

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S., Rahman, F., Wulandari, A., & Anhar, V. Y. (2016). *Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan* (1st Ed., Vol. 1). Pustaka Banua.
- Astuti, S., Nyorong, M., & Januariana, N. E. (2020). Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 2(2), 26–37.
- BPS Kota Bukittinggi. (2022). *Jumlah Kepadatan Penduduk Per-Kecamatan 2020-2022*.
- BPS Kota Bukittinggi. (2023). *Penduduk Kota Bukittinggi dan Kemiskinan Tahun 2023*.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya* (1st Ed., Vol. 1). Penerbit Erlangga.
- Chabibah, A. N. (2018). Kualitas Fungsional dan Kepuasan Pasien terhadap Perawat dan Dokter Gigi di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 143–148.
- Darmawan, E. S., & Sjaaf, A. C. (2019). *Administrasi Kesehatan Masyarakat Teori dan Praktik* (1st Ed., Vol. 3). PT. Rajagrafindo Persada.
- Destiani, I., Rejeki, Y. F., & Laelasari. (2023). Level of Patient Satisfaction in Griya Antapani Public Health Center, Bandung City 2022. *Jurkes*, 10(1), 1–7.
- Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi. (2024). *Akreditasi Puskesmas di Wilayah Kota Bukittinggi*.

- Farida, N., Asrinawaty, & Anwary, A. Z. (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya*. Universitas Islam Kalimantan.
- Fatimah, F. S., Mars, S., Sarwadamana, R. J., Mulyani, R., & Handayani, P. D. (2022). A Comparison of Patient Satisfaction when Using the Insured and Non-Insured in Public Health Center (Puskesmas Kasihan 1) Bantul, Indonesia. *Open Access Maced J Med Sci*, 10(8), 1–4.
- Harlan, J., & Johan, R. S. (2018). *Metode Penelitian Kesehatan* (2nd Ed., Vol. 1). Universitas Gunadarma.
- Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., Nurdhila, A. P., & Hadiyatma, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161–168.
- Hermansyah, Darmana, A., & Nur'aini. (2019). Analisis Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Metode Servqual di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur. *Healthcare: Jurnal Kesehatan*, 8(1), 58–69.
- Isniati. (2016). *Buku Ajar Pengantar Manajemen Mutu dalam Layanan Kesehatan* (1st Ed., Vol. 1). Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas.
- Kementerian Kesehatan. (2023). *Laporan Tematik Survei Kepuasan Indonesia (SKI) Tahun 2023*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2012). *Pedoman Paket Dasar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas*.

- Lahdji, A., Setiawan, M. R., & Purnamasari, W. I. (2016). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Periode Mei-Oktober 2015. *Jurnal Kedokteran Muhammadiyah*, 5(2), 1–7.
- Larasati, M., Semiarty, R., & Febrian. (2021). Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring Kota Padang. *Andalas Dental Journal*, 9(2), 72–78.
- Mabrur, A. K., Anwar, & Ruma, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ompo Kabupaten Soppeng. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika (JBMI)*, 19(2), 143.
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 130–136.
- Mentang, J. J., Rumayar, A. A., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Taratara Kota Tomohon. *Jurnal Kesmas*, 7(5).
- Muninjaya, A. A. G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (2nd Ed., Vol. 1). EGC.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Vol. 1).

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(10), 12–40.
- Pertiwi, A. A. N. (2016). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 113–121.
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan* (1st Ed., Vol. 1). EGC.
- Pradnyadani, I. G. A., & Gejir, I. N. (2016). The Profile of Dental Caries in the First Year Students of Elementary Schools Within the Working Area of Puskesmas I Denpasar Utara in 2015. *Dental Health Journal*, 4(2), 49–96.
- Puskesmas Guguk Panjang. (2024). *Data Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Puskesmas Guguk Panjang Kota Bukittinggi*.
- Puspitasari, A. D., Pertiwiwati, E., & Rizany, I. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dengan Pasien BPJS Berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan. *Keperawatan: Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 8(2), 93–100.
- Riyanto, S., & Aglis, A. H. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Penerbit Deepublish.
- Ruhyat, Y., Sunjaya, D. K., Gondodiputro, S., Mutyara, K., Sujatmiko, B., & Arisanti, N. (2023). Patient Satisfaction with National Health Insurance and Public Health Center Accreditation: Lessons Learnt From Majalengka Regency, Indonesia. *Althea Medical Journal*, 10(4), 260–268.
- Safitri, D., Anastasya, R., Layli, R., & Gurning, F. P. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di

- Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan. *Florona : Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 94–103.
- Sirait, N. B. (2021). *Studi Komparasi antara Pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas Setia Janji*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. CV. Alfabeta.
- Suwito, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru. *Kindal*, 13(3), 255–262.
- Syahdrajat, T. (2019). *Panduan Penelitian untuk Skripsi Kedokteran & Kesehatan* (2nd Ed., Vol. 1). Rizky Offset.
- Syapitri, H., Amila, & Aritonang, J. (2021). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan* (1st Ed., Vol. 1).
- Wahyuni, A. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Rekam Medic*, 3(1), 20–31.
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., & Kandou, G. D. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Kesmas*, 8(4), 62–66.
- Wulan, I. G. A. S., Pertiwi, N. K. F. R., & Prasetya, M. A. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS dan Pasien Umum terhadap Pelayanan di Faskes Tingkat Pertama Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. *Bali Dental Journal*, 3(2), 64–69.
- Wulandari, C., Ahmad, L. O. A. I., & Saptaputra, Syawal. K. (2016). Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di UPTD

Puskesmas Langara Kecamatan Wawonii Barat Kabupaten Konawe Kepulauan Tahun 2016. *Jimkesmas*, 1(3), 1–8.

Yakin, M. N. F., & Atzmardina, Z. (2022). Analisis Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSI PKU Muhammadiyah Tegal. *Tarumanagara Medical Journal*, 4(1), 148–154.

Yanuarti, R., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Oktarianita. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(1), 1–8.

Yuliana, Marchamah, D. N. S., & Desty, R. T. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan. *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan dan Kedokteran*, 2(1), 235–246.

Zulmi, R. M., Symond, D., & Susi. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi. *Andalas Dental Journal*, 10(1), 44–53.

Zumria, Narmi, & Tahiruddin. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, 1(1), 76–83.