

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, H., Amir, H., Ningsih, S. R., & Astuti, W. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X. *Pena Medika Jurnal Kesehatan*, 10(2), 8. <https://doi.org/10.31941/pmjk.v10i2.1247>
- Al-Borie, H. M., & Sheikh Damanhour, A. M. (2013). Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: a SERVQUAL analysis. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(1), 20–30. <https://doi.org/10.1108/09526861311288613>
- Alfaqih, M. R., & Saraswati, D. E. (2022). *Persepsi Dan Stigma Masyarakat Tentang Covid-19* (Guepedia/Br (ed.)). Guepedia.
- Alsayali, M. M., Al-Sahafi, A., Mandoura, N., Bin, H., Shah, U., Akram, O., Rashid, A., Alsharif, K., Hamed, A., Zayed, A., Ibrahim, A., Al-Zahrani, A., Al-Garni, F., Alali, M. M., Al-Garni, A., Assiri, M., & Mohammad, A. I. (2019). Patients' Satisfaction after Primary Health Care Centers' Integration with Ministry of Health Hospitals, Jeddah. *Journal of Epidemiology and Global Health*, 9(2), 135–142. <https://doi.org/10.2991/jegh.k.190522.001>
- Ameilia Kurnia Sari, R. D. W. (2014). Penilaian Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RS H.S Samsoeri Mertojoso Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 2 Nomor 4 Oktober-Desember 2014*, 2(KEPUASAN PASIEN), 235–242. <https://docplayer.info/35989643-Penilaian-kepuasan-pasien-terhadap-mutu-pelayanan-instalasi-rawat-jalan-rs-h-s-samsoeri-mertojoso-surabaya.html>
- Anggraeni, R. (2019). *Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Deepublish Publisher.
- Armada, Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien ke Puskesmas Air Hitam Laut. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Mulawarman (JKMM)*, 2(2), 77. <https://doi.org/10.30872/jkmm.v2i2.4695>
- Asnawi, A. (2009). *Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok 2009*. [https://lib.ui.ac.id/file?file=digital/125471-S-5706-Gambaran persepsi-Lampiran.pdf](https://lib.ui.ac.id/file?file=digital/125471-S-5706-Gambaran%20persepsi-Lampiran.pdf)
- Cosma, S. A., Bota, M., Fleseriu, C., & Morgovan, C. (2020). Measuring Patients' Perception and Satisfaction with the Romanian Healthcare System. *Sustainability*, 12. <https://doi.org/10.3390/su12041612>
- Djuwa, A. S. S., Sinaga, M., & Dodo, D. O. (2020). Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Media Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 24–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.35508/mkm>
- Emilia, S. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon. *Patient Satisfaction. Puskesmas, SERVQUAL*, 39 (year 1985-2015).
- Fahmi, D. (2021). *Persepsi Bagaimana Sejatinnya Persepsi Membentuk Konstruksi Berpikir Kita* (H. Adamson (ed.)). Anak Hebat Indonesia.
- Handayani, S. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno*. 14(1), 42–48.
- Hanifah, L., Suryoputro, A., & Arso, S. P. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Persepsi Terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

- Via Sms Gateway Di Rsud Tugurejo Semarang. *Kesehatan Masyarakat*, 6(5). <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm%0AFAKTOR-FAKTOR>
- Hanum, F. (2020). Sistem Informasi Akreditasi FKTP & Pelaporan Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan. *Gerakan Masyarakat Hidup Sehat*, 1–40. <https://persi.or.id/wp-content/uploads/2020/11/event5-03.pdf>
- HarbriI. V.Singal, G. D. K. A. A. R. (2018). Pemanfaatan Puskesmas Oleh Masyarakat Desa Kima Bajo Kecamatan Wori. *Jurnal KESMAS*, 7(5).
- Irmawati. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan Pasien Berobat Rawat Inap di RSUD Moewardi Jebres. *BENEFIT Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 15, 27–52.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2010). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *prinsip Prinsip Pemasaran* (12th ed.). Airlangga.
- Logen, Y., Balqis, & Darmawansyah. (2015). *Faktor yang berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh pemulung di TPA Tamangapa*. 1–12.
- Lontaan, V., Rumayar, A. A., Tucunan, A. A. T., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., Pelayanan, M. J., & Pasien, K. (2019). Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Kesmas*, 7(5).
- Mamik. (2017). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan* (S. Aisyah (ed.)). Zifatama Jawara Publishing.
- Margo, R., & Aquilina, J. (2016). Patients' perception and satisfaction of waiting time at medical outpatients. *Malta Medical School Conference*. <https://doi.org/10.1136/annrheumdis-2016-eular.1912>
- Marunung, J., Novela, V., Ulfina, Q., Simamora, J. P., Argaheni, N. B., Sianturi, E., Saeni, R. H., & Lakhmudien. (2021). *Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan* (Simarmata Jener (ed.); 1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Mulyana, D. (2015). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (19th ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Ngula, M. O. (2019). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda* [Poltekes Kalimantan Timur]. [http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/169/7/Skripsi Mariana Repository.pdf](http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/169/7/Skripsi_Mariana_Repository.pdf)
- Notoatmodjo. S. (2004). *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nur Hidayati, A., Suryawati, C., Sriatmi, A., Bagian Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan, M., & Pengajar Bagian Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan, S. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Kesehatan Masyarakat*, 2(1). <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Pamungkas, R. A., Nusdin, Siokal, B., & Sudarman. (2016). *Statistik Untuk Perawat dan Kesehatan Dilengkapi Tutorial SPSS dan Interpretasi Data*. CV. Trans Info Media.
- Pamungkas, R. A., & Usman, A. M. (2017). *Metodologi Riset Keperawatan* (T. Ismail (ed.)). CV. Trans Info Media.
- Parasuraman, A. P., Berry, L. L., & Zeithami, valarien A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. In *Journal Of Marketing* (Vol. 49, Issue 4).

- <https://doi.org/10.2307/1251430?uid=25404&uid=3737976&uid=2&uid=5910312&uid=3&uid=25392&uid=67&uid=62&sid=21103987774637>ource=gsb_s_a
pi
- Parasuraman A, Zeithaml A. Valarie, Leonard, B. L., & A Parasuraman, L. L. B. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. The Free Press.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Pub. L. No. 43, 1 (2019). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/138635/permenkes-no-43-tahun-2019>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 1 (2017).
- Pohan, I. S. (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan penerapan*. EGC.
- Potter, P. A., Perry, A. G., Hall, A., & Stockert, P. A. (2013). *Fundamentals of Nursing* (8th ed.). Mosby Elsevier.
- Prapitasari, R., & Jalilah, N. H. (2020). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan* (Abdul (ed.)). penerbit ADAB (CV. Adani Abimata).
- Prasetijo, R., & Ihalauw, J. J. O. . (2005). *Perilaku Konsumen*. Andi.
- Prasetiyo Catur Anang. (2015). *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Persepsi Pasien Tentang kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Blora Kabupaten Blora Tahun 2015*. <http://dinus.ac.id/>
- Primadi, O. (2021). Profil Kesehatan Indonesia 2020. In B. Hardhana, F. Sibuea, & W. Widiyanti (Eds.), *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. <https://pusdatin.kemkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-Indonesia-Tahun-2020.pdf>
- Puskesmas Pasar Rebo. (2020). *Galeri Puskesmas Kelurahan Kalisari*. <https://puskesmaspasarrebo.com/puskesmaskelurahankalisari/galeri/foto>
- Rakhmat, J., & Surjaman, T. (2005). *Psikologi Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Sabarini, S. S., Liskustyawati, H., Sunardi, Satyawan, B., Nugroho, D., & Putra, B. N. (2021). *Persepsi dan Pengalaman Akademik Dosen Keolahragaan Mengimplementasikan E-Learning pada Masa Pandemi Covid-19*. Deepublish Publisher.
- Sangaji, E. mamang, & Sopiha. (2013). *Perilaku Konsumen : Pendekatan praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. In *Andi* (1st ed.). Andi.
- Sianturi, E., Pardosi, M., & Surbakti, E. (2019). *Kesehatan Masyarakat*. Zifatama Jawa.
- Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, 4 (2019).
- Surahman, & Supardi, S. (2016). *Ilmu Kesehatan Masyarakat PKM*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Syamsuriansyah, Ismainar, H., Marlina, H., Widia, C., Darmin, Namur, F. N., Idawati, Kusumaningsih, A., Bagenda, C., Asriwati, & Renaldi, R. (2021). *Konsep Dasar Manajemen Kesehatan*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumawati, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Kesehatan Masyarakat*, 7(1).
- Til, J. A. Van, Groothuis-Oudshoorn, C. G. M., Vlasblom, E., Kocken, P. L., & Boere-Boonekamp, M. M. (2019). Primary care in five European countries: A citizens'

- perspective on the quality of care for children. *PLoS ONE*, 14(11).
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0224550>
- Tjiptono, F. (2015). Strategi Pemasaran. In *pemasaran* (4th ed.). Andi.
- Trisnantoro, L. (2006). *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*. Gadjah Mada University Press.
- Warda, A., Junaid, & Fachlevy, A. F. (2016). Hubungan Persepsi mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Perumnas Di Kota Kendari Tahun 2016. *Faculty of Public Health, Halu Oleo University*.
<http://ojs.uho.ac.id/index.php/JIMKESMAS/article/view/1245>
- Wati, D. C., Riza, Y., & Rizal, A. (2020). *Hubungan Persepsi Pasien Pada Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsd Idaman Banjarbaru Tahun 2020*.
- Widyastuti. (2020). *Profil Kesehatan Provinsi DKI Jakarta Tahun 2020*.
- Wijayanti, R. A. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Haryoto Lumaang* [Universitas Jember].
<http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/71670>
- Yurumezoglu, H. A. (2007). *Nurses' Job Satisfaction and Patients' Satisfaction with Nursing Services in Inpatient Treatment Institutions*.
https://scholar.google.com.tr/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=rE8K29IAAAAJ&citation_for_view=rE8K29IAAAAJ:L8Ckcad2t8MC