

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwijaya, I. & Duhaniyati, L. (2012). "Implikasi pelayanan prima [service excellence] dan paket agenda reformasi layanan kesehatan: pelajaran menarik dari Singapura dan Malaysia bagi Indonesia". *Jurnal Reformasi*. Universitas Tribhuana. Vol. 2, No. 2, pp 109-120. Diakses Melalui: <https://jurnal.unitri.ac.id> , pada 10 Januari 2023.
- Ali.G.M. (2007). Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan: Konsep dan Implementasi, Pusat Pengembangan Sistem Pembiayaan dan Manajemen Asuransi/ Jaminan Kesehatan. *Skripsi*. Fakultas. Kedokteran Universitas Gadjah Mada. Diakses melalui : <https://repository.ugm.ac.id/>, pada 10 Januari 2023
- Anggraeni. D. P. (2016). PELANGGAN "Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan ". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Universitas Brawijaya. Vol.1 No.37. pp 171. Diakses melalui : <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/>, pada 19 Januari 2023.
- Anggraini. A. I. (2015). Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Tenriawaru Kabupaten Bone. *Skripsi*. In Makassar. Universitas Hasanuddin. Diakses melalui: <http://digilib.unhas.ac.id/>, pada 13 Januari 2023.
- Asgar. R. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (Kia) Di Puskesmas Lasusua Kab Kolaka Utara. *Skripsi*. Universitass Hassanudin. Diakses melalui: <http://repository.unhas.ac.id/>, pada 13 Januari 2023.
- Assaf. A. F, (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan (Perspektif Internasional)*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. Diakses melalui: <https://perpustakaan.kemkes.go.id/>, Pada 25 Januari 2023.
- Azlina. (2015). "Kualitas Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Instalasi Rawat Inap Penyakit Dalam Pasien Kurang Mampu (Studi Di Rsud Kota Tanjungpinang)". *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Universitas Negeri Semarang. Vol 7. Diakses melalui: <https://jurnal.untan.ac.id/>, pada tanggal 20 Januari 2023.
- Berry. L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Business. <https://doi.org/10.1177/0001699303046002008>. Diakses melalui: <https://books.google.co.id/>, pada tanggal 25 Januari 2023.

- Buchbinder. S.B, Shanks NH. (2011) *Buku ajar manajemen pelayanan kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. hal.64-5. Diakses melalui <https://opac.perpusnas.go.id/>, pada tanggal 03 februari 2023.
- Bustami. (2011). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga. Diakses Melalui: Aplikasi Ipusnas, pada tanggal 14 Januari 2023
- Darby. M. L. & Walsh, M. M., (2015) *Dental Hygiene Theory and practice, 4ed*, Elsevier Saunders, Missouri. Diakses melalui: <https://ebook.poltekkemasikmalaya.ac.id/>, pada tanggal 10 Februari 2023.
- Departemen Kesehatan RI.(2002) *ARRIME: pedoman manajemen puskesmas*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI. Diakses melalui <https://peraturan.bpk.go.id/>, pada 11 Februari 2023.
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.(2009). Undang-undang nomor 36 tahun tentang kesehatan. Jakarta,. Diakses melalui: <https://infeksiemerging.kemkes.go.id/>, pada 20 Januari2023.
- Dinas Kesehatan Jawa Barat (2021) “*Profil Kesehatan Jawa Barat Tahun 2021*”. Diakses melalui: <https://diskes.jabarprov.go.id/>, 17 Januari 2023.
- Gunawan, K. Djati, S.P. (2011). Kualitas layanan dan loyalitas pasien [studi pada rumah sakit umum swasta di kota Singaraja-Bali]. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Universitas Udayana Vol. 13, No. 1, pp 32-39. Diakses melalui: <https://jurnalmanajemen.petra.ac.id/>, pada 27 Januari 2023.
- Moenir.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara. Diakses melalui: Aplikasi Ipusnas, pada 10 Januari 2023.
- Indonesia. 1945. *Undang-Undang Nomor 28 H Tahun 1945 ayat 1 tentang Undang Undang dasar Negara Republik Indonesia Perubahan ke 2 Tahun 1945*. Sekretariat Negara. Jakarta. Diakses melalui: <https://jdih.komisijudisial.go.id/>, pada 21 Januari 2023.
- Irfan, S.M., Ijaz, A. and Farooq, M.M. (2012). Patient satisfaction and service quality of public hospitals in Pakistan: an empirical assessment. *Middle-east Journal of Scientific Research*, Vol. 12, No. 6, pp: 870- 877. Diakses melalui: <https://idosi.org/>, 2 Februari 2023.
- Irmawati Sri, M. H. Sultan., dan Nurhannis (2017). “Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu”. *Jurnal Katalogis*. Universitas Tadulako. Vol. 5 No.1. pp 188-197. Diakses melalui: <http://jurnal.untad.ac.id/>, pada 9 Januari 2023.

- Jalias Jai F. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Muut Terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan di Puskesmas Tamalate Makasar. *Tesis*. Universitas Muslim Indonesia. Diakses melalui: <https://instagram.com/jaifitrijalias>, pada 27 Januari 2023.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan (2003). Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Diakses melalui: <https://perpus.menpan.go.id/>, pada 18 Januari 2023.
- Kotler. (2000). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Salemba 4: Jakarta. Diakses melalui: Aplikasi ipusnas, pada 11 Januari 2023
- Kotler.P. (1994). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Alih bahasa Ancella Anitawat Hermawan. Jakarta: Salemba Empat. Diakses melalui: <http://pustaka.manajemen.fekon.unand.ac.id/>, pada 15 Januari 2023.
- Kurniawan. Arif. & Intiasar, A. I. (2012) “Kebutuhan Jaminan Kesehatan Masyarakat di Wilayah Perdesaan,” *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional* Vol. 7, No. 1. Diakses melalui: <https://journal.fkm.ui.ac.id/>, pada 24 Januari 2023
- Latupono. A., Maidin, M. A., & Zulkifli, A. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Masohi Tahun 2014. *Jurnal JST Kesehatan*, 5(1), 74–81. Diakses melalui: <http://pasca.unhas.ac.id/>, pada 8 Januari 2023.
- Leebov. Wendy & Ersoz, Jean C. (2011) *The Health Care Manager's Guide To Continuous Quality Improvement*. Chicago: American Health Association. Diakses melalui: <https://www.worldcat.org/>, pada 9 Februari 2023.
- Lidya.M. Ardiansa A. T. & Tucunan, Budi T. Ratag. (2020)” Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan” *Jurnal Kesmas*. Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol. 9, No 2. Diakses melalui: <https://ejournal.unsrat.ac.id/>, pada 9 Januari 2023.
- Lumiyah. N. H. (2018)., Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas”, *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Universitas Airlangga. Vol. 6 No. 2. Diakses melalui: <https://scholar.google.com/>, pada 8 Januari 2023.

- Lupiyoadi. R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*, Salemba Empat, Jakarta. Diakses melalui: <http://library.ukdw.ac.id/>, pada 15 Januari 2023.
- Machmud. R. (2008). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Universitas Andalas, Vol. 2. No 2. Pp 186-190. Diakses Melalui: <http://jurnal.fkm.unand.ac.id/>, pada 13 Januari 2023.
- Masturoh.I. & Anggita, T.N (2018) “*Metodologi Penelitian Kesehatan*”. Kemenkes Ri. Jakarta. Diakses melalui: Aplikasi Ipusnas, pada 25 Januari 2023.
- Maulana A.S. (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Toi. *Jurnal Ekonomi*, Universitas Esa Unggul. Volume 7. No 2. Pp 112-125. Diakses melalui: <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/>, pada 14 Januari 2023.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Diakses melalui: <https://opac.perpusnas.go.id/>, pada 10 Januari 2023.
- Muninjaya AAG.(2011). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC;. hal.12-6(5). Diakses melalui: Aplikasi Ipusnas, pada 20 Januari 2023.
- Najiroh, Suharyo, A., & Noor, M. (2018). Analisis Persepsi Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Kesehatan dan Umum Kelas II Di Klinik Rawat Inap Husada Talang Padang Kabupaten Tanggamus Tahun 2018. *Jurnal Visionist*. Universitas Bandar Lampung. Vol. 8, No 1. Pp 30-39. Diakses melalui: <http://jurnal.ubl.ac.id/>, pada 10 Januari 2023.
- Nopiani. C. S. (2019). Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Universitas tanjong Pura. Vol.7, No (1), pp 1–7. Diakses melalui: jurnafis.untan.ac.id, pada 13 Januari 2023.
- Nuryani. A. R. P., Santoso, I. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen dengan Metode Servqual* (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee House & Resto, Malang. *Skripsi*. Universitas Brawijaya. Diakses melalui: <http://repository.ub.ac.id/id>, pada 16 Januari 2023.
- Oktoria, M., Kusuma, A. R., & Irawan, B. (2020). Penerapan Standar Pelayanan Kesehatan Ibu Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, Universitas Mulawarman, Vol 8. No (2). Pp 9058-9072. Diakses melalui: <https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/>, pada 20 Januari 2023.

- Peraturan Pemerintah (2012). “*Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan*” No. 101. Diakses melalui: <https://peraturan.bpk.go.id/>, pada 17 Januari 2023.
- Permenkes. (2014) “*Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014*”. Diakses melalui: <http://hukor.kemkes.go.id/>, pada 11 Januari 2023.
- Permenkes..... (2014). “*Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional*”. No. 71. Diakses melalui: <https://peraturan.bpk.go.id/>, pada 14 Januari 2023.
- Pohan I.S. (2006) *Jaminan mutu layanan kesehatan, dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC; hal.12-3,18-20. Diakses melalui: <http://ucs.sulselib.net>, pada 13 14 Januari 2023.
- Putri Anita N. (2021). “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Balida Kabupaten Majalengka.” *Skripsi*. Politeknik Kesehatan kementerian Kesehatan Tasikmalaya. Diakses melalui: <http://repo.poltekkestasikmalaya.ac.id/>, pada 8 Januari 2023.
- Raharja. I.G.Y.D., Kusmadewi, S., & Astiti., D.P. (2018) Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum uri Raharja. *ODONTO Dental Jurnal*, Universitas Islam Sultan Agung, Volume 5. No. (1). Diakses melalui: <https://jurnal.unissula.ac.id/>, pada 16 Januari 2023.
- Rangkut., N. H., Zein, U., Utami, T.N (2021) “Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Kabupaten Aceh Timur”. *Jurnal Akrab Juara*. Institut Kesehatan Helvetia, Vol.6. No (1). Pp 175-184. Diakses melalui: <https://jurnal.unissula.ac.id/>, pada 7 Januari 2023.
- Republik Indonesia. (2011). “*Badan penyelenggara Jaminan Sosial*”. No. 24. Diakses melalui: <https://peraturan.bpk.go.id/>, pada 16 Januari 2023.
- Riyadi Machli. (2018) *Teori Iknemook Dalam Mediasi Malpraktik Medik*, Jakarta, Prenada Media Group. Diakses melalui: <https://opac.perpusnas.go.id/>, pada 25 Januari 2023.
- Rizal, A., & Riza, Y. (2014). “Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan Pasien di Bp Gigi Puskesmas Kelayan Dalam kota Banjarmasin”, *Jurnal An-Nada*. Universitas Islam Kalimantan Arsyad Al-banjari. Vol. 1. No (1), pp 26–31. Diakses melalui: <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/>, pada 16 Januari 2023.

- Salhuteru. A. C. (2016). “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien dengan Words of Mouth Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Haulussy Ambon”. *Jurnal Manajemen Ide dan Informasi*. Universitas Islam Negeri Alauddi Makassar. Vol. 4. No (1). Pp 84. Diakses melalui: <https://journal3.uin-alauddin.ac.id/>, pada 21 Januari 2023.
- Sembel. M., Opod, H., Hutagalung, B.S.P., (2014). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut, *Jurnal e-GiGi*. Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol 2. No. (2). Diakses melalui: <https://ejournal.unsrat.ac.id/>, pada 15 Januari 2023.
- Solikhah. (2008). *Correlation Of Patient Satisfaction With Patient Enthusiasm In Utilization Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD)* merupakan faktor yang paling penting yang mendasari fungsi sosial di samping fungsi medis , membina optimal , sehingga dapat mengurangi keluhan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Universitas Gajah Mada. Vol. 11. No (04), pp 192–199. Diakses melalui: <https://scholar.google.com/>, pada 20 Januari 2023
- Suandi. (2019) “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*. Universitas Sjakhyakirti Volume. 1. No (2). Pp 2654-3141. Diakses melalui: <http://repository.unisti.ac.id/>, 9 Januari 2023.
- Tjahyono.K.(2007). *Regulasi Kesehatan di Indonesia*, Andi. Yogyakarta. Diakses melalui: <http://ucs.sulselib.net>, pada 17 februari 2023.
- Tjiptono F. (2005). *Total Quality Management*, penerbit Andi. Yogyakarta. Diakses melalui: <http://kin.perpusnas.go.id>, pada 10 Februari 2023.
- Trisna, I. N. P. (2018). Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Rawat Jalan. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang. Diakses melalui: <http://repository.unisti.ac.id/>, pada 15 januari 2023.
- Ula. V.R., Darianto., Hayat, A.A. (2021). Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Pelayanan Prima dan *Trust* Pasien. *Jurnal Media Komunikasi dan Ilmu Ekonomi*. Universitas Ahmad Dahlan. Vol. 37. No (1). Diakses melalui: <http://ejournal.ahmaddahlan.ac.id/>, 15 Januari 2023.
- Utami. N. D. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Pelaynan, harga dan Lokasi terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja. Vol. 4. No. (5). Diakses melalui: jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id, pada 17 januari 2023.

- Widiastuti. I. (2017) “Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJ) Kesehatan di Jawa Barat”. *Jurnal Administrasi Publik*”. Universitas Krisnadwipayana Jakarta. Vol. 2. No (2). Diakses melalui: <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/>, pada 19 Januari 2023.
- Youlanda. (2018). “Kualitas pelayanan Kesehatan Poli Gigi Rumah Sakit Kota Palembang”. *Jurnal MBIA*. Universitas Bina Darma. Vol 17. No (3), pp 1-16. Diakses melalui: <https://journal.binadarma.ac.id/>, pada 18 Januari 2023.