej, L.A. (2020) 'Pengaruh Manajemen Puskesmas Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Di Kota Ambon'.
- Ulumiyah, N.H. (2018) 'Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, p. 149. : <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>.
- Utami, S.N. and Lubis, S. (2021) 'Efektivitas Akreditasi Puskesmas Terhadap Kualitas Puskesmas Medan Helvetia', *Publik Reform*, 8(2), pp. 10–21. : <https://doi.org/10.46576/jpr.v8i2.1658>.
- Wahidin (2020) 'Peningkatan Mutu Puskesmas Dan Keselamatan Pasien', 2(2), pp. 75–80.
- Wardani, R.K. (2019) 'Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gunung Sugih', *Jurnal Simplex*, 2(3), pp. 24
- WHO (2018a) *Delivering quality health services*, World Health Organization, World Bank Group, OECD. : <http://apps.who.int/bookorders>.
- WHO (2018b) *Handbook for national quality policy and strategy*, WHO. : <http://www.who.int/servicedeliverysafety>
- WHO (2018c) *Improving the quality of health services - Tools and Resources*, WHO Service Delivery and Safety Department.
- WHO (2018d) 'Quality in primary health care', *Preventive and social medicine*, 54.

- Widyastuti, L.A. and Widodo, S. (2018) 'Pengukuran efisiensi belanja kesehatan terhadap pelayanan puskesmas di kota yogyakarta', *Repository Universitas PGRI Yogyakarta*2, pp. 1–13.
- Wulandari, A.R.C. *et al.* (2021) 'Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital', *Enfermeria Clinica*, 31, pp. S745–S750. : <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.09.006>.
- Wulandari, R.D. *et al.* (2019) 'Pengaruh Pelaksanaan Akreditasi Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien (The Influence of Primary Health Care Accreditation on Patient Satisfaction)', *Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Indonesia (MKMI)*, 15(3), pp. 228–236.

