

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.
- 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.
- Budiarto. (2018). *Aspek Jasa Pelayanan Kesehatan dalam Perspektif Perlindungan Pasien*. Bandung : KPD Bandung.
- Daryanto, I. S. (2017). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media.
- 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.
- Hasan, S. M. T., Khan, M. A., & Ahmed, T. (2021). Institute of medicine recommendations on the rate of gestational weight gain and perinatal outcomes innrural Bangladesh. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(1–16). <https://doi.org/10.3390/ijerph18126519>

- 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. (2018). *Etika dan Hukum Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kemenkes RI. (2023). *Sistem Kesehatan Nasional*. 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>
- Kotler dan Keller. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Laeliyah N, Subekti H. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 2020;1(2):102–12
- 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. (2015). *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>
- Notoatmodjo. (2020). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2020). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Permenkes No. 3 Tahun 2020 tentang Rumah Sakit.
- Permenkes No. 30 tahun 2022, tentang Pelayanan Waktu Tunggu Rawat Jalan
- Permenkes No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
- Permenkes RI, (2024). *Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Pohan, S. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- 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>
- 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.
- 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, (2019). Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik. Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, Vol. 1, No. 1, pp: 1-9.
- 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. (2022). *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.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- 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.
- Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 3(2), 265–269
- Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. (2018). Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retaling*, Vol. 64, No, 1, pp: 12-20.