

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf, A.F. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Ali, H. (2019). Patient Satisfaction Model and Patient Loyalty: Amalysis of Service Quality and Facility (Case Study at Rawamangun Special Surgery Hospital). *Journal Saudi*, Vol. 56, No. 9771, pp: 551-559.
- 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. Diakses dari: <https://e-journals.unmul.ac.id>
- Anjaryani, Wike Diah. (2019). Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. *Tesis*. Semarang: UNDIP. Diakses dari: <http://eprints.undip.ac.id>
- Arief, D. L. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Artamevia, Sumerti, Agung, Arini. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Peguyangan Kecamatan Denpasar Utara. *Jurnal Kesehatan Gigi*. Vol. 10, No. 2, pp: 94-104. DOI: <https://doi.org/10.33992/jkg.v10i2.2749>
- Azhari, A. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Pasca Pencabutan Gigi di RSGMP. *Skripsi*. Kande FKG UH. Diakses dari : <http://repository.unhas.ac.id>
- Azwar, A. (2015). *Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, S. (2018). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiarto. (2015). *Aspek Jasa Pelayanan Kesehatan dalam Perspektif Perlindungan Pasien*. Bandung : KPD Bandung.
- Damaiyanti. (2014). *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Daryanto, I. S. (2017). *Konsumen dan Pelayanan Prima. Cetakan I*. Yogyakarta: Gava Media.
- 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.
- Fitriani. (2019). Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dengan Kepuasan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya.

Skripsi. Poltekkes Tasikmalaya. Diakses tanggal 20 Juli 2024, dari : <http://repo.poltekkestasikmalaya.ac.id>.

Gultom, J.R. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra. *Skripsi*. Universitas Indonesia.

Hendrik. (2015). *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Imam, A.T., & Lena, D. (2017). Manajemen Mutu Informasi Kesehatan 1: Quality Assurance. *Jurnal Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan*. Vol. 90, No, 4, pp: 19-25.

Indriyanti. (2015). *Etika dan Hukum Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.

Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. *Google Books*. Unitomo Press.

Isfandyarie. (2016). *Tanggung Jawab Hukum dan Sanksi bagi Dokter Buku 1*. Jakarta : Prestasi Pustaka Publisher.

Jamal dan Asmarianti. (2024). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Gigi Melalui Metode Survei di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar. *Jurnal Good Governance*. Vol. 20, No. 1, pp: 34-48.

Kemenkes RI. (2015). *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019*. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 02.02 /MENKES/52/2015. Diakses tanggal 18 Juni 2024, dari: <https://b2p2vrp.litbang.kemkes.go.id>

------. (2019). *Penguatan Layanan Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI. Diakses tanggal 18 Juni 2024, dari: <https://b2p2vrp.litbang.kemkes.go.id>

------. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. Diakses tanggal 18 Juni 2024, dari: <https://b2p2vrp.litbang.kemkes.go.id>

Kompas.com. (2022). *Ternyata Kesehatan Gigi Terganggu Bisa Memperburuk Kesehatan Mental, Kenapa?*. Diakses dari : <http://www.kompas.com>

Kotler dan Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke 13*. Jakarta: Erlangga.

Moeloek, N.F. (2015). *Pembangunan Kesehatan Menuju Indonesia Sehat*. Jakarta: Rineka Cipta.

Mukti. (2017). *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan: Konsep Implementasi*. Yogyakarta: PT. Karya Husada Mukti.

Mundakir. (2017). *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan, Edisi 1*. Jakarta: Cv. Trans Info Media.

Muninjaya, A.G. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

- Nauval. (2016). Gambaran Perawatan Gigi dan Mulut pada Anak dalam Kegiatan Bulan Kesehatan Gigi Nasional. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin. Diakses tanggal 10 Juli 2024, dari: <https://core.ac.uk>
- Ningrum. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Poli Klinik RS Dr. Ramelan Surabaya. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 2, No. 1, pp: 71-78. ISSN: 2829-1956 <https://journal.iktgm.ac.id/index.php/publichealth>
- Notoatmodjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2015). *Konsep dan Penerepan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- , (2020). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2020). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Oktavianty, Indar, Abadi. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Biru Bone. *Hasanuddin Journal of Public Health*. Vol. 3, No. 2, pp: 135-144. DOI:<http://dx.doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21274>
- Pemerintah daerah Kabupaten Ciamis. (2023). *Profil RSUD Kawali Tahun 2023*. Ciamis.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Terapis Gigi dan Mulut. T.E.U. Indonesia, Kementerian Kesehatan. Diakses tanggal 10 Juli 2024, dari: <https://kemenkes.ac.id>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Diakses tanggal 10 Juli 2024, dari: <https://kemenkes.ac.id>
- Permenkes RI , (2024). *Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Permenkes RI, Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Pohan, S. (2014). *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'*. Vol. 1 No. 4, pp : 74-81.
- Rahmadani, W. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di RSUP DR. M. Djamil Padang. *Human Care Journal*. Vol. 6, No.1, pp: 45-52.
- Rasmun, M. (2019). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Wahab Sjahrante Samarinda. *Skripsi D-IV Keperawatan*. Universitas Jenderal Soedirman. Diakses tanggal 16 Juli 2024, dari: <https://repository.poltekkes-kaltim.ac.id>

- Rusmali, Ningsih, Abral. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Layanan Kesehatan Gigi Di Puskesmas Saigon Kota Pontianak. *JDHT Journal of Dental Hygiene and Therapy*, Volume 3, Nomor 2 Tahun 2022, pp. 91-96 ISSN (online): 2723-1607 DOI: 10.36082/jdht.v3i2.709
- Sardiawan, C.S. (2019). Hubungan Persepsi Dimensi Mutu Pelayanan dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Siloam Bali. *Jurnal Kesehatan*. Vol. 2, No. 5, pp: 191–199.
- Sasongko. (2015). *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Skripsi. Universitas Lampung. Diakses tanggal 16 Juli 2024, dari: <http://repository.lppm.unila.ac.id>
- Sembel dan Hutagalung. (2014). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu. *Jurnal e-GIGI*, Vol. 2, No.2, pp: 45-55.
- Setyaningsih, (2015). Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, Vol. 1, No. 1, pp: 1-9.
- Siregar, R.M. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kab. Tapanuli Selatan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*. Vol. 6, No. 6, pp: 1193-1199. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i6.3526>.
- Sondakh, Marjati, dan Pipitcahyani. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- RSGM Universitas Padjajaran. (2018). Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Padjajaran pada Tahun 2018.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oka Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, Vol. 1, No. 2, pp: 1-10.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supranto, J. (2017). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Penelitian Kesehatan*, Vol. 46, No. 4, pp: 56-67.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Wala, H.C. Wicaksono, D.A. dan Tambunan, E. (2019). Gambaran Status Karies Gigi Anak Usia 11- 12 Tahun pada Keluarga Pemegang Jamkesmas di Kelurahan Tumatangtang I Kecamatan Tomohon Selatan. *Jurnal Unsrat*, Vol. 4, No. 5, pp: 1-12.

- Walyani. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta: Pustaka Baru Press.
- Wijaya, L. (2017). *Manajemen Informasi Kesehatan II: Sistem dan Subsistem Pelayanan RMIK (1st ed.)*. Kemenkes RI.
- Wiyono, D. (2019). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Edisi I*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Yunanto A, dan Helmi. (2020). *Hukum Pidana Malpraktik Medik Tinjauan dan Perspektif Medikolegal*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. (2018). Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No, 1, pp: 12-20.