

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, H., & Napitupulu, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 6(2), 193.
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165-181.
- Altonie, H., Sintani, L., & Uda, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa merupakan unsur pelaksana Urusan. 2022(14), 340–362.
- Antari, N. K. N. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*, 10(3), 492–496.
- Aryanti, N., Firman, A., & Rahim, D. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 11(2).
- Az-Zahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gersik. *Jurnal Psikosains.*, 12(2).
- Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, E. Y. F. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42.
- Chang CS, Chen SY, Lan YT. Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters. *BMC Health Serv Res*. 2021 Jan 16;13:22. doi: 10.1186/1472-6963-13-22. PMID: 23320786; PMCID: PMC3570322.
- Dinkes Padang. (2022). Laporan Tahunan Tahun 2021 Edisi Tahun 2022. Sep 16, 2022, <https://dinkes.padang.go.id/laporan-tahunan-tahun-2021-edisi-tahun-2022>

- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 11–21.
- Fristiohady, A., Fitrawan, L. O. M., Pemudi, Y. D., Ihsan, S., Ruslin, R., Bafadal, M., Nurwati, N., & Ruslan, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari menggunakan Metode *SERVQUAL*. *Jurnal Surya Medika*, 6(1), 6–12.
- Iriyanti, M., Zulfikar, Z & Yusran,. M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. *Serambi Saintia: Jurnal Sains dan Aplikasi*, 9(1) 49-55.
- Kemenkes RI. (2021). Profil Kesehatan Indo-nesia. In Pusdatin.Kemenkes.Go.Id.
- Kurnia, M. A., Gultom, R., Siagian, M., & Girsang, E. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ruang Poli Umum di Puskesmas Sei Agul Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 5(2), 10-19.
- Lawan, K., Romeo, P., & Sirait, R. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oesapa Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 82–88.
- Muninjaya, 2014. (2015). *Kepuasan Pelayanan (Issue 1997)*.
- Nur Alifah, F. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lempake. 3(1), 13-18.
- Nursalam, P. P. (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi 5. Medika.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and L. L. B. (2015). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptons of Service Quality*. *Journal of Relaiting*. Vol 64, No, 1: 12-37.
- Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14-19.

- Patimah. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Suka Makmur. *Jurnal Ners Nurul Hasanah*, 8(2), 49–58.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.(2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI. Jakarta.
- Puji, L. K. et, al (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Maja. *Edu Dharma Journal: Jurnal penelitian dan pengabdian masyarakat*, 6(2), 170-182.
- Puskesmas Air Tawar. (2022). Profil Puskesmas Air Tawar Tahun 2022. Puskesmas Air Tawar.
- Pratiwi, C. D., Rumayar, A. A., & Mandagi, C. K. (2018). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 7(5).
- Rahayu, R. M., & Siswani, S. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Medichal Check Up Di Klinik Medika Plaza Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2019. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 4(1), 47–57.
- Rizal, A., & Agus Jalpi. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains Dan Teknologi* , 4(1), 1–6.
- Sari, C. K., & Putri, M. M. (2019). Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Piyungan Bantul Tahun 2018. *Jurnal Delima Harapan*, 6(2), 112–117.
- Satvika Devi, N. N. A. (2020). Tugas Pokok Dan Fungsi (Tupoksi) Apoteker Di Puskesmas Dalam Pelayanan Obat Menurut Peraturan Perundang-Undangan. *Indonesian Journal of Legal and Forensic Sciences (IJLFS)*, 10(2), 62.
- Syafitri, R. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Amanah Kesehatan*, 4(1), 95-102.
- Tjiptono, F. (2017). Strategi Pemasaran, Edisi 4. Yogyakarta: Andi.

Wirmando, Astari, A. M. & Yuliatun, L. (2021). The Nurses' Experience in Providing Health Care for Criminals in General Hospital. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 31(3), 150-155.

Wowor, J., Rumayar, adistri A., & Franckie R.R maramis. (2019). Hubungan antra mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit cantia tanposo baru. *Jurnal KESMAS*, 8(6).

Yulina, Y., & Ginting, R. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Belawan. *JURNAL KESMAS DANGIZI(JKG)*, 2(1),26-33.

