

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Ria Rizqi Dewi. 2020. "Analisis Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Lanto Dg. Pasewang Kab. Jeneponto Prov. Sulawesi Selatan Tahun 2020." *Orphanet Journal of Rare Diseases* 21(1): 1-9.
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165-181.
- Angka, A. F. S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Wom Finance. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan*, 8(1), 91-100.
- Anim, A., & Indiani, N. L. P. (2020). Pengaruh promosi dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian kembali. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 99108.
- Anjula, E. (2022). Pengaruh Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Palang Biru Kutoarjo: Studi Kasus pada Pasien Poli Anak. *Prospect: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 21(3), 49-61.
- Anwary, A. Z. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 11(1), 397-409.
- Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djpp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 104-111.
- Alfitri, R., & Purwanti, A. S. (2019). Studi Kualitatif Pemanfaatan Posyandu Lansia Pada Ibu Menopause Di Posyandu Nusa Indah 2 Desa Genengan Kecamatan Pakisaji.
- Adhikari, M., Paudel, NR, Mishra, SR, Shrestha, A., & Upadhyaya, DP (2021). Kepuasan pasien dan korelasi sosio-demografinya di rumah sakit umum tersier di Nepal: studi cross-sectional. *Penelitian layanan kesehatan BMC*, 21, 1-10.



- Andini, R. (2023). *"Improving health service responsiveness through communication training"*. Journal of Community Health, 48(1), 156-165.
- Agbaje, S. O. (2020). *Patients' Satisfaction With Quality Of Care In General Hosp.* SAGE Open Medicine, 8, 1–10.
- Ariyanti, M., Bahtiar, H., & Zuliardi (2024). Dukungan Emosional Perawat Dapat Menurunkan Tingkat Kecemasan Pada Pasien Pra Operasi Walikota Di Ruang Multazam Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan* , 10 (2), 45-50.
- Anton, A., Napitupulu, M., & Permayasa, N. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar.
- Ariyanti, F., & Arofi, S. P. (2021). Studi mutu (ServQual) dan kepuasan pasien berdasarkan akreditasi puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(03), 180-190.
- Anggraeni, D. A., & Adriansyah, A. A. (2022). Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs. *Jik (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 6(1), 1-6.
- Basuki, U. (2020). Merunut Konstitusionalisme Hak Atas Pelayanan Kesehatan Sebagai Hak Asasi Manusia. *Jurnal Hukum Caraka Justitia*, 1(1), 21-41.
- Binendra, O. V., & Prayoga, D. (2022). *Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit: Literature Review.* Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI), 5(10), 11991205.
- Darah, D. U. T. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomoe 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi Klinik Pusat Kesehatan.
- Effendi, K. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019.* Excellent Midwifery Journal, 3(2), 82-90.
- Effendi, M., Ahdan, A., & Muttaqin, A. (2020). Etika Komunikasi Antara Perawat Dengan Pasien Dalam Membangun Komunikasi Efektif Untuk Kesehatan



Pasien Di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto. *Jurnal ilmiah mahasiswa ilmu komunikasi*, 1(1).

Fauzia, K. (2020). Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Piutang Usaha Berbasis Web Menggunakan PHP dan MySQL. *Jurnal Tekno Kompak*, 14(2), 80-85.

Febriana, D., & Utami, R. (2023). *Partisipasi Ibu Rumah Tangga dalam Survei Kesehatan Masyarakat*. *Jurnal Kesehatan Populasi*, 12(1), 45-60.

Gurning, F. P. (2018). *Dasar Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: K-Media.

Hasniar. (2020). Gambaran Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2020. Skripsi. Departemen Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin.

Handayani, G., Manampiring, A. E., & Posangi, J. (2024). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Jantung RSUP Prof. dr. RD Kandou Manado. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(1), 47-61.

Hadi, S. (2020). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keterlibatan Masyarakat dalam Penelitian Sosial*. *Jurnal Sosiologi*, 15(2), 112-125.

Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan. unitomo press.

Imran, I., Yulihastri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389-396.

Istiana, M. N., Ahmad, L. O. A. I., & Liaran, R. D. (2019). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Dacrah Kota Kendari. *Kesehatan Masyarakat Celebes*, 01(02), 24– 31.

Irawan, B., & Sitanggang, E. D. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode service quality (servqual). *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 58-64.

S. J. F. D., & Idris, F. P. (2020). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasan di



puskesmas tamalate makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 1(2), 37-49.

Kemenkes RI. (2016). *Profil Kesehatan Indonesia*.

Kementrian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. *Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2019*.

Kementrian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional; 2018.

Kosasih, K., & Paramarta, V. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Soshum Insentif*, 67-76.

Kementerian Kesehatan RI. (2023). "Laporan Evaluasi Kinerja Puskesmas Tahun 2022". Kemenkes RI.

Kementerian Kesehatan RI. (2022). "Pedoman Standar Sarana dan Prasarana Puskesmas". Kemenkes.

Kementerian Kesehatan RI. (2023). "Laporan Evaluasi Ketersediaan Obat". Kemenkes.

Kumiawati, N., Kuswati, R., & Ichsan, B. (2025). Peran kepuasan pasien dalam memediasi pengaruh profesionalisme pemberi pelayanan terhadap niat berkunjung kembali di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital*, 5 (1), 215-229.

Krisdiana, H., Iljas, J., Ayuningtyas, D., & Juliati, E. (2022). Hubungan Beban Kerja Tenaga Kesehatan dengan Kelelahan Kerja di Puskesmas Kecamatan Sukmajaya Kota Depok Selama Pandemi. *Jurnal Biostatistik, Kependudukan, dan Informatika Kesehatan*, 2(3), 2.

Lestari, N. D. (2023). Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan:(Studi Kasus di RSUD Tidar Kota Magelang). *Populika*, 11(1), 50-56.

Luthfiana, F. S., Enas, E., & Herman, F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Kasus Pada Pasien UPTD Puskesmas Sadananya. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 3(2), 283-298.



- Mandasari, L. (2020). Analisis Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Tanjung Raja Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(3), 24-29.
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995-14008.
- Millah, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 6(2), 134-142.
- Mingsadi., Sugiarto., Dewi, R. S. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Payo Selincih. *Journal of Healthcare Technology and Medicine* Vol. 6 No. 1 April 2020 Universitas Ubudiyah, 346-347.
- Meilinawati, R., & Fatmawati, S. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cawas II. *Jurnal psikologi*, 19(2), 1-8.
- Maulana, R. F., Ivone, J., & Hasianna, S. T. (2025). Gambaran Kepuasan Pengguna Telemedicine pada Masa Pandemi COVID-19. *Journal of Medicine and Health*, 7(1), 78-90.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nababan, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6-16.
- Ningsih, S. M. H., & Multazam, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 4(6), 1085-1093.
- Nurbaety, M. K., & AP, A. R. A. (2021). *Pengantar Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan* (Vol. 3). PT Sahabat Alter Indonesia.
- Nuryanti, T., IP, E. M., & Utami, W. (2021). Dukungan Kesehatan Jiwa Psikososial Dewasa Sehat Dalam Menurunkan Kecemasan Dan Pencegahan Depresi Di Bojonegoro. *Jurnal Insan Cendekia*, 8(2), 90-97.



- Nugroho, S., et al. (2023). "Challenges in primary health care delivery in Southeast Asia: A systematic review". PLOS ONE, 18(2).
- Nasution, A., Siregar, I., & Harahap, R. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Puskesmas Berdasarkan Persepsi Masyarakat. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(1), 45-54.
- Parasuraman, A. et al. (1988) "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality". *International Journal for Quality in Health Care*, Vol. 25.
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books.
- Peraturan Menteri Kesehatan No.43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) RI.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 43 Tahun 2019.
- Pratama, R. (2021). *Keterlibatan PNS dalam Riset Sosial: Tantangan dan Peluang*. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 200-215.
- Putri, A., & Sari, M. (2021). *Analisis Demografi Responden dalam Penelitian Survei*. *Jurnal Statistik Terapan*, 7(1), 55-70.
- Rahma, L. N., & Desty, R. T. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien di Puskesmas Boja 1 Kabupaten Semarang. *Indonesian Journal of Health Community*, 4(2), 48-57.
- Rosalina, M. (2023). Analisis Sistem Manajemen Program Asi Eksklusif Di Wilayah Kerja Puskesmas Cipedes Dan Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya Tahun 2021 (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi).
- Rahayuningsih, L. A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). Pengaruh Sikap Empati Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien: Meta Analisis. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 13(2), 122-127.
- Rambe, E., & Utami, T. N. (2021). Efektifitas Komunikasi Dokter Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Kota Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 5(1), 22-30.
- Setiani, P., Junaedi, I., Sianipar, A. Z., & Yasin, V. (2021). Perancangan sistem informasi pelayanan penduduk berbasis website di rw 010 Kelurahan



Kecamatan Tamansari-Jakarta Barat. *Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta*, 1(1), 20-35.

Sofiana, M., Wahyuni, R., & Supriyadi, E. (2020). Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat. *Abiwara: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(2), 93-110.

Sinollah, S., & Masrurroh, M. (2020). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen. *Dialektika: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45-64

Syapitri, H., Amila, & Aritonang, J. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Ahlimedia Press.

Sofyani, H., Pratolo, S., & Saleh, Z. (2022). Do Accountability And Transparency Promote Community Trust? Evidence From Village Government In Indonesia. *Journal of Accounting & Organizational Change*, 18(3), 397-418.

Suhartina, S., Ginting, T., Suyono, T., & Sipayung, W. A. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Agul Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 4(2), 86-97.

Suwendro, N. I. (2024). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Di Uptd Puskesmas Pantoloan, Kota Palu. *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(3), 226-237.

Santoso, B. (2020). *Perbedaan Gender dalam Merespons Survei Kesehatan*. *Jurnal Psikologi Sosial*, 5(2), 89-102.

Tris, T. P., Lanin, D., & Mubarak, A. (2020). Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sitiung Kecamatan Sitiung Kabupaten Dharmasraya. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik*, 1(3), 51-55.

Tambunan, E. (2021). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu



Puskesmas Aek Batu (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).

Ulfah, A. K., Razali, R., Rahman, H., Ghofur, A., Bukhory, U., Wahyuningrum, S. R., & Muqoddam, F. (2022). *Ragam Analisis Data Penelitian (Sastra, Riset dan Pengembangan)*. IAIN Madura Press.

Ulfah, I. F., & Nugroho, A. B. (2020). Menilik tantangan pembangunan kesehatan di Indonesia: faktor penyebab stunting di Kabupaten Jember. *Jurnal Sosial Politik*, 6(2), 201-213.

Umami Kalsum Azis, I., Sety, L. M., & Kalza, L. A. (2022). The Relationship between the Quality of Health Center Services and Patient Satisfaction Levels at Health Centers in Kendari City in 2022.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 1992, Tentang Kesehatan, Penerbit Ariloka, Surabaya: 2000. Werther, William B. & Keith Davis. 1996. *Human Resources and Personal Management*. International Edition, McGraw-Hill, Inc., USA.

Umoke, M., Umoke, P. C. I., Onoh, I., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Nwafor, E. I., & Agbaje, S. O. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hosp. *SAGE Open Medicine*, 8, 1–10.

Ulu, J. K. O. K. (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Puskesmas Sekar.

Wongso, S. B. M., Ramadhan, Y., & Jusat, I. (2024). Persepsi Hak Pasien Peserta JKN, Empati Penyedia Layanan Kesehatan, dan Lingkungan Fisik Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien Peserta JKN. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 10(1), 128-140.

Wahyudi, D (2020). *Partisipasi Lansia dalam Penelitian: Hambatan dan Solusi*. *Jurnal Gerontologi*, 6(1), 22-35.

Yoyo Sudaryo, S. E., MM, A., CA, A., Efi, N. A. S., R Adam Medidjati, S. E., & Hadiana, A. (2019). *Metode Penelitian Survei Online dengan Google Forms*. Penerbit Andi.

Y., Li, Z., Chen, X., Cao, Y., & Feng, Z. (2021). *Study of the physical environment of waiting areas and its effects on patient satisfaction*,



experience, perceived waiting time, and behavior in China. International Journal of En_ (3), 1245.



Optimized using
trial version
www.balesio.com