

## DAFTAR PUSTAKA

- Afdilla, Nuraisya, Astuti. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin Tahun 2022. *Jurnal E-Gigi*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin.
- Anggraini. (2015). Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawan Kabupaten Bone. *Skripsi*. Makasar: Universitas Hasanudin
- Anjaryani, Wike Diah. (2019). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. *Tesis*. Semarang: UNDIP. [http://eprints.undip.ac.id/23824/1/Wike\\_Diah\\_Anjaryani.Pdf](http://eprints.undip.ac.id/23824/1/Wike_Diah_Anjaryani.Pdf)
- Arief, D. L. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Azwar, A. (2015). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, S. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiarto. (2015). *Aspek Jasa Pelayanan Kesehatan dalam Perspektif Perlindungan Pasien*. Bandung : KPD Bandung.
- Detik Health. (2022). *Gambar Kepuasan Pasien*.
- Dewanto dan Lestari. (2014). *Panduan Pelaksanaan Pelayanan Kedokteran Gigi Dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta : Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia.
- Direktorat Mutu dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan. (2021). *Pedoman Tata Kelola Mutu di Puskesmas*. Jakarta.
- Hendrik. (2012). *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Indriyanti. (2012). *Etika dan Hukum Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Isfandyarie. (2011). *Tanggung Jawab Hukum dan Sanksi bagi Dokter Buku 1*. Jakarta : Prestasi Pustaka Publisher.
- Istiqomah, N.F. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Puskesmasii Tambak Kabupaten Banyumas. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.
- Kemenkes RI. (2015). *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019*. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/52/2015.

- Kemenkes RI. (2016). *Panduan Praktik Klinis bagi Dokter Gigi*. Jakarta Selatan.
- . (2020). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Klinik Pratama Kementerian Agama RI. (2022). *Profil Lengkap*. Jakarta.
- Kompas.com. (2022). Ternyata Kesehatan Gigi Terganggu Bisa Memperburuk Kesehatan Mental, Kenapa? *Artikel*.
- Kotler, Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Mery, T.A, Rohmani, A. (2015). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan pada Praktek Dokter Keluarga. *Jurnal Unimus*.
- Moeloek, N.F. (2015). *Pembangunan Kesehatan Menuju Indonesia Sehat*. Jakarta.
- Muchlisin, R. (2016). *Pengertian Pengukuran dan Penilaian Kinerja Keuangan*. <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/pengertian-pengukuran-danpenilaian-kinerja-keuangan>.
- Mukti, Ali Ghufron, (2017). *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan : Konsep Implementasi*. Yogyakarta: PT. Karya Husada Mukti.
- Muninjaya, A.A Gede. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nauval. (2016). Gambaran Perawatan Gigi dan Mulut pada Anak dalam Kegiatan Bulan Kesehatan Gigi Nasional Periode Tahun 2016 di RSGMP. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin.
- Notoatmodjo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- . (2014). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2015). *Konsep dan Penerepan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A, Zeithaml, Valerie A, Malholtra. (2015). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Electronic Service Quality. *Journal Of Service Research*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. 2015.
- Permenkes RI , (2015). *Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Permenkes RI, Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin Dan Penyelenggaraan Praktik Terapis Gigi Dan Mulut. T.E.U.. Indonesia, Kementerian Kesehatan.

- Pohan, S. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar- dasar Pengertian dan penerapan*. Jakarta : EGC.
- PPGI (Persatuan Perawat Gigi Indonesia). (2018). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dalam Muliana. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Iqra'*. 4 : 74-81.
- Rasmun, Ngula M.O, dan Setiadi R. (2019). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD. *Skripsi. Universitas Jenderal Soedirman*.
- Riskesdas. (2018). *Hasil Riskesdas 2018*. <http://www.depkes.go.id>.
- Sardiawan, C.S. (2015) 'Hubungan Persepsi Dimensi Mutu Pelayanan dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Siloam Bali', *Jurnal Kesehatan*. (2), pp. 191–199.
- Sari P, Susanto A, Pribadi I.M.S. (2018). Kepuasan Pasien dalam Perawatan Periodontal di Klinik Periodontia Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjadjaran. *Padjadjaran Journal of Dental Researchers and Students*.
- Sasongko. (2012). *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. *Skripsi*. Universitas Lampung.
- Schiffman, Kanuk. (2010). *Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Index.
- Sembel, Hutagalung. (2014). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut Di Puskesmas Bahu. *Jurnal*. FK UNSRAT.
- Setyaningsih, dkk. (2012). Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik. Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta. *Jurnal*. Poltekkes Solo.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Suhaemi, M.E. (2014). *Etika Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik*. Jakarta: EGC.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Taryuddin. (2017). *Pengertian Kunjungan Pasien..*, <https://id.scribd.com>.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran.
- Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Wala, H.C. Wicaksono, D.A. dan Tambunan, E. (2014). Gambaran Status Karies Gigi Anak Usia 11- 12 tahun Pada keluarga Pemegang Jamkesmas di Kelurahan Tumatangtang I Kecamatan Tomohon Selatan. *ejournal.unsrat.ac.id*.
- Wijono. (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan : Teori, Strategi dan Aplikasi*. Surabaya: Airlangga University Press.

- Yosa. (2015). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kunjungan Pelayanan Gigi di Puskesmas Way Laga Kota Bandar Lampung. *Jurnal Analisis Kesehatan*, <https://ejurnal.poltekkestjk.ac.id/index.php/JANALISKES/article/view/275/251>
- Yunanto A, Helmi. (2010). *Hukum Pidana Malpraktik Medik Tinjauan dan Perspektif Medikolegal*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yunus, Budiyanto. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. Vol 3, No 12, (Ejournal.Stiesia.Ac.Idindex.Phpjirm articledownload682652).