

DAFTAR PUSTAKA

- Agamalina, R. (2021). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Asia Tenggara. *Jurnal Kesehatan Global*, 5(2), 45–52.
- Andriani, V., Putri, P., Rahmayanti, Z., & Marada, N. (2024). Pengaruh kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(7), 2377–2384). Palu: Universitas Muhammadiyah Palu.
- Asiani, D., & Murni, S. (2025). Sistem pelayanan kesehatan berbasis masyarakat di Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 12(1), 10–18.
- Astuti, R. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan*, 8(2), 100–108.
- Budiman, A. (2020). Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: EGC.
- Bustami. (2011). Penjaminan mutu pelayanan kesehatan dan akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.
- Damanik, N. S. M., Gudino, I. D. F., Supartini, Y., Ramadhani, I. P., Isnaini, M., Yuliati, Suriani, & Pursitasari, I. (2026). Bunga rampai: Kontribusi tenaga kesehatan dalam mewujudkan pelayanan kesehatan berkualitas. Jakarta Barat: PT Optimal Untuk Negeri.
- de Araujo, E. B. (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 & Manajemen Informasi Kesehatan*, 2(2), 29–39.
- Dewi, R., & Jihad, A. (2023). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 85–94.
- Dinas Kesehatan Kota Padang. (2024). Profil kesehatan Kota Padang tahun 2024. Padang
- Esi, R. (2024). Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 9(1), 20–29.
- Hardiyansyah. (2017). Manajemen pelayanan dan pengembangan organisasi publik. Yogyakarta: Gava Media.

- Irwan, Agustini, S., Wahyudi, A., & Priyatno, A. D. (2024). Analisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 9(2). Palembang: STIK Bina Husada.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). Profil kesehatan Indonesia tahun 2024. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Harlow: Pearson.
- Kusuma, R. (2022). Peran puskesmas dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. *Jurnal Kebijakan Kesehatan*, 6(2), 78–85.
- Lesmana, V., & Yuwanto, M. A. (2023). Dampak komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit [Doctoral dissertation, Universitas dr. Soebandi]. Jember: Universitas dr. Soebandi.
- Lubis, R. A., Putri, A. D., & Ginting, T. (2020). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Mencirim Medan tahun 2020. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 13–20.
- Musa, H. (2022). Analisis dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 5(1), 33–40.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2019). *Metodologi penelitian kesehatan* (Edisi revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurlina. (2023). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Baharot Kabupaten Aceh Daya. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 89–98.
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2016). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. New York: Elsevier.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. (2024). Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Prakash, B. (2023). Patient satisfaction and quality of healthcare services. *International Journal of Health Sciences*, 7(1), 22–30.
- Putra, A. P., Ekawati, D., & Priyatno, A. D. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 12(2), 341–355.
- Putri, R. (2021). Pengaruh persepsi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas. *Jurnal Kesehatan*, 9(1), 44–52.
- Putri, R. A., Arumsari, W., & Marchamah, D. N. S. (2025). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien JKN Poli Penyakit Dalam di Rumah Sakit X Kota Semarang. *Indonesian Journal of Health Community*, 6(1), 119–129.
- Rizki, A., & Hidayat, R. (2022). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 40–49.
- Sarah, S., Buhari, B., & Sari, R. M. (2022). Hubungan dimensi SERVQUAL dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di ruang rawat inap RS Bhayangkara Jambi tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Ners Indonesia*, 3(1), 1–7. Jambi: Universitas Jambi.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafitri, D. (2023). Fungsi dan peran puskesmas dalam sistem kesehatan nasional. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 11(1), 15–25.
- Tjiptono, F. (2016). *Service quality and satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Velanda, Agustini, S., Wahyudi, A., & Priyatno, A. D. (2024). Analisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 9(2). Palembang: STIK Bina Husada.
- Wardani, C. R., Adrianto, R., Sumarni, S., AR, C., & Elvira, V. F. (2024). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda tahun 2025. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 13(1), 110–122. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Yasrin, P. A., Yunita, J., & Susanti, N. (2023). Analisis mutu pelayanan Prolanis dan kepuasan peserta klub menggunakan metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Kesehatan Komunitas (Journal of Community Health)*, 9(3), 577–587. Pekanbaru: STIKes Hang Tuah Pekanbaru.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm. New York: McGraw-Hill Education. Sumber penerbit menunjukkan alamat McGraw-Hill Education di New York.

