

## DAFTAR PUSTAKA

1. Dewan Jaminan Sosial Nasional. Laporan hasil pengawasan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan program jaminan kesehatan nasional semester ii tahun 2023. 2024.
2. Ratnasari I, Puspani NS. Analisis tingkat kepuasan pasien di klinik pratama abc kota bandung menggunakan metode importance performance analysis. Semin dan Konf Nas IDEC [Internet]. 2019;2–3. Available from: <https://idec.ft.uns.ac.id/wp-content/uploads/2019/05/ID011.pdf>
3. Aliman NK, Mohamad WN. Linking service quality, patients' satisfaction and behavioral intentions: an investigation on private healthcare in malaysia. *Procedia - Soc Behav Sci* [Internet]. 2016;224(August 2015):141–8. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.419>
4. Herlambang S. Manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit : cara mudah memahami manajemen pelayanan di rumah sakit dan organisasi pelayanan kesehatan lainnya. Yogyakarta: Gosyen Publishing; 2016.
5. Putri, Indriyani A, Syaifulloh M. Analisis pelayanan, kepuasan pasien dan kinerja karyawan terhadap loyalitas pasien klinik pratama rawat inap adibah. *J Ekon Manajemen, dan Akunt.* 2024;1192:304–17.
6. Salim NA, Runggandini SA. Pengaruh komitmen dan kepuasan pasien bpjs terhadap word of mouth di rawat jalan rsu pku muhammadiyah yogyakarta. *J Surya Muda.* 2024;6(2).
7. Mumu LJ, Kandou GD, Doda D V. Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam rsup prof. dr. rd kandou manado. *JIKMU.* 2015;5(4):140–9.
8. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 30 tahun 2022 tentang indikator nasional mutu pelayanan kesehatan tempat praktik mandiri dan dokter gigi, klinik, pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit, laboratorium kesehatan, dan unit transfusi dara. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2022.

9. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 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. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia; 2022.
10. Asti HF, Budiyantri RT, Kusumastuti W. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poli umum di klinik pratama diponegoro i kota semarang berdasarkan dimensi kualitas. *J Manaj Kesehat Indones*. 2024;12(2):130–45.
11. Spackman W, Waqar S, Booth A. Patient satisfaction with the virtual glaucoma clinic. *Eye* [Internet]. 2021;35(3):1017–8. Available from: <http://dx.doi.org/10.1038/s41433-020-0946-5>
12. Sudirman, Yanuarti R, Oktarianita, Fajrini F, Widihastuti SK. Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Palu: Ara Digital Mandiri; 2023.
13. Deharja A, Putri F, Ikawangi LON. Analysis of social insurance administration organization (bpjs) outpatient satisfaction with servqual, csi and ipa method in clinic dr. m. suherman jember. *J Kesehat* [Internet]. 2019;5(2):106–15. Available from: [https://publikasi.poliije.ac.id/index.php/jurnal\\_kesehatan/article/view/489/pdf](https://publikasi.poliije.ac.id/index.php/jurnal_kesehatan/article/view/489/pdf)
14. Puteri DA, Syaodih E, Agung IWP, Andikarya O. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien bpjs klinik kirana medika bandung. *J Manaj Rumah Sakit*. 2024;2(1):13–23.
15. Larasati M, Semiarty R, Febrian F. Perbandingan tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional (jkn) di puskesmas andalas dan klinik simpang anduring kota padang. *Andalas Dent J*. 2021;9(2):72–8.
16. Safiera F, Setyawan Y. Metode importance-performance analysis (ipa) dan regresi logistik ordinal untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien klinik pratama rbg rz bantu yogyakarta. *J Stat Ind dan Komputasi* [Internet]. 2017;2(02):84–92. Available from:

<https://ejournal.akprind.ac.id/index.php/STATISTIKA/article/view/1085>

17. Supartiningsih S. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit* 1018196/jmmr2016. 2017;6(1):9–15.
18. Dinas Kesehatan Kota Padang. Profil kesehatan kota padang tahun 2024 [Internet]. Vol. 11. Padang: Dinas Kesehatan Kota Padang; 2024. 1–14 p. Available from:  
[http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI)
19. Mujiati M, Yuniar Y. Ketersediaan sumber daya manusia kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dalam era jaminan kesehatan nasional di delapan kabupaten-kota di indonesia. *Media Penelit dan Pengemb Kesehat.* 2017;26(4):201–10.
20. Presiden Republik Indonesia. Peraturan presiden republik indonesia nomor 32 tahun 2014 tentang pengelolaan dan pemanfaatan dana kapitasi jaminan kesehatan nasional pada fasilitas kesehatan tingkat pertama milik pemerintah daerah. Jakarta: Presiden Republik Indonesia; 2014.
21. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 71 tahun 2013 tentang pelayanan kesehatan pada jaminan kesehatan nasional. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.; 2013.
22. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 9 tahun 2014 tentang klinik. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2014.
23. Fathiannisa D, Ekowati P S. Strategi humas dalam meningkatkan pelayanan pasien rawat jalan sebagai rumah sakit berakreditasi internasional (studi kasus pada rsup persahabatan jakarta). *IKON J Ilm Ilmu Komun* [Internet]. 2020;XXVI(3):276–98. Available from: <http://journals.upi->

yai.ac.id/index.php/IKON/article/view/1243/1005

24. Maila I El. Kepuasan pasien rawat jalan geriatri ditinjau dari mutu pelayanan, persepsi dan respon time di puskesmas. 2021. 1–35 p.
25. Kotler P, K.L L. Marketing management. 15th ed. Pearson Education; 2016.
26. Hastuti M, Nurdhila AP. Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta bpjs di rumah sakit umum daerah yogyakarta. *J Fak Kesehat Masy*. 2017;11(1).
27. Azwar A. Manajemen kualitas pelayanan kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan; 1994.
28. Parasuraman, A. V, Zeithaml., Berry. L. A conceptual model of service quality and its implication for future research. *J Mark*. 1985;49.
29. Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan puskesmas kretek bantul yogyakarta. *J Kesehat Vokasional*. 2017;2(1):140.
30. Anfal A. Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit umum sundari medan tahun 2018. *Excell Midwifery J*. 2020;3(2):1–19.
31. Widiana AP. Hubungan kualitas pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas 3 di rsud dr. r. goeteng taroenadibrata purbalingga tahun 2016. 2016;
32. Isa M, Istikomah R. Analisis perilaku konsumen dalam keputusan pembelian makanan di kota surakarta. *J Ekon Manaj Sumber Daya*. 2019;
33. Ginting E. Faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologis terhadap keputusan pembelian smartphone merek “samsung.” *J Ekon dan Manaj*. 2016;5(2252–6226):190–209.
34. Putri SA, Tamami NDB. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam pembelian frozen food di ud mitra abadi kecamatan maduran kabupaten lamongan. *Agriscience*. 2021;2(1):239–54.

35. Notoatmodjo S. Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.; 2012.
36. Nazir M. Metode penelitian. Surabaya: Ghalia Indonesia; 2014.
37. Sugiyono. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d. Bandung: Alfabeta; 2017.
38. Creswell JW. Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Thousand Oaks: SAGE Publications; 2014.
39. Bustami. Penjamin mutu pelayanan kesehatan dan akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga; 2015.
40. Putri HA. Analisis kepuasan pasien sebagai strategi peningkatan mutu pelayanan di poliklinik rawat jalan rsu bunda padang. Nucl Phys. 2023;13(1):104–16.
41. Rahmayanty N. Manajemen pelayanan prima. Yogyakarta: Graha Ilmu; 2013.
42. Mu'ah. Kualitas layanan rumah sakit terhadap emosi dan kepuasan pasien. Zifatama Publisher; 2014.
43. Langi S, Winarti E. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (the effect of service quality on patient satisfaction). J Ilmu Medis Indones. 2023;3(1):31–9.
44. Hasan A. Pengaruh tangibles, empathy, reliability, responsiveness dan assurance jasa kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna bpjs pada puskesmas sungai sariak kabupaten padang pariaman. J Ilm Dikdaya. 2021;11(April):85–9.
45. Utami TN, Fitriani AD. Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien di rawat inap penyakit dalam rsud pirngadi kota medan. J Kesehat Amanah. 2025;(September):222–32.
46. Yanti N. Analisis faktor faktor yang mempengaruhi kinerja perawat menurut outcome based crite. J Teknol dan Sist Inf Univrab. 2019;1(1).

47. Pratiwi R. Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap rsud Massenrempulu kab. enrekang. 2020;
48. Widodo HT, Hidayat CT, Kesehatan FI, Muhammadiyah U, Pasien K, Pelayanan K. Hubungan dimensi tangible dengan kepuasan pasien di klinik pratama rawat inap aisyiyah ambulu. 2024;16(1):14–21.
49. Supriyanto S, Ernawaty. Pemasaran industri jasa kesehatan. Yogyakarta: CV Andi Offset; 2010.
50. Tjiptono F. Pemasaran jasa. Yogyakarta: CV Andi Offset; 2019.
51. Dewi R, Jihad FF. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta bpjs kesehatan. J Kesehat Tambusai. 2023;4(September):3662–71.
52. Fatimah, Rosyidah, Sulistyawati. Evaluasi pasien pada pelayanan keperawatan ruang rawat jalan di rsud ranai kabupaten natuna. J Penelit Inov. 2024;4(2):537–57.

