

DAFTAR PUSTAKA

1. Walgito B. Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: ANDI. 1st ed. Yogyakarta: Andi Offset; 2010.
2. Adeyemi Babatunde O, Aiyenigba E, Ademola Awoyemi O, Makanjuola Akande T, Ibrahim Musa O, Ganiyu Salaudeen A, et al. Primary Health Care Consumers' Perception of Quality of Care and Its Determinants in North-Central Nigeria. *Journal of Asian Scientific Research*. 2013;3(7):775–85.
3. Tjiptono F. Strategi Pemasaran. 2. vol 4. Yogyakarta: Andi Offset; 2015.
4. Andriani A-. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*. 2017;2(1):47–52.
5. WHO (2016). Health Equity Policy. Available from: www.who.int/intrnet/resources/global+health+and+equity.com - Diakses April 2021
6. Muninjaya A. G. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. 2nd ed. Vol. 1. Jakarta: EGC; 2011.
7. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.28 Tahun 2014 Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. 2014.
8. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. 2019.
9. Millani RN, Semiarty R, Machmud R. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap di RSUD Rasidin Kota Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*. 2019;8(3):599.
10. Wijono D. Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien Prinsip dan Praktek. 3rd ed. Surabaya: CV Duta Prima Airlangga; 2015.
11. Berry LL, Parasuraman A, Zeithaml VA. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 1988;64(1):12–40.
12. Handayani S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Jurnal Profesi*. 2016;14(1):45–8.
13. Purnamasari ND. Tingkat Kepuasan Pasien tentang Pelayanan di Poli Umum

- Puskesmas Pasangkayu 2 Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara. *Jurnal Ilmiah Kesmas IJ*. 2020;20(1):26–31.
14. Djamal HD, Safitri G. Hubungan Pemberian Informasi Obat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia (JIKSI)*. 2020;1(1):1–9.
 15. Zuinna Marlius. Analisis Kesiapan Puskesmas Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Terhadap 155 Diagnosis Penyakit Sebagai Kompetensi Layanan Primer Di Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2016. Master Thesis, Universitas Andalas; 2016.
 16. Tawalujan TW, Korompis GEC, Maramis FRR, Kesehatan F, Universitas M, Ratulangi S. Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Kota Manado. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2019;7:5.
 17. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi. 2015;
 18. Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat. Profil Dinas Kesehatan Sumatera Barat Tahun 2017. In. Available from: www.dinkes.sumbarprov.go.id - Diakses Maret 2021
 19. Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat. Profil Kesehatan Pasaman Barat Tahun 2018. Arsip UPT Puskesmas Talu. 2018.
 20. Hamid R. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar. *Jurnal UNHAS*. 2013;6(2):1–14.
 21. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.128/MENKES/PER/II/2004 tentang Puskesmas. Jakarta; 2004.
 22. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.279/MENKES/SK/IV/2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas. Jakarta; 2006.
 23. Effendy N. Dasar-Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat. 2nd ed. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 1997.
 24. Efendi F. Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat. 3rd ed. Jakarta: Salemba

- Medika; 2009.
25. Trihono. Riset Kesehatan Dasar. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta; 2010.
 26. Sanah N. Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. *EJournal Ilmu Pemerintahan*. 2017;5(1):305–14.
 27. Gozali I. Model Pelayanan dan Pemanfaatan Rawat Inap Puskesmas di Kota Semarang. Semarang; 2012. p. 6–17.
 28. Ruus A, Tucunan A, Mandagi C. Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit GMIM Siloam Sonder. *Jurnal KESMAS*. 2019;8(7):402–8.
 29. Crosby P. *Quality is Free - The Art of Making Quality Certain*. McGraw-Hill Book Company New York. *ACM SIGUCCS Serv Conf*. 1979;94:93–5.
 30. Syurandhari DH. Hubungan Patient Safety dengan Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto. *Hospital Majapahit (Jurnal Ilmiah Kesehatan Politeknik Kesehatan Mojokerto Majapahit)*. 2016;8(2):87–99.
 31. Al Assaf AF. *Mutu Pelayanan Kesehatan : Perspektif Internasional*. 1st ed. Jakarta: EGC; 2009.
 32. Spath PL. The Role of HIM Professionals in Quality Management. *Journal of Perspectives in Health Information Management*. 2009;6:1–9.
 33. Joseph M. Juran. *The Quality Trilogy : A Universal Approach to Managing for Quality*. *ASQC 40th Annual Quality Congress*. Vol. 19. Anaheim, California; 1986.
 34. Azwar A. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. 2nd ed. Jakarta: Binarupa Aksara; 1996.
 35. Walyani ES, Purwoastuti E. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. 3rd ed. Yogyakarta: PT.Pustaka Baru; 2015.
 36. Wahyuningsih R. Perbandingan Persepsi Mutu Pelayanan Puskesmas Menurut Pasien Rawat Inap Jamkesmas dan Pasien Rawat Inap Non Jamkesmas di Puskesmas Mandiraja I Kecamatan Mandiraja Kabupaten Banjarnegara. *Digital Library, UMP*. 2012;66(4):148–62.

37. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Pengembangan Program Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar. Jakarta: Depkes RI; 1998.
38. Gozali I. Model Pelayanan Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Di Kota Semarang. *Media Ekonomi dan Teknologi Informasi*. 2012;19(1):9–20.
39. Koentjoro T. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. 4th ed. Yogyakarta: Andi Offset; 2011.
40. Machmud R. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*. 2008;2(2):186–90.
41. Tjiptono F, Chandra G. Service, Quality and Satisfaction. *Jurnal of Business and Management Sciences*. 2004;4(4):76–81.
42. Kotler P, Amstrong G. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. 8th ed. Jakarta: Erlangga; 2002.
43. Amir MT. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. 3rd ed. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada; 2005.
44. Gaspersz V. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. 1st ed. Jakarta: Erlangga; 1997.
45. Muninjaya A. G. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. 8th ed. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2010.
46. Parasuraman A, Zeithaml A, Berry L. A Conceptual Model Service Its Quality and Implications for Future Research. *Res Pap*. 1985;49(4):41–50.
47. Berry LL, Parasuraman A, Zeithaml VA. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail*. 1988;64(1):12–40.
48. Zeithaml A, Parasuraman A, Berry LL. *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press. A Division of Macmillan Inc. 1990;43–7.
49. Az-zahroh TN. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *PSIKOSAINS (Jurnal Penelitian dan Pemikiran Psikologi)*. 2017;12(2):99–111.
50. Yulianthini N, Suwendra L. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Indonesia*. *J Manaj Indones*.

- 2016;4(1).
51. Yulianti F, Wahdah R. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ecoment Global (JEMG)*. 2018;3(2):139–66.
 52. Candido C, Morris D. *Charting Service Quality Gaps: Total Quality Management*. Taylor and Francis Journal. 2000;11(4):1–15.
 53. Tjiptono F. *Manajemen Jasa*. 2nd ed. Yogyakarta: Andi Offset; 1996.
 54. Asbar Y, Saptari MA. Analisa dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES. *Jurnal Visioner & Strategis*. 2017;6(2):39–47.
 55. Yulia F, Lamsah, Periyadi. *Manajemen Pemasaran*. 3rd ed. Yogyakarta: Deepublish, CV Budi Utama; 2019. 79 p.
 56. Mudie P, Pirrie A. *The Management and Marketing of Services*. Oxford: Butterworth-Heinemann Ltd; 1993. 3rd ed. Vol. 53. Elsevier; 1993.
 57. Tjiptono F. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, Penelitian*. 2. Vol 1. Yogyakarta: Andi Offset; 2019.
 58. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta; 2004.
 59. Fahamsyah D. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. 2018;6(2):189–96.
 60. Subandi M, Pratama HE. Kegiatan Penelitian Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Sosial Mahakam*. 2018;7(1):27–37.
 61. Elizabeth H. *Core Strategy 2011-2031*. 1st ed. Stratford-on-Avon District Council; 67 p.
 62. Martilla JA, James JC. Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*. 2013;41(1):77–9.
 63. Irawan H. *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. 1st ed. Vol. 1. Jakarta: PT.Gramedia; 2008.

64. Lemeshow S, Hosmer Jr DW, Klar J, Lwanga SK. Adequacy of Sample Size in Health Studies. 1st ed. World Health Organization. New York: WHO; 1990. 347 p.
65. Indrasari M. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. 1st ed. Vol. 1. Surabaya: Unitomo Press; 2019.
66. Yohana A. Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam terhadap Mutu Pelayanan Dokter Spesialis. Universitas Diponegoro Semarang; 2009.
67. Rosnaini D. Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan. 1st ed. Makassar: Global Research and Consulting Institute; 2017. 78 p.
68. Elizabeth H. Psikologi Perkembangan : Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan. 5th ed. Jakarta: Erlangga; 1997.
69. Nasrullah D. Keperawatan Gerontik. 1st ed. Jakarta: Trans Info Media; 2016. 283 p.
70. Azisah S, Mustari A, Himayah A, Mase A. Konstektualisasi Gender Islam dan Budaya. 1st ed. Vol. 16. Makassar: Seri Kemitraan Universitas Masyarakat (KUM); 2018. 5 p.
71. Yusuf M. Pengantar Ilmu Pendidikan. 1st ed. Palopo: Lembaga Penerbit IAIN Palopo; 2018. 5–7 p.
72. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas). Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. Jakarta; 2007.
73. W.J.S. Poerwadarminta. Kamus Umum Bahasa Indonesia. 3rd ed. Jakarta: Balai Pustaka; 2007.
74. Ginting D. Etos Kerja. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo; 2016.
75. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan. Panduan Praktis tentang Kepesertaan dan Pelayanan Kesehatan yang Diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan Berdasarkan Regulasi yang Sudah Terbit. 1st ed. Vol. 2. Jakarta: BPJS Kesehatan; 2012.
76. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. 3rd ed. Jakarta: PT.Rineka Cipta; 2005. 188 p.
77. Budiastuti D, Bandur A. Validitas dan Reliabilitas Penelitian. 1st ed. Jakarta: Mitra Wacana Media; 2018.

78. Imam G. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. 8th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2018.
79. Nasution A. Determinan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Bandar Khalipah Kecamatan Percut Kabupaten Deli Serdang. Skripsi. Universitas Sumatera Utara; 2019.
80. Ramschie WM. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan oleh Dokter di Puskesmas Padang Pasir Tahun 2017. Skripsi. Universitas Andalas. 2017;
81. Handajani A, Betty R, Herti M. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Pola Kematian pada Penyakit Degeneratif di Indonesia. *Jurnal Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*. 2012;13(1).
82. Trisnantoro L. Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit. Yogyakarta: Gajah Mada University Press; 2006. 122 p.
83. Nurheda, Usman, Rusman ADP. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan*. 2018;1(3).
84. Hifni P. Gambaran Kepuasan Peserta BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bangkinang Kota. Skripsi. UIN Sultan Syarif Kasim;
85. Rahmayanti SN, Ariguntar T. Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 2017;6(1):61–5.
86. Desimawati DW. Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember. Skripsi. Universitas Jember; 2013.
87. Listiani I. Hubungan Tingkat Pendidikan dan Penghasilan Pasien dengan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2017.
88. Eninurkhayatun B, Suryoputro A, Fatmasari EY. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan

- Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2017;5(4):33–42.
89. Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Putri AO, Hadianor. Hubungan Usia, Tingkat pendidikan, Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2019;6(1):40–5.
90. Muhlisin A, Supratman, Listiani I. Faktor Tingkat Pendidikan dan Penghasilan terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Baki Tahun 2017. *Prosiding Seminar Nasional 2018*. In: *Peran dan Tanggungjawab Tenaga Kesehatan dalam Mendukung Program Kesehatan Nasional*. Surakarta; 2018. p. 84–92.
91. Taufiqul, Ricky, Siti, Putri, Humairah, Lestari, et al. Gambaran Pemanfaatan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) pada Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Non-Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI) di Puskesmas Medan Denai. *Jurnal Ibnu Sina Biomedika*. 2017;1(2):154–60.
92. Sumawijaya MP, Nilapsari R, Andarini MY. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tamansari Bandung. *Prosiding Pendidikan Dokter*. 2018;4(2):406–13.
93. Mardiaty N, Fitriati, Wahyunita S, Widiyanti RDA, Habibah E. Hubungan Jenis Fasilitas Kesehatan dan Status Kepesertaan dengan Kepuasan Pasien Peserta JKN terhadap Pelayanan Kefarmasian : Studi di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Banjarbaru. *Journal of Current Pharmaceutical Sciences (JCPS)*. 2018;1(2):54–62.
94. Nursulistianingsih R. Perbandingan Kepuasan Pasien Peserta BPJS antara Penerima Bantuan Iuran dan Non Penerima Bantuan Iuran di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta 2017. *STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta*; 2017.
95. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan. *Standar Akreditasi Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2014.
96. Kementerian PPN / Bappenas. *Kajian Sektor Kesehatan : Sumber Daya Manusia Kesehatan*. 1st ed. Jakarta Pusat: Direktorat Kesehatan dan Gizi

- Masyarakat Bappenas; 2019. 46 p.
97. Taekab AH, Suryawati C, Kusumastuti W. Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2019;7(1):31–40.
 98. Harun H, Wijyantono. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kabupaten Pasaman. *Jurnal Human Care*. 2019;4(3):138–48.
 99. BLUD Puskesmas Tembalang. Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tembalang Bulan Desember Tahun 2019. Semarang; 2019.
 100. Rahmani VF. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus : RSUD Bhakti Asih Tangerang). Institut Pertanian Bogor; 2009.
 101. Yunevy EFT, Haksama S. Analisis Kepuasan berdasarkan Persepsi dan Harapan Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. 2013;1(1):9–20.
 102. Bachtiar R. Hubungan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan Kinerja Pegawai dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar Tahun 2015. UIN Alauddin Makassar; 2016.
 103. Kementerian PPN / Bappenas. Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas. 1st ed. Jakarta Pusat: Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat Bappenas; 2018.
 104. Triwardani Y. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta; 2017.
 105. Putra FJ. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Pasien Operasi Sub Bagian Fasiaal Plastik dan Bedah Rekonstruksi di Bagian THT-KL RSUP DR. M. Djamil Padang. Skripsi. Universitas Andalas; 2020.
 106. Notoatmodjo S. Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Jakarta: Rineka Cipta; 2010. 43–46 p.

107. Yesil P. An Investigation of Patients Perceptions of Nursing Care : Case of Intensive Care. *International Journal of Caring Sciences*. 2015;8(2):412–9.
108. Faridah I, Afiyanti Y, Basri H. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan*. 2020;9(2):82–95.

