

DAFTAR PUSTAKA

- Adtrizah, R.S (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kelayan. *Nursing News Volume 2, Nomor 2, 2017. 2*, 688–699.
- Aef Nurul Hidayah. (2034). *Konsep Rekam Medis dan Rumah Sakit*. Diperoleh 24 September 2018, dari
- Agustina, A., & Dewi, R. (2025). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Batulicin. *Jurnal Farmasi SYIFA*, 3(1), 38–42.
- Alamsyah, Dedi., R. Muliawati. (2023). *Pilar Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Antonides, G. (2019). *Psychology in Economics and Business: An Introduction to Economic Psychology*. Springer Science & Business Media
- Arafah, L. N., Subianto, T., Aryani, B., & Elfi. (2025). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedawung Tahun 2025. *Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi (JAKASAKTI)*, 4(1), 137–144.
- Artina, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2024). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9 (1), 1–13.
- Azwar, A. (2018). *Pengantar Administrasi Kesehatan* (Edisi 3). Jakarta: Binarupa Aksara
- Boy Sabarguna. (2025). *Manajemen Kinerja Pelayanan Rumah Sakit dan Puskesmas*. Jakarta : CV.Sagung Seto.
- Budiastuti. (2023). *Faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit, kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan*.
- Darmayanti, N. L. P. L. (2024). Hubungan Sikap Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli KIA UPTD Puskesmas I Denpasar Timur. *Jurnal Medika Usada*, 7(2).
- Depkes RI Dirjen YanMed. (2024). *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta : DepKes.
- Dinas Kesehatan Kota Padang. (2025). *Profil kesehatan Kota Padang*. Sumbar.

- Dinas Kesehatan Sumatera Barat. (2025). *Profil kesehatan Provinsi Sumatera Barat*. Sumbar.
- Dr. Mamik. (2022). *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo : Zifatama Publisher.
- Edna K.Huffman. (2024). *Health Information Management, Edisi 10*. Berwyn Illionis : Physicians' record company.
- Fitri, H. M., & Hidayati, M. (2024). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1789–1795.
- Freddy Rangkuti. (2022) *Analisis SWOT*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Griffith. & Zhang, Gulli. (2019). *Service Learning in Teacher Preparation: Returns on the Investment*. The Educationl Forum,, Vol. 77. Hlm. 256-276.
- Gwendolyn Inggrid. (2024). *Aspek Jasa Pelayanan Kesehatan Dalam Perspektif Perlindungan Pasien*. Karya Putra Darwati, Bandung.
- Herlambang, Susatyo. (2023). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Ilahi, N. K., Yenni, M., & Suroso, S. (2023). Hubungan Sikap Petugas Kesehatan dan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Jiwa Daerah. *Environmental Occupational Health And Safety Journal*, 3(2),
- Kaseger, H., Akbar, H., Amir, H., Astuti, W., & Ningsih, S. R. (2024). *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X*. 3(1), 23–33.
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI
- Kira, P., & Satya, R. (2025). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Solokan Jeruk. *Proceeding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, 8(1), 927–934.
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary, (2023). *Principles of Marketin, 12th Edition*. Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Kristina, P.T. (2024). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan psaien rawat jalan pengguna BPJS. *Nursing News Volume 2, Nomor 3, 2017. 2*, 310–320.
- Mangkunegara AAAP. (2023). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.

- Manik, Sudarmin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas dan Rumah Sakit. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 7(2),
- Moenir. A.P. (2023). *Manajemen Pelayanan Umum d Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moison. S.U.R (2018). *Teori komunikasi dan Kepuasan : Individu hingga massa*. Prenada Media Group
- Notoadmodjo. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka cipta: Jakarta.
- Nursalam. (2022). *Konsep dan penerapan metode penelitian ilmu keperawatan*. Selemba medika. Jakarta.
- Patria, P. R. (2024). *Dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan*. XIII (1).
- Pedoman Penelitian Skripsi. (2026). *Program studi Kesehatan Masyarakat Universitas Alifah*. Padang.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2022 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2022.
- Peraturan Menteri Kesehatan Tahun No.29 Tahun 2022 tentang Penggunaan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional Untuk Jasa Pelayanan Kesehatan Dan Dukungan Biaya Operasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah.
- Pohan, Imbalo S. (2023). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Purwanti, S & Prastiwi, S. (2024). Hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau. 1 , 2 , 3 1.
- Puskesmas Nanggalo. (2026). *Profil kesehatan Kota Padang*. Puskesmas Nanggalo Kota Padang
- Safitri, R. N., & Wahyono, B. (2021). Hubungan Antara Kinerja Petugas Poli KIA Terhadap Kepuasan Pasien KIA di Puskesmas Rembang 1. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 1(3), 697–702
- Sugiarto. (2024). *Tehnik Sampling*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sugioyo. (2023). *Metode Penelitian*. Trans Info Medika. Jakarta.
- Sukmawati, H., Gusti, T. E., & Yusmanisari, E. (2022). Hubungan Sikap Petugas Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(1)
- Supranto, M.A. (2022). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar Cetakan Keempat*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

- Suryoputro, A. (2017) terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas dan analisis waktu tunggu resep rawat jalan. 12-23
- Syarifrudin et.al. (2022). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : TIM.
- Tjiptono, Fandy. (2023). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Triyoso, T., Khoddafi, A. M., & Keswara, U. R. (2021). Hubungan Waiting Time dengan Kepuasan Pasien pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 15(3).
- Wahit Iqbal Mubarak. (2023). *Pengantar Keperawatan Komunitas 1*. Jakarta : CV. Sagung Seto.
- Wahyuni, Y. T. (2022). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumping Surakarta. *Infokes*, 8(1), 57–65.
- White. Moison Walter. (2024). *Kepuasan Pasien*. Jakarta : EGC. Gerson, Edisi ke-4
- WHO. (2019), *Riset Pelayanan Rumah Sakit dan Puskesmas*. 5 Maret 2022.
- Wongkar, L. (2018). *Analisis Waktu Pelayanan Pengambilan Obat di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak*. (Tesis). Program Pascasarjana, Universitas Indonesia, Depok.
- Yazid. (2024). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Parktik Keperawatan Profesional*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- Yulifah. R dan Surachmindari. (2024). *Konsep Kebidanan untuk pendidikan*. Jakarta : Salemba Medika.