

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, M. T., Sri Gumilar, M., Riyadi, S., Kristiani, A., Febrianti, S., Sukarsih, Hidayati, S., Tika Fitria, K., Dwi Sari, R., Halid, I., Pariati, & Krisyudhanti, E. (2023). *Penyakit gigi dan mulut*.
- Adhani, R. (2018). *Mengelola Rumah Sakit*. Media Nusa Creative.
- Akbar, M. A. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 321–334.
- Akmal, D. Z., Heri, H., & Seswandi, A. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Klinik Gigi Pekanbaru. *Jurnal Komunitas Sains Manajemen*, 1(3), 231–240.
- Angraini, N. (2023). Mengukur Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum*, 2(1), 1–14.
- Anwar, A. A., Rahmadani, S., & Rochka, M. M. (2019). *Clinical Autonomy Kepuasan Kerja Era JKN*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Araujo, E. B. De. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis Dan Manajemen Kesehatan*, 2(2), 29–39.
- Artamevia, R., Sumerti, N. N., Agung, A. A. G., & Arini, N. W. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut Tahun 2023. *Dental Health Journal*, 10(2), 95–97.
- 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), 2355–164.
- Ayuba, H., Dewi, S., Riu, M., & Talib, N. A. (2024). Hubungan Penerapan SOP Penerimaan Pasien Baru dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap. *Ensiklopedia of Journal*, 2(1), 2986–8548.
- Bahar, I. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit TK. III Dr.Reksodiwiryono Padang Tahun 2019. *Ensiklopedia of Journal*, 2(2), 96–102.
- Bariyah, U. K., Rosyidah, & Hidayat, M. S. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit: Narative Literatur Review. *Jurnal Kesehatan Tadulako*, 10(4), 547–555.

- Basalamah, K. F., Ahri, R. A., & Multazam, M. (2021). The Influence of Image and Service Quality on Patient Satisfaction and Retention at the Regional General Hospital of Makassar City. *An Idea Health Journal*, 1, 81–91.
- Basir, H., & Wahyono, B. (2023). Determinan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit : Systematic Literature Review. *Jurnal Kesehatan Mahardika*, 10(2), 31–42.
- Chabibah, A. N. (2018). Kualitas Fungsional dan Kepuasan Pasien Terhadap Perawat dan Dokter Gigi di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 143.
- Demiyati, C., Sitepu, K. A. br, Marliana, A., Nurmalia, N., & Kabelen, V. Y. (2023). Analisa Risiko Kejadian Hipertensi Pada Masyarakat Usia Produktif di Wilayah Kerja Puskesmas Pancoran Mas Depok Tahun 2022. *Journal of Public Health Education*, 2(4), 367–376.
- Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality-measurement models: a review. In *Journal of Health Research* (Vol. 35, Issue 2, pp. 106–117). Emerald Publishing.
- Fadhilah, G., Rita Wahidi, K., & Ruswanti, E. (2022). Influence Of Workload And Job Satisfaction Of Pharmaceutical Workers On The Achievement Of Quality Indicators With Motivation As Intervening Variables In Jakarta Dharmais Cancer Hospital. *Jurnal Health Sains*, 3(10), 1575–1585.
- Fadhilah, Y., Fatimah, F. S., Sarwadhamana, R. J., Lovadira, L., Zahra, A., Lani, F., Prasetyaningrum, L., Maharani, E., Juliani, A., & Pristia, A. (2023). Implementasi Standar Ruang Bangunan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Yogyakarta. *Indonesian Journal Of Hospital Administration*, 6(1), 27–40.
- Fan, L. hua, Gao, L., Liu, X., Zhao, S. hong, Mu, H. tong, Li, Z., Shi, L., Wang, L. ling, Jia, X. li, Ha, M., & Lou, F. ge. (2017). Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. *PLoS ONE*, 12(12), 1–13.
- Fitriah, R., & Mardiaty, N. (2019). Pengaruh Faktor Sosiodemografi Terhadap Pengetahuan dan Sikap tentang Penggunaan Antibiotik di Kalangan Masyarakat Perkotaan. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah Kesehatan*, 5(2), 107–113.
- Fitriyani, D., Christian Wiradendi Wolor, & Marsofiyati Marsofiyati. (2023). Analisis Sistem Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja. *Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Publik Terapan*, 1(4), 107–118.

- Gao, Q., Liu, M., Peng, L., Zhang, Y., Shi, Y., Teuwen, D. E., & Yi, H. (2022). Patient satisfaction and its health provider-related determinants in primary health facilities in rural China. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1–12.
- Geberu, D. M., Biks, G. A., Gebremedhin, T., & Mekonnen, T. H. (2019). Factors of patient satisfaction in adult outpatient departments of private wing and regular services in public hospitals of Addis Ababa, Ethiopia: A comparative cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 19(1), 1–13.
- Hasibuan, N., & Moriza, T. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Dokter dengan Kepuasan Pasien Rawat jalan di Puskesmas Londut Kabupaten Labuhan Batu Utara. *Journal of Medical Record*, 1(1), 30–40.
- Hermawan, E. (2023). *Perilaku Konsumen 4.0*. CV. Eureka Media Aksara.
- Heryanadi, C., Septi Hardian E., & Adriansyah M. (2021). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS TNI AU dr. M. Salamun. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1706–1717.
- Hidayah, N., Bachtiar, A., & Candi, C. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Systemic Review. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 6300–6308.
- Hussain, A., Sial, M. S., Usman, S. M., Hwang, J., Jiang, Y., & Shafiq, A. (2019). What factors affect patient satisfaction in public sector hospitals: Evidence from an emerging economy. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(6), 1–14.
- Huvoid, S. U., Adhyka, N., & Antika, E. (2023). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Farmasi. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 19(2), 165–172.
- Ikawati, F. R. (2024). Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien di Rumah Sakit. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(3), 288–298.
- Inriastuti, A. K., & Andriani, H. (2022). Analisis Penyimpanan dan Distribusi Obat, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Gigi Mulut Universitas Jendral Achmad Yani Cimahi. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(12), 17399–17411.
- Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 58–64.
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian

- Countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(13), 2–15.
- Kartikasari, D. (2019). *Administrasi Rumah Sakit* (I. Tri R & T. Ratna, Eds.). Wineka Media.
- Kemenkes. (2024). *Kelompok Usia*. <https://ayosehat.kemkes.go.id/kategori-usia>
- Kemenkes RI. (2022). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.
- Kementerian Kesehatan RI. (2023). *Laporan Nasional Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) Tahun 2023*.
- Kesehatan RI, K. (2023). *SKI 2023 dalam angka kementerian RI* (R. Thaha, A. Musadad, P. Junadi, H. Kusnanto, A. Sugihantono, F. Witoelar, & I. Ariawan, Eds.). Kemenkes BKPK.
- Kholifah. (2022). Pengaruh Kualitas Fungsional dan Citra Perusahaan Terhadap Word Of Mouth Communication Dimediasi Kepuasan Konsumen. *Journal Of Digital Business and Management*, 1(2), 63–77.
- Kolibu, D., & Mulyanti, D. (2023). Sistem Informasi Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, 1(1).
- Konsil Kedokteran. (2014). Peraturan Konsil Kedokteran Indonesia. *Konsil Kedokteran Indonesia*, 22–25.
- Ladytama, S., Sugiarto, J., Islam Sultan Agung Semarang, R., & Kesehatan Masyarakat, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 6(2), 151–158.
- 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.
- Lisdiana, I., Prasetyo, I., & Hartati, C. S. (2023). Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 50–63.
- Luhglatno, Sani, I., Zulkarnain, I., Sembiring, R. S. R., Samukroni, M. A. S., Maryeni, S., Kasim, H., Raflina, R., Supiyah, Solichatin, S., Lustono, Imron, A., Nasrullah, A., Abdurohi, & Adha, S. (2024). *Perilaku Konsumen*. CV. Eureka Media Aksara.
- Maimun, & Sari, I. (2022). Analisis Deskriptif Kelengkapan Dokumen Rekam Medis di Poli Rawat Jalan KIA RSUP DR. Cipto Mangunkusumo. *Jurnal Kesehatan*, 10(1), 13–24.

- Manurung, J., Novela, V., Ulfiana, Q., Simamora, J. P., Argaheni, N. B., Sianturi, E., Saeni, R. H., & Lakhmudien. (2021). *Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Marwanto, D., Murti, B., & Tamtomo, D. G. (2021). Health Service Quality Management at dr. Siswanto Air Force Hospital, Colomadu, Karanganyar, Central Java. *Journal of Health Policy and Management*, 6(3), 182–189.
- Melina, R., Fernandez, E., & Nursan, M. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Golden Melon dengan Sistem Hidroponik di Kawasan Agrowisata Golden Melon Kabupaten Lombok Barat. *Agrimansion*, 25(1), 50–62.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Peraturan Kementerian Kesehatan*.
- Menteri Kesehatan RI. (2008). Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 10–21.
- Menteri Kesehatan RI. (2024). Permenkes Nomor 6 Tahun 2024. *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.
- Munawir, I. (2018). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), 15–22.
- Mursyidah, L., & choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed., Vol. 1). Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Nurilawaty, V., Ngatemi, Dwi Priharti, Tedi Purnama, & Ruth Lasma Milan. (2021). How Do Patient Satisfaction in Dental Polyclinic? - Patient Characteristics and Quality of Dental Health Services. *Indian Journal of Forensic Medicine & Toxicology*, 15(4), 2814–2819.
- Nuryanti, N., Magdalena, S., Asmara, G. Y. P., & Paramarta, V. (2024). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi dan Mulut di Rumah Sakit (Studi Literasi). *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*, 4(1), 216–221.
- Ombudsman. (2025). *Laporan dan Konsultasi Rumah Sakit Kota Padang*.
- Peraturan Pemerintah. (2021). Peraturan Pemerintah nomor 7 tahun 2021. *Peraturan Pemerintah Indonesia*.
- Pratiwi, A. I., Widjanarko, B., & Patria Jati, S. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Poli Gigi di Rumah Sakit Banyumanik Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(1).
- Presiden Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan. *Peraturan Presiden Republik Indonesia*.

- Priyanda, E. R. P., Lestari, O., Fitriana, R. A., Handayani, F., & Utami, A. D. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Klinik Permata Bunda Rengat. *Syntax Idea*, 3(9), 2092.
- Purnandika, R. A., & Septiana, H. (2024). Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Transportasi Umum di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(Februari), 25–32.
- Puspita, S., Melly Sari, G., Bagus Samito, N., & Musyarofah, S. (2024). Korelasi Kualitas Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 10(2), 209–214.
- Rahmadani, W. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan kesehatan Dengan Kepuasan Pasien M. Djamil Padang Tahun 2019. *Jurnal Human Care*, 6(1), 103–112.
- Ramdani, R., Alpriansah, R., Komala, R., & Mulawarman, L. (2023). Kepuasan Mahasiswa Universitas Bumigora Terhadap Pelayanan E-Commerce. *Journal of Digital Business*, 01(02).
- Rangkuti, F. (2018). *Measuring Customer Satisfaction* (Vol. 2). Gramedia.
- Ridwan, M., Radono, P., Susanti, T., & Widiyanto, E. (2024). Analysis Of Service Quality On Internal Disease Poly Patients' Interest In Returning Patients At Gambiran Hospital, Kediri City. *Journal of Hospital Management and Services*, 6(1), 13–21.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode riset penelitian kuantitatif penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen*.
- Rosma, M. (2017). Komunikasi dalam Keperawatan Gigi dan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes RI Medan (Studi Deskriptif). *Jurnal Ilmiah PANNMED*, 12(2), 111–113.
- Sabina, D., Fannya, P., Indawati, L., & Sonia, D. (2023). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Andalas. *Multidiciplinary Scientifict Journal*, 1(9), 565–576.
- Sagay, J. M., Darwita, R. R., & Novrinda, H. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Hermina Manado. *E-GiGi*, 11(2), 196–205.
- Said, W. N. A., Zainuddin, A., & Mersatika Hartoyo, A. (2024). Studi Kompratif Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS dan NON-BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas POASIA Kota Kendari Tahun 2023. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*, 4(4), 302–311.

- Salim, N. A., Mubarak, F., Ardyawan, L. O. M. A., Santi, DaudAyudhita Cahyani, Abadi, P. M., Kinik, T., Risnawati, E., Handayani, L., & Lotuconsina, N. (2023). *Manajemen Rumah Sakit*. Eureka Media Aksara.
- Sangkot, H. S., Latifah, U., Endang, P., Dewi, S., Suryandari, H., Wijaya, A., Kesehatan, P., & Malang, K. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di RS X Kota Madiun. *Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 141–147.
- Sari, A. R., Arifin, S., Rahman, F., Pujiarti, N., Laily, N., Wulandari, A., Noor, I. H., Anhar, V. Y., Anggraini, L., & Hadiannor. (2021). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. CV Mine.
- Setjaningsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit “S.” *Jurnal Menara Medika*, 4(1), 22–27.
- Sholeh, A. (2022). Kajian Kontribusi Pendapatan Rumah Sakit Melalui Rawat Inap Umum dan Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Upaya Pencapaian Kinerja Keuangan yang Sehat di Rumah Sakit PTPN VIII. *Ekonomi*, 4(2), 82–90.
- Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1), 42–53.
- Sondakh, V., Lengkong, F. D. j., & Palar, N. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(4), 244–253.
- Srianti, Ansari, I., & Ma’ruf, A. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu. *Jurnal Unismuh*, 1(2), 411–424.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Sutinah, E., & Simamora, O. R. (2018). Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika*, 5(1), 90–101.
- Syahdati, S. Y., Syah, A., & Burhan, I. R. (2021). Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Peserta JKN terhadap Pelayanan Poli Penyakit Dalam RSUD Prof. MA. Hanafiah Batusangkar. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 12(3), 221–226.
- Syamsuddin, N. T. S., & Kur’aini, S. N. (2023). Pengaruh Pendapatan Peserta BPJS Kesehatan Mandiri Terhadap Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional pada Pelayanan Kesehatan di RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidrap. *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah*, 20(2), 215–224.

- Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alim, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr.Soetomo*, 5(2), 165–181.
- Tasya, N., Andriany, P., & Herwanda. (2016). Faktor- Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut. *Journal Caninus Denstistry*, 1(4), 54–62.
- Tonasih, T., & Gunawan, U. I. (2021). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama. *Jurnal SMART Kebidanan*, 8(1), 44.
- Utami, C. I. M. C., Lesmana, C. B. J., & Ulandari, L. P. S. U. (2021). Perbandingan Harapan dan Kepuasan Pasien Praktik Dokter Gigi dengan Importance dan Performance Matrix. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah Kesehatan*, 7(2), 124–133.
- Vanchapo, A. R., Faathir, S., & Tangerang, H. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien* (Vol. 1).
- WHO. (2022). *Health Topic*. World Health Organization. <https://www.who.int/health-topics>
- World Health Organization. (2021). *Health Topic*.
- Yan, J., Yao, J., & Zhao, D. (2021). Patient satisfaction with outpatient care in China: A comparison of public secondary and tertiary hospitals. *International Journal for Quality in Health Care*, 33(1), 1–7.
- Youlanda. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Gigi Rumah Sakit Kota Palembang. *Journal Binadarma*, 17(3), 1–16.
- Yuliani, S., & Dety, M. (2023). Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(4), 823–828.
- Zega, O., & Harfian Zega, O. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar di Kecamatan Gunungsitoli Utara Kota Gunungsitoli. *Jurnal EMBA*, 11(3), 785–795.