

DAFTAR PUSTAKA

1. Presiden Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan. 2016.
2. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. 2019.
3. Winingsih Gam, Deni Witari Nn. Hubungan Karakteristik Sosio Demografi, Status Kepesertaan dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan KIA di Puskesmas III Denpasar Selatan. *J Caring* [Online] 2017;1(1):62–7. Dari : <http://ejournal.binausadabali.ac.id/index.php/caring/article/view/18>.
4. Kotler P. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga; 2002.
5. Soekiyono. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Badan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada Rumah Sakit Jabodetang. *Derivatif J Manajemen* [Online] 2017;11(1):50–60. Dari : <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JM/article/view/149>.
6. Bustami. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga; 2011.
7. Listiani I. Hubungan Tingkat Pendidikan dan Penghasilan Pasien dengan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo [Skripsi]. Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2017.
8. Cynthia Sisilia T, Mandagi Ck., Kolibu Fk. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. *J Kesmas* [Online] 2018;7:1–10. Dari : <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23156>.
9. Perawati H. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pengunjung Rawat Jalan Puskesmas Marunggi Kota Pariaman Tahun 2020 [Skripsi]. Padang : Universitas Andalas; 2020.
10. Riandi R, Yuliawati R. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda Tahun 2018 [Skripsi]. Kalimantan Timur : Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur; 2018.
11. Kemenkes RI. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021. Pusdatin. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2021.
12. Puskesmas Ambacang. Laporan Tahunan Puskesmas Ambacang Tahun 2022. Padang: Puskesmas Ambacang; 2022.
13. Dinas Kesehatan Kota Padang. Laporan Tahunan Tahun 2019 Edisi 2020. Padang: Dinas Kesehatan Kota Padang; 2020.
14. Dinas Kesehatan Kota Padang. Laporan Tahunan Tahun 2020 Edisi 2021. Padang: Dinas Kesehatan Kota Padang; 2021.
15. Dinas Kesehatan Kota Padang. Laporan Tahunan Tahun 2021 Edisi 2022. Padang: Dinas Kesehatan Kota Padang; 2022.
16. Hamid R. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar Tahun 2013. *J FKM Universitas Hasanudin Makasar*. 2013;1–14.
17. Jacobalis S. Beberapa Teknik Dalam Manajemen Mutu, Manajemen Rumah Sakit [Several Tehniques In Quality Hospital Management]. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada; 2000.
18. Sutrisno E. Budaya Organisasi. Jakarta: Kencana; 2010.

19. Mukti Ga. Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan : Konsep Implementasi. Mukti Pkh, Editor. Yogyakarta; 2007.
20. Ulumiyah Nh. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas. Jurnal Adm Kesehatan Indonesia [Online] 2018;6(2):149. Dari : <https://e-journal.unair.ac.id/JAKI/article/view/8294>.
21. Fandy T, Diana A. Total Quality Management. Revisi. Andy, Editor. Yogyakarta; 2003.
22. Mubarak, Wahit I, Chayatin N. Ilmu Kesehatan Masyarakat : Teori dan Aplikasi. Medika S, Editor. Jakarta; 2009.
23. Pohan Is. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: Kesaint Blanc; 2012.
24. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional. 2013.
25. Satianegara Mf, Saleha S. Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika; 2009.
26. Muninjaya. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Egc; 2014.
27. Nursalam. Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. 4th Ed. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
28. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 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. 2022.
29. Fandy T. Manajemen Jasa. Edisi Pert. Yogyakarta: Andi; 2006.
30. Fandy T. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset; 2005.
31. Pohan Is. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran Egc; 2007.
32. Gaspersz V. Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa. Jakarta: Erlangga; 1997.
33. Ikawati D. Analisis Kebijakan Pelayanan Kesehatan Gratis Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Desa Bulu Wattang Kecamatan Panca Rijang. Praja J Ilmu Pemerintah [Online] 2018;6:1-5. Dari : <https://jurnal.umsrappang.ac.id/praja/article/view/410>.
34. Fandy T. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi; 2007.
35. Fandy T. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi; 2006.
36. Supriyanto S, Ernawati M. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta: Andi; 2010.
37. Supriyanto. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta: Andi; 2010.
38. Stevano A. Montol, Franckie R. R. Maramis Se. Hubungan Antara Status Demografi dengan Kepuasan dalam Pelayanan Pasien Jamkesmas di Wilayah Kerja Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. Pap Knowl Towar A Media Hist Doc [Online] 2014;12–26. Dari : <https://adoc.pub/hubungan-antara-status-demografi-dengan-kepuasan-dalam-pelay.html>.
39. Husna Sa. Hubungan Status Akreditasi Puskesmas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Padang Tahun 2019 [Skripsi]. Padang : Universitas Andalas; 2019.
40. Sioth Rs, Rattu Aj., Pelealu Fj. Hubungan Antara Karakteristik Pasien dan Faktor-Faktor Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tombulu Kecamatan Tombulu. J FKM Universitas Sam

- Ratulangi Manado; 2016.
41. Wahyuni S. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2017 [Skripsi]. Padang : Universitas Andalas ; 2017.
 42. Sukendra, Ikiksa. Instrumen Penelitian. Journal Academia. 2020.
 43. Budiastuti D Ba. Validitas dan Reliabilitas Penelitian. Jakarta: Mitra Wacana Media; 2018.
 44. Imam G. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. 8th Ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2018.
 45. Lupiyoadi R& B. Model Important Performance Analysis. Jakarta: Salemba Empat; 2015.
 46. Suprayoga Y, Vestikowati E, Endah K. Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid 19 Oleh Pusat Kesehatan Masyarakat Banjar 1 Kota Banjar. J Unigal Repos [Online] 2022;2(2):3121–33. Dari : <http://repository.unigal.ac.id:8080/handle/123456789/2346>.
 47. Andoko, Hendri Norman Dn. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018. HJK [Online] 2018;12(2):92–102. Dari : <https://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/holistik/article/view/172>.
 48. Adtrizah, Rinsa Suni, Asrinawaty Er. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kelayan dalam Tahun 2020. J Kesehatan [Online]. 2020;Null(23):1–11. Dari : <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/2867/>.
 49. Fakhsiannor. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021. J Kesehatan Masyarakat [Online] 2021;8(2):180–5. Dari : <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/ANN/article/view/5904>.
 50. Nikmatallizra. Tingkat Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Perbedaan Status Akreditasi dan Faktor Determinan Pada Puskesmas Terakreditasi Kota Padang Tahun 2021 [Skripsi]. Padang : Universitas Andalas; 2021.
 51. Sofia H, Ahmad Zacky Anwary A. Hubungan Pengetahuan Pendidikan dan Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021 [Tesis]. Kalimantan : Universitas Islam Kalimantan; 2021.
 52. Notoatmodjo S. Konsep Perilaku Dan Perilaku Kesehatan Dalam Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta; 2003.
 53. Aulia Dewi Hasan N. Measurement Of Patient Satisfaction In The Emergency Department Of Rsi Surabaya Using Gap Analysis Method. MaKMA [Online] 2020;3: 207–19. Dari : <https://ojs.serambimekkah.ac.id/MaKMA/article/view/4364>.
 54. Lestari Y. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. J Dependen Adm Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro [Online] 2019;33:1–12. Dari : <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/16053/15501>.
 55. Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara; 1996.
 56. Eninurkhayaton B, Antono Suryoputro Eyf. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. J Kesehat Masy [Online] 2017;5(4):33–42. Dari : <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/18314>.

57. Anjaryani Wd. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di Rsud Tugurejo Semarang [Tesis]. Semarang : Universitas Diponegoro; 2009.
58. Mirshanti F, Tamtomo D, Murti B. The Associations Between Accreditation Status, Patient Socio-Economic Factors, Insurance Type, Patient Perceived Quality Of Service, And Satisfaction At Community Health Center. J Health Policy Management [Online] 2017;02(01):91–101. Dari : <https://thejhpm.com/index.php/thejhpm/article/view/28>.
59. Nur Hidayati A, Suryawati C, Sriatmi A. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (Sec) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Jurnal Kesehatan Masyarakat [Online] 2014;2(1):9–14. Dari : <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/6367>.

