

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Profil Kesehatan Indonesia 2024. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2024. 300 p.
2. Undang-Undang RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Jakarta; 2023.
3. Rizqulloh MW, Asmuji, Haryanti DY. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang pada Pasien Tuberculosis Rawat Jalan di Puskesmas Mayang. *Heal Med Sci*. 2024;2(1):1–8.
4. Khoerunnisa T, Puji LKR, Pratiwi RD. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Gunung Sindur. *Fram Heal J*. 2022;1(1):97–107.
5. Ratmini NK, Artawa IMB, Nuratni NK, Wirata IN. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Pedungan Kecamatan Denpasar Selatan. *J Kesehat Gigi*. 2025;12(1):105–12.
6. Indrawati B. Analisis SERVQUAL Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi. *J Ilm Bakti Farm*. 2022;7(1).
7. Saffanah HN, Setiawati, Oyoh, Rohayani L, Inayah Ii. Hubungan Karakteristik Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimoreme Berdasarkan Persepsi Pasien. *J Healthc Educ*. 2023;1(2).
8. Sarata IMM, Kenjam Y, Riwu YR. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan. *SEHATMAS (Jurnal Kesehat Masyarakat)*. 2023;2(2):456–67.
9. Badan Pusat Statistik Indonesia. Statistik Indonesia 2025. Vol. 53. Jakarta; 2025. 852 p.
10. Dinas Kesehatan Kota Padang. Profil Kesehatan Kota Padang Tahun 2022 edisi 2023. Padang; 2023.
11. Dinas Kesehatan Kota Padang. Profil Kesehatan Kota Padang Tahun 2023 Edisi 2024. Padang; 2024.
12. Dinas Kesehatan Kota Padang. Profil Kesehatan Kota Padang Tahun 2024 Edisi 2025. Padang; 2025.
13. Dinas Kesehatan Kota Padang. Sensus Harian Dalam dan Luar Gedung Puskesmas dan Jejaring Tahun 2025. Padang; 2025.
14. Dinas Kesehatan Kota Padang. Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang Tahun 2021 Edisi Tahun 2022. Padang; 2022.
15. Dinas Kesehatan Kota Padang. Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang Tahun 2022 Edisi Tahun 2023. Padang; 2023.
16. Dinas Kesehatan Kota Padang. Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang Tahun 2023 Edisi Tahun 2024. Padang; 2024.
17. Dinas Kesehatan Kota Padang. Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang Tahun 2024 Edisi Tahun 2025. Padang; 2025.
18. Koto PKPI. Laporan Kunjungan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto Tahun 2025. 2025.
19. Penanggung Jawab Mutu Puskesmas Ikur Koto. Laporan Pengaduan dan Keluhan Pelanggan Puskesmas Ikur Koto Semester I Tahun 2024. Padang;

- 2024.
20. Jacobalis S. Beberapa Teknik dalam Manajemen Mutu, Manajemen Rumah Sakit. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada; 2000.
 21. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat [Internet]. Indonesia; 2024.
 22. Sari AR, Arifin S, Rahman F, Pujiarti N, Laily N, Wulandari A, et al. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. 1st ed. Rahayu A, editor. Yogyakarta: CV Mine; 2021.
 23. Permata R, Djano NAR, Dewi EP, Thaifur AYBR, Pratiwi RD, Ardianti, et al. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Akbar H, editor. Bandung: Media Sains Indonesia; 2025.
 24. Chandra T, Chandra S, Hafni L. Service Quality, Customer Satisfaction, and Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. 1st ed. Gunawan CI, editor. Purwokerto: CV IRDH; 2020.
 25. Idris H. Mutu Pelayanan Kesehatan. 1st ed. Palembang: Universitas Sriwijaya; 2019.
 26. Mubarak WI, Chayatin N. Ilmu Kesehatan Masyarakat: Teori dan Aplikasi. Jakarta: Salemba Medika; 2009. 142–143 p.
 27. Herawati AT, Assa AAY, Muslihah L, Triana M, Tho I La, Keintjem F, et al. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. 1st ed. Alifariki LO, editor. Cilacap: PT Media Pustaka Indo; 2025.
 28. Tjiptono F, Chandra G. Service, Quality dan Satisfaction. 4th ed. Yogyakarta: ANDI; 2016.
 29. Pohan IS. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2007.
 30. Vanchapo AR. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien. Mahyuvu T, editor. Tangerang: Tata Mutiara Hidup Indonesia; 2022.
 31. Doni LP, Andi MA. Manajemen Pelayanan Yang Baik Dengan Kepuasan Pasien Yang Tinggi. 1st ed. Jakarta: Nuansa Fajar Cemerlang; 2025.
 32. Fadila RA, Sulastri E. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Lansia Poli Penyakit Dalam. J Kesehat dan Pembang. 2023;13(26):110–9.
 33. Nasira AZ, Korompis GEC, Kolibu FK. Hubungan Karakteristik Dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Non Penerima Bantuan Iuran. Holistik J Kesehat [Internet]. 2026;19(12):3983–93.
 34. Lestiani A. Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta [Skripsi]. Universitas Alma Ata; 2023.
 35. Winingsih GA, Witari NND. Hubungan Karakteristik Sosio Demografi, Status Kepesertaan, dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan KIA di Puskesmas III Denpasar Selatan. CARING. 2017;1(1):62–7.
 36. Alburmawi AR, Hamdan K, Shaheen A, Albqoor MA. Patient Satisfaction with Primary Health Care Services and Primary Health Care Providers. Public Health Nurs [Internet]. 2024;41(3):466–75.
 37. Aladwan MA, Salleh HS, Anuar MM, Alhwadi H, Almomani I. The Relationship among Service Quality , Patient Satisfaction and Patient Loyalty : Case Study in Jordan Mafraq Hospital. Linguist Cult Rev. 2021;5(3):27–40.
 38. Rahmatia S, Basri M, Ismail, Adi S, Nasrullah, Ahmad A. Service Quality in Hospital Inpatient Care: SERVQUAL Model Approach. Sabinet African

- Journals. 2025;30(1).
39. Kalaja R, Kurti S, Myshketa R. Service Quality and Patient Satisfaction with Private Health Care Services in Albania. *Int J Public Heal Sci.* 2023;12(1):460–8.
 40. Adiputra IMS, Trisnadewi NW, Oktaviani NPW, Munthe SA, Hulu VT, Budiastutik I, et al. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Watrianthos R, Simarmata J, editors. Yayasan Kita Menulis; 2021.
 41. Rahmawati M. Hubungan Usia, Pengetahuan, Tingkat Pendidikan dengan Kepatuhan Protokol Kesehatan. *Prev J Kesehat Masy.* 2023;14(1):145–58.
 42. Amruddin, Priyanda R, Agustina TS, Ariantini NSA, Rusmayani NGAL, Aslindar DA, et al. *Metodologi Penelitian Kuantitatif.* 1st ed. Sukmawati F, editor. Sukoharjo: Pradina Pustaka; 2022.
 43. Syafitrillah D. Hubungan Mutu Pelayanan, Pekerjaan dan Pendapatan Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Dalam Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2023 [Skripsi]. Universitas Andalas; 2023.
 44. Heda K. Hubungan Persepsi tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci Tahun 2020 [Skripsi]. Universitas Jambi; 2021.
 45. Bebo MNN. Hubungan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSPAL Dr. Ramelan Surabaya. *STIKES Hang Tuah Surabaya;* 2025.
 46. Prihatini F. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kelurahan Kebon Jeruk. Universitas Esa Unggul; 2023.
 47. Surahman, Rachmat M, Supardi S. *Modul Bahan Ajar Metodologi Penelitian.* 1st ed. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Pelatihan SDM Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI; 2016.
 48. Notoatmodjo S. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Edisi Revi. Jakarta: PT. Rineka Cipta; 2010. 236 p.
 49. Gurusinga RF, Fadhlullah MA, Rosmini I, Nur NW, Redjey F. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan dan Kepuasan Pasien Pada Fasilitas Kesehatan : Literature Review. *J Artif Intell Digit Bus.* 2025;4(2):1252–6.
 50. Priskusanti RD, Kurniawan F, Akhmad M. Analisis Kuantitatif: Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan RS Hasta Husada Kepanjen. *J Ilmu Kesehat.* 2024;2(3):532–44.
 51. Nofriadi N, Delima M, Sara Y. Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan. 2019;2(1):67–72.
 52. Arifuddin, Amir, Malik SA, Supirno. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro Kecamatan Palu Utara Kota Madya Palu Propinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023. 2023;6(6):552–62.
 53. Elvina M, Wardiati, Lastri S. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh Tahun 2023. 2023;4(4):6686–93.
 54. Sesrianty V, Machmud R, Yeni F. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *J Kesehat Perintis.* 2019;6(2):116–26.
 55. Pasalli A, Patattan AA. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal. *J Keperawatan Florence Nightingale.* 2021;4(1):14–9.
 56. Valentina NPD, Listyowati R. Analisis Kepuasan Pasien Peserta JKN tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Metode SERVQUAL dan

- Importance Performance Analysis di Puskesmas Sukawati II. 2023;10(2):323–39.
57. Marlindawati, Hilda, Arsyawina. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. *Aspiration Heal J.* 2023;01(01):53–62.
 58. Irot RFS, Tucunan AA., Wowor RE. Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Walantakan Langowan. *J Kesehat Tambusai.* 2025;6(3):11898–906.
 59. Trisasri R, Guntara Y, Awaludin, Eliana D. Analisis Mutu Pelayanan Puskesmas Berdasarkan Keluhan Pasien Menggunakan Pendekatan SERVQUAL di UPTD Puskesmas Maleber. *Prev J.* 2026;10(2).
 60. Hasmirah, Suhadi, Yuniar N. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi Responsiveness dan Reliability Dengan Kepuasan Pasien pada Puskesmas Lepo-Lepo Tahun 2021. *J Kendari Kesehat Masy.* 2023;2(3):126–34.
 61. Rahayu S, Nasrawati. SERVQUAL Dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna JKN di Puskesmas Karangrayu. *Pro Heal J Ilm Kesehat.* 2024;6(1):41–7.
 62. Yanuarti R, Febriawati H, Angraini W, Pratiwi BA, Wati N. Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Pandemi Covid 19. *J Kesmas Asclepius.* 2021;3(2):49–59.
 63. Sianturi L, Ritonga AH, Gurusinga R. Faktor-Faktor Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien. *J Kesmas dan Gizi.* 2025;8(1):271–80.
 64. Agustini S, Wahyudi A, Priyatno AD, Studi P, Kesehatan M, Stik M, et al. Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Terhadap. *J 'Aisyiyah Med.* 2024;9(2):261–82.
 65. Putra AP, Ekawati D, Priyatno AD. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan. *Heal Care J Kesehat.* 2023;12(2):341–55.
 66. Yakob A, Kusumawati Y, Alfiyanti L, Mulyono D, Rahayu UB, Untari I, et al. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023. *J Keilmuan dan Keislaman.* 2024;
 67. Hiola DS, Dulahu WY, Maru AFA. Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan di Puskesmas Paleleh Kabupaten Buol. *J Keperawatan Sumba.* 2024;2(2):70–8.
 68. Putri NR, Guspianto, Hubaybah. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *J Kesmas Jambi.* 2022;6(2):7–16.
 69. Jacobalis S. Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit Indonesia Dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI; 2000.
 70. Gumilar H, Badriah DL, Iswarawanti DN. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas. *J Ilmu Kesehat Bhakti Husada.* 2024;15(2):542–51.
 71. Ramdani R, Desi PS, Islamiyah AN. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien JKN Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis di Salah Satu Puskesmas Kota Cimahi. 2026;9(1):1–12.
 72. Kalijogo RFM, Adawiyah WR, Purnomo R. Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama dengan Metode SERVQUAL dan Importance Performance

- Analysis. *J Ekon Bisnis, dan Akunt.* 2019;21(3).
73. Nababan MC, Listiawaty R, Berliana N. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *J Kesmas Jambi.* 2020;4(2):6–16.
 74. Yeni I, Budi SC. Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *J Kesehat Nas.* 2017;1(2):53–112.
 75. Wahyuni S. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUP DR. M. Djamil Padang Tahun 2017 [Skripsi]. Universitas Andalas; 2017.
 76. Bustami MS. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Erlangga. Jakarta; 2011.
 77. Setyaningsih D, Novika AG, Angelika MD. Hubungan Karakteristik Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Komplementer Oleh Bidan. *Media Ilmu Kesehat.* 2024;13(1).
 78. Wideasari, Handiyani H, Novieastari E. Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. *J Keperawatan Indones.* 2019;22(January):43–52.
 79. Sharkiya SH. Quality Communication Can Improve Patient-Centred Health Outcomes Among Older Patients : a Rapid Review. *BMC Heal Serv Res.* 2023;1–14.

