

DAFTAR PUSTAKA

- Akhsan, W. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia Makassar.
- Ameliah, W, R., Razak, A., dan Rusydi, A, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Barana Kabupaten Jeneponto Tahun 2022. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, vol. 4, no. 4.
- Ardiansyah, M, Z. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Fasilitas, Dan Minat Beli Ulang Pada Kepuasan Konsumen Di Cv. Angkasa Tuban*. Tesis. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya.
<http://repository.stiemahardhika.ac.id/cgi/users/home?screen=EPrint::Edit&eprintid=2434&stage=core#t>
- Arikunto, S. (2002). *Metodologi penelitian suatu pendekatan proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azis, S. W., Bur, N., dan Nurgahayu. (2022). Gambaran Mutu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kassi Kassi Lota Makasar. *Window of Public Health Journal*, Vol 3(2), p: 268–275.
- Bappenas. (2009). *Peningkatan Akses Masyarakat Terhadap Kesehatan yang Berkualitas*. Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Berry, L. L., Zeithaml, V. A., and Parasuraman, A. (1985). Quality Counts in Services, Too. *Business Horizons*, Volume 28, Issue 3, Pages 44-52.
[https://doi.org/10.1016/0007-6813\(85\)90008-4](https://doi.org/10.1016/0007-6813(85)90008-4).
- Berry, L. L. (1985). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
<https://cir.nii.ac.jp/crid/1574231874748108288>
- Choi, BJ and Kim, HS, (2012). The Impact of Outcome Quality, Interaction Quality and Peer to Peer Quality on Customer Satisfaction with a Hospital Services. *Journal Managing Service Quality*, Vol. 23, No. 3, hh. 188-204

- DeLoughery, T. G. (2017). *Anemia, An Issue of Medical Clinics of North America*. books.google.com.
https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=UpC3DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=deloughery+mandatory+health+measure&ots=Atgv9yUY2j&sig=Zw-sGZXcs8mJkB_i3SV0UpCs3QQ. Diakses pada 5 Maret 2024
- Departemen Kesehatan RI. (2004). *Keputusan Menteri Kesehatan RI No.128/MENKES/PER/II/2004 tentang Puskesmas*. Jakarta: Depkes RI.
- Departemen Kesehatan RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Fadilah, N. (2023). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Tahun 2023*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muslim Indonesia Makassar.
- Hamid, R., dan Darmawansyah, B. (2013). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar Tahun 2013. *Makassar: FKM UNHAS*.
- Hariani, B., Wahyudi, A., dan Rawalilah, H. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Lahat Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan*.
<https://journal.ukmc.ac.id/index.php/joh/article/view/702>
- Hasanah, U., Hermawan, D., dan Amirus, K. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit X Bandar Lampung. *Jurnal Medika Malahayati*, Vol. 7, No. 4.
- Indriany, W. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS di RSUD Kabupaten Mamuju Sulawesi Barat Tahun 2020*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muslim Indonesia Makassar.
- Istiana, M, N., Ahmad, L, O, A, I., dan Liaran, R, D. (2019). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, vol. 1, no. 2.
- Jannah, A., K., dan E.Y, R. (2017). Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas

- Jember (The Relation of Speed Time Service to Patient Satisfaction in Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember). *Pustaka Kesehatan*, 5(1), 133-137. Retrieved from <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JPK/article/view/4086>
- Keller, P., and Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kemenkes, RI. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/PER/III/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes, RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes, RI. (2024). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Unit Pelayanan Kesehatan Tahun 2023*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Khesia, K., dan Dwimawanti, I. H. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Public Policy and and Management Review*. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/21134>
- Kotler, P. (2017). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implikasi, dan Pengendalian*. Erlangga, Jakarta.
- Leebov, W., Vergare, M., and Scott, G. (1990). *Patient satisfaction: a guide to practice enhancement*. Medical Economics Books.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Maarif, I., Haeruddin, H., dan Sumiati, S. (2022). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien . *Journal of Muslim Community Health*, 4(2), 79-88. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1206>
- Mahmud, M. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji Makassar Tahun 2020*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muslim Indonesia Makassar.

- Muninjaya, A. A. G. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Musa, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Citra Utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi dan Seni*. <http://ojs.politeknikdarussalam.ac.id/index.php/jiipts/article/view/jiipts2>
- Mutmainnah, U., Ahri, R, A., dan Arman. (2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, vol. 2, no. 1.
- Narda, A. (2021). *Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Persepsi Pasien di Puskesmas Madello Kec. Balusu Kab. Barru Tahun 2021*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muslim Indonesia Makassar.
- Notoadmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta, PT Rineka Cipta.
- Nurhayani, N., Marzuki, D. S., dan TJR, M. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. *Journal of Public Health*. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/hjph/article/view/21372>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., and Berry, L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64. 12-40.
- Parasuraman, S., and Simmers, C. A. (2001). Type of employment, work–family conflict and well-being: a comparative study. *Journal of Organizational*. <https://doi.org/10.1002/job.102>
- Pasalli', A., dan 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. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Pemerintah RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*. Jakarta: Pemerintah Pusat.

- Puskesmas Tembelang. (2021). *Monitoring Sanitasi Lingkungan Puskesmas*. Jombang: Puskesmas Tembelang. Diakses pada 8 Agustus 2024. <https://puskesmastembelang.com/monitoring-sanitasi-lingkungan-puskesmas/>
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan*. Cetakan Pertama. Jakarta: EGC.
- Pujiani, D, R. (2021). *Prosedur Pelayanan Pada Bagian Customer Service Dalam Pendaftaran Pengujian Produk Kimia Dan Kemasan Di Balai Besar Kimia Dan Kemasan Kementerian Perindustrian*. Laporan Tugas Akhir Hasil Praktik Kerja Lapangan. Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
- Puskesmas Bontosikuyu. (2024). *Profil Puskesmas Bontosikuyu Tahun 2023*. Kabupaten Kepulauan Selayar.
- Putra, A. N. (2014). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) Di Poli Bedah Umum Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Mohammad Soewandhie Surabaya. *Journal Publika*, vol. 2, no. 2.
- Putri, A., dan Agustina, F. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kembali Di Klinik Pratama Promedika. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, Vol. 10 (3).
- Rahmah, F, M., Fahdhienie, F., dan Akbar, F. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Umum di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara Tahun 2022. *Journal of Health and Medical Science*, vol. 1, no. 1.
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasinya dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Salemba Medika, Jakarta.
- Sayati, D. (2020). Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pada Posbindu Ptm Dan Posyandu Lansia. *Jurnal'Aisyiyah Medika*. <http://jurnal.stikes-aisyiyah-palembang.ac.id/index.php/JAM/article/view/891>

- Sondari, A. (2015). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Sugiyono, S. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, S. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Trihono. (2005). *ARRIMES: manajemen Puskesmas berbasis paradigma sehat*. Jakarta: Sagung Seto.
- Trisnaeni, F. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Selama Berkunjung Di Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya Tahun 2014*. Naskah Publikasi. Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura Pontianak.
- Vujanić, J., Mikšić, Š., Barać, I., Včev, A., and Lovrić, R. (2022). Patients' and Nurses' Perceptions of Importance of Caring Nurse-Patient Interactions: Do They Differ?. *Healthcare (Basel, Switzerland)*, 10(3), 554. <https://doi.org/10.3390/healthcare10030554>
- World Health Organization. (2012). *World Health Statistic 2012*. Prancis: World Health Organization. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241564441>. CC BY-NC-SA 3.0 IGO. Diakses pada 8 Maret 2024
- World Health Organization. (2021). *World health statistics 2021: monitoring health for the SDGs, sustainable development goals*. Prancis: World Health Organization. <https://iris.who.int/handle/10665/342703>. License: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. Diakses pada 8 Maret 2024.
- Widiasari, W., Handiyani, H., dan Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasiten terhadap Penerapan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*. <https://jki.ui.ac.id/index.php/jki/article/view/1001>
- Wijono, D. (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Universitas Airlangga.

- Wulandari, N. I. (2024). Pengaruh Sikap Tenaga Kesehatan, Fasilitas Dan Harga terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis & Akuntansi*.
<https://ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fokusemba/article/view/985>
- Zaimah, Z. (2019). Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Spesialis RSUD KH Daud Arif Kuala Tungkal Tahun 2018. *Scientia Journal*.
<https://www.neliti.com/publications/286632/analisis-faktor-faktor-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-poliklinik-sp>
- Zebua, A, I, S. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Colombia Asia*. Skripsi. Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Medan.