

DAFTAR PUSTAKA

- Abidah, S. N., & Latief, A. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Batu-Batu Soppeng. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 5(6), 755–760.
- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice And Education*, 01(02), 169–180.
- Ahmadinata, P. N. (2017). Implementasi Kebijakan Program Jaminan Kesehatan Kartu Indonesia Sehat di Desa Sungai Kunyit Dalam Kecamatan Sungai Kunyit Kabupaten Mepawah. *PubliKA, Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 1–20.
- Akbar, F., Manurung, K., Ketaren, O., & Tarigan, F. L. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Tk Ii Putri Hijau Medan Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 621–632. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v6i1.3554>
- Aljarallah, N. A., Almuqbil, M., Alshehri, S., Khormi, A. M. S., AlReshaidan, R. M., Alomran, F. H., Fawzan Alomar, N., Alshahrani, F. F., Alshammari, M. S., Alsanie, W. F., Alhomrani, M., Alamri, A. S., & Asdaq, S. M. B. (2023). Satisfaction of patients with health care services in tertiary care facilities of Riyadh, Saudi Arabia: A cross-sectional approach. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.1077147>
- Ampu, M. N., & Fitriyaningsih. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Desa Suanæ (Puskesmas Eban) Tahun 2020. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 02(05), 167–174. <https://jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/575>
- Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31–38. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>
- Anzar, M., Sudirman, S., & Saputra, A. D. (2022). Hububgan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 5(6), 297–303. <https://doi.org/10.56338/jks.v5i6.2497>
- Ariany, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan. *EJournal Administrasi Negara*, 5(4), 6883–6896.

<https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/>

- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Arwidiana, D. P., & Sudiari, M. (2024). Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Tradisional Di Puskesmas I Denpasar Utara. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 7(1), 134–162. <https://doi.org/10.47532/jic.v7i1.1023>
- Aziz, A. (2021). *Menyusun Instrumen Penelitian Uji Validitas & Reliabilitas*. Health Books.
- BPJS Kesehatan. (2022). Panduan Layanan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). In *Jaminan Kesehatan Nasional*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/4bd28c6ea8f022040f6eb93cfc6e723.pdf>
- Buenita, Siahaan, P. B. C., & Safitri, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 5(2), 196–208. <https://doi.org/10.31539/jka.v5i2.7972>
- Burhan, I. R. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7(3), 394. <https://doi.org/10.25077/jka.v7i3.892>
- Daulay, I., Ahmad, H., Wisudawan, O., Hadi, A. J., Hasibuan, M., & Permayasa, N. (2024). Determinan Kinerja Tenaga Kesehatan terhadap Akreditasi Puskesmas Sosopan Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(5), 1322–1333. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i5.5299>
- Dewi, R., & Jihad, F. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662–3671. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/16977>
- Doloksaribu, E. M., Silitonga, E. M., Nababan, D., & Siagian, M. T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Sei. Mencirim Pada Masa Pandemi Covid 19. *Prepotif Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(2), 1045–1054. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i2.712>
- Duc Thanh, N., My Anh, B. T., Xiem, C. H., Quynh Anh, P., Tien, P. H., Thi Phuong Thanh, N., Huu Quang, C., Ha, V. T., & Thanh Hung, P. (2022). Patient Satisfaction With Healthcare Service Quality and Its Associated

- Factors at One Polyclinic in Hanoi, Vietnam. *International Journal of Public Health*, 67(November), 1–8. <https://doi.org/10.3389/ijph.2022.1605055>
- Dwi, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Farmasi Dan Kesehatan*, 22(1), 462–487.
- Elungan, A. N. F., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Government Policy in Health Services: Kebijakan Pemerintah dalam Pelayanan Kesehatan. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 8(1), 170–177. <https://doi.org/10.37481/sjr.v8i1.1031>
- Eninurkhayaton, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (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.
- Fadli, F., Bakkareng, & Firdaus, T. R. (2025). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Tanjung AMPalu Kabupaten Sijunjung. *Ekasakti Matua Jurnal Manajemen*, 3(2), 154–163.
- Firnanda, F., Puspitasari, S. C., & Arwani, M. (2022). Hubungan Komunikasi yang Efektif dengan Kepuasan Pasien Instalasi Jalan di UPTD Puskesmas Pandaan. *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, 10(2), 82–90. <https://doi.org/10.47794/jkhws.v10i2.444>
- Gusparini, F. (2021). Perspektif Kemudahan Akses Lokasi dengan Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Sekar Jaya Tahun 2020. *Jurnal Kebidanan : Jurnal Medical Science Ilmu Kesehatan Akademi Kebidanan Budi Mulia Palembang*, 11(1), 111–118. <https://doi.org/10.35325/kebidanan.v11i1.257>
- Hakim, F. A., & Suryawati, C. (2019). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Darul Istiqomah Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), 157–162. <https://doi.org/10.14710/jmki.7.3.2019.157-162>
- Handayani, R., Syamsuriyati, & Misrawati. (2022). *Buku Ajar Sistem Pelayanan Kesehatan* (R. H. Saeni (ed.)). Bintang Semesta Media.
- Hasan, M. B., & Amrianti. (2022). Pengaruh Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Moncongloe. *YUME : Journal of Management*, 5(2), 238–253.
- Hayati, E. (2022). Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. *Global Health Science*, 7(2), 2622–1055. <http://jurnal.csdforum.com/index.php/ghs>
- Hermiyanty, Wandira, B. ayu, & Nelianti, F. (2019). Implementasi Rujukan

- Pasien JKN Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Puskesmas Singgani Kecamatan Palu Timur Kota Palu. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Hidayah, U. R., & Rahaju, T. (2022). Implementasi Program Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (Kia) Di Puskesmas Dupak Kecamatan Krembangan Kota Surabaya. *Publika*, 10(4), 1317–1330. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1317-1330>
- Istiana, M. N., Ahmad, L. O. A., & Liaran, R. D. (2019). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(2), 1–8.
- Kalaja, R., & Krasniqi, M. (2022). Patient satisfaction with quality of care in public hospitals in Albania. *Frontiers in PublicHealth*, 1. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.925681>
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Lembaran Negara (2014).
- Khotimah, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 6(1), 231–245.
- Kosasih, K., & Paramarta, V. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Soshum Insentif*, 67–76. <https://doi.org/10.36787/jsi.v3i1.223>
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Krisdiana, H., Ayuningtyas, D., Iljas, J., & Juliati, E. (2022). Hubungan Beban Kerja Tenaga Kesehatan dengan Kelelahan Kerja di Puskesmas Kecamatan Sukmajaya Kota Depok Selama Pandemi. *Jurnal Biostatistik, Kependudukan, Dan Informatika Kesehatan*, 2(3), 136. <https://doi.org/10.51181/bikfokes.v2i3.6248>
- Lahaji, L. C., Wowor, R. E., & Korompis, G. E. C. (2020). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 1(2), 1–5. https://yankes.kemkes.go.id/lakip_files/direktorat_mutu_akreditasi_pelayana

n_kesehatan_lakip_2020.pdf

- Lestari, A. T., & Sulistyoningtyas, S. (2018). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Anc Di Klinik Pratama Anugrah*.
- Liong, C. M., Kolibu, F. K., & Rumayar, A. A. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bengkol. *Kesmas*, 8(7), 173–179.
- Listiani, L., & Fevatridiyawati. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Persalinan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung. *Malahayati Nursing Journal*, 6(5), 1867–1884. <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i5.11229>
- Maarif, I., Haeruddin, & Sumiaty. (2023). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(2), 79–88. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1206>JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>
- Mardhiyah, S., & Supardi. (2024). Analysis Of Queueing System , Health Services , Sop , And Quality Standards On Patient Satisfaction Levels At Urangagung Health Center [Analisis Sistem Antrian , Pelayanan Kesehatan , Sop , Dan Standar Mutu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas U. *UMSIDA*, 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/ups.5430>
- Marniati. (2021). *Pengantar Analisis Kebijakan Kesehatan*. Rajawali Press.
- Martha, E., & Kresno, S. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Bidang Kesehatan*. PT Rajagrafindo Persada.
- Masturoh, I., & Anggita, N. (2018). *Metode Penelitian Kesehatan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Volume*, 7(2), 113–125.
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(2), 130–136. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i2.1798>
- Mazdalifah, N. (2020). Satisfaction of Patients Using Bpjs on Quality of Services Bahbiak Community Health Center, City of Madya Pematangsiantar. *MEDALION JOURNAL: Medical Research, Nursing, Health and Midwife Participation*, 1(1), 1–5. <https://doi.org/10.59733/medalion.v1i1.1>
- Meidi, H. O., Redjeki, E. S., Fanani, E., & Kurniawan, A. (2023). Hubungan

- Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Sport Science and Health*, 5(2), 117–132. <https://doi.org/10.17977/um062v5i22023p117-132>
- Melliniawati, T., Syari, W., & Chotimah, I. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Bantargebang Tahun 2022. *Promotor*, 6(4), 431–439. <https://doi.org/10.32832/pro.v6i4.276>
- Merina, B. (2025). *Keselamatan dan Kesehatan Kerja: Kunci untuk Kesejahteraan Pekerja*. Jakad Media Publishing.
- Meutia, R., & Andiny, P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama. *Niagawan*, 8(2), 121. <https://doi.org/10.24114/niaga.v8i2.14261>
- Mustafa, W., & Nurmanina, A. (2024). Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program Bpjs Kesehatan Di RSUD Panglima Sebaya, Kabupaten Paser. *EJournal Pembangunan Sosial*, 12(4), 120–131.
- Mutalazimah. (2025). *Metode Penelitian Kesehatan*. Muhammadiyah University Press.
- Mutiara, N., Gustina, E., & Rahutami, S. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. *Cendekia Medika : Jurnal Stikes Al-Maarif Baturaja*, 8(2), 1–10.
- Nababan, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6–16. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10565>
- Naryanti, I., Anurogo, D., & Romi, A. (2023). *Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan*. Lakeisha.
- Netriadi, L., Salfadri, & Firdaus, T. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. *Pengembangan Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 91–106.
- Ningsih, H., Sri Mutmainna, Haeruddin, & Multazam, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Puskesmas Antang Perumnas. *Window of Public Health Journal*, 4(6), 1085–1093. <https://doi.org/10.33096/woph.v4i6.455>
- Nuraini, A., Nurmawati, I., Wijayanti, R. A., & Rachmawati, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(4), 471–480. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i4.2310>
- Nurheda, N., Usman, & Ayu Dwi Putri Rusman. (2018). Hubungan Kualitas

- Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Puskesmas Maiwakabupaten Enrekang. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 1(3), 202–216. <https://doi.org/10.31850/makes.v1i3.106>
- Nurmiwiyati, N., Oktrivina DS, A., Aritonang, M., & Kosasih, K. (2020). Pengaruh Ketersediaan Obat dan Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan (Studi pada Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang). *Jurnal Surya Medika*, 6(1), 32–38. <https://doi.org/10.33084/jsm.v6i1.1474>
- Pamungkas, D. S. J., Wardani, R. S., & Rusmitasari, H. (2022). Hubungan Pendidikan dan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan (Studi pada Pasien Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang) Relationship between Education and Service Quality with Satisfaction Puskesmas Poncol Kota Semarang sudah terakreditasi B merupakan. *Prosiding Seminar ...*, 5, 1155–1163. <https://prosiding.unimus.ac.id/index.php/semnas/article/view/1284>
- Panjaitan, R. F., Sitio, S. P., & Siregar, R. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Inap Di Rsu. Sembiring. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 16. <http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M>
- Paulu, P. P., Tucunan, & Kandou. (2020). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter Dan Perawat Di Puskesmas Tanawangko Kecamatan Tombariri Kabupaten Minahasa. *Jurnal KESMAS*, 7(4).
- Pratiwi, M., Syamsuri, E., Putri, D. K., & Yulianti. (2024). Hubungan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Naningan Kabupaten Tanggamus Tahun 2023. *Lambung Farmasi: Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 5(2), 170. <https://doi.org/10.31764/lf.v5i2.21340>
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Lembaran Negara (2011).
- Pretirose, G., Setiaji, B., & Sadik, M. D. (2021). Faktor-faktor Kepuasan Kasien Rawat Inap Di RSU Gladish Medical Center Pesawaran. *Poltekita : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 15(2), 202–217. <https://doi.org/10.33860/jik.v15i2.495>
- Puspitasari, D., Marsepa, E., & Haeriyah, S. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*.
- Rahayu, A., Anwary, A. Z., & Dhewi, S. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021. *E-Prints Uniska*. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/8011>
- Rahayu, D. S., Kusumo, W. E. G., & Desty, R. T. (2023). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Ngemplak Simongan Kecamatan Semarang

- Barat Kota Semarang. *Indonesian Journal of Health Community*, 4(1), 27. <https://doi.org/10.31331/ijheco.v4i1.2487>
- Rensi, N. (2019). Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2(2), 141–152. <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/viewFile/379/265>
- Rensiner, R., Azwar, V. Y., & Putra, A. S. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, 1. <https://doi.org/10.25077/jka.v7i0.817>
- Rerung, L. T., Oetari, R., & Herdwiani, W. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RS Elim Rantepao. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 12(6), 451–458. <http://forikes-ejournal.com/index.php/SF/article/view/sf12417/12417>
- Riswandi, A. (2020). Pengaruh Faktor Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional di Puskesmas. *Gunahumas*, 3(1), 71–92. <https://doi.org/10.17509/ghm.v3i1.28403>
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.31602/ajst.v4i1.1553>
- Rochma, L. N., Rohmah, N., & Handayani, L. T. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul. *Health & Medical Sciences*, 1(3), 1–8. <https://doi.org/10.47134/phms.v1i3.50>
- Rusnoto, R., Purnomo, M., & Utomo, T. P. (2019). Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(2), 343–349. <https://doi.org/10.26751/jikk.v10i2.737>
- Rustandi. (2021). Analisis Implementasi Kebijakan Kesehatan Terhadap Efektivitas Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Dan Inap (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(1), 72–82. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v12i1.3483>
- Saffanah, H. N., Setiawati, Oyoh, Rohayani, L., & Inayah, I. (2023). Hubungan Karakteristik dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimarame Berdasarkan Persepsi Pasien. *Journal Healthcare Education*, 1(2), 12–17.
- Saleh, M., & Satriani. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

- Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS DI Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar. *Media Kesehatan Gigi*, 17(2), 56–62. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/7556065><http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC394507><http://dx.doi.org/10.1016/j.humpath.2017.05.005><https://doi.org/10.1007/s00401-018-1825-z><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27157931>
- Salfia, S., Yusran, S., & Saimin, J. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana 2021. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 5(2), 221–230. <https://doi.org/10.52643/marsi.v5i2.1477>
- Salsabilla, A., & Istikomah, K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang, Banten. *Financial Marketing Operational Human Resources*, 1(2), 01–08.
- Saputra, K. F., Rizqulloh, L., Pati, D. U., & Kusumawati, D. (2023). *Manajemen Kesehatan*. PT Sada Kurnia Pustaka.
- Saragih, M., Pardede, J. A., & Sijabat, F. (2017). Faktor-Faktor Bauran Pemasaran Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien . *Idea Nursing Journal*, VIII(2), 1–7.
- Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 79–85. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17439>
- Shan, L., Li, Y., Ding, D., Wu, Q., Liu, C., Jiao, M., Hao, Y., Han, Y., Gao, L., Hao, J., Wang, L., Xu, W., & Ren, J. (2016). Patient satisfaction with hospital inpatient care: Effects of trust, medical insurance and perceived quality of care. *PLoS ONE*, 11(10), 1–18. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0164366>
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2023). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 1(3), 205–214. <https://doi.org/https://doi.org/10.54443/sikontan.v1i3.575>
- Shure, G., Gamachu, M., Mitiku, H., Deressa, A., Eyeberu, A., Mohammed, F., Zakaria, H. F., Ayana, G. M., Birhanu, A., Debella, A., & Mussa, I. (2023). Patient satisfaction and associated factors among insured and uninsured patients in Deder General Hospital, eastern Ethiopia: a facility-based comparative cross-sectional study. *Frontiers in Medicine*, 10(December), 1–11. <https://doi.org/10.3389/fmed.2023.1259840>
- Sihaloho, N. S. R. U., & Herliana, I. (2017). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat

- Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 4(4), 239–247.
- Siregar, N. S. S. (2021). *Komunikasi Terapeutik Bernuansa Islami*. Scopindo Media Pustaka.
- Sriatmi, A., & Yoga Pramana, L. D. (2022). Faktor Lingkungan Fisik dan Dimensi Tangibles Pelayanan Terhadap Niat Kunjungan Ulang ke Puskesmas di Kabupaten Demak. *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, 21(2), 235–244. <https://doi.org/10.14710/jkli.21.2.235-244>
- Subroto Sinaga, O., & Safitri, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Uptd Puskesmas Margomulyo Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 15(1), 148–158. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v15i1.342>
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, & Burda, A. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Stei Ekonomi*, 31.
- Suhartina, S., Ginting, T., Suyono, T., & Sipayung, W. A. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Agul Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 2(2), 86–97. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v2i2.1391>
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru Press.
- Supriyanto, Endra, F., Ernawaty, & Prayoga, D. (2020). *Kebijakan Kesehatan dan Analisis Kebijakan*. Zifatama Jawa.
- Sururi, Hafidh, Z., & Afifah, D. E. (2023). *Analisis Kebijakan Sekolah Penggerak Tinjauan Teoritis dan Model Implementasi Kebijakan Edwards III*. Indonesia Emas Group.
- Taalongonan, E., Lengkong, F. D. ., & Laloma, A. (2016). Implementasi kebijakan pelayanan kesehatan masyarakat miskin di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(38), 1–11.
- Telaumbanua, A. S., Theo, D., & Harahap, J. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Umum Di RSU Bethesda Gunung Sitoli. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran*, 3(1), 83–101. <https://doi.org/10.55606/jurrike.v3i1.2741>
- Turangan, C. B., & Mandey, A. J. M. R. S. L. (2015). Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Anggrek RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Unstrat*, 5(4), 337–344.
- Wang, X., Wang, R., Sheng, F., & Chen, L. (2022). The effects of empathy by

- caregivers on healthcare service satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 13(October), 1–11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.912076>
- Wijaya, A., & Santoso, D. (2023). Dampak Waktu Respons Dalam Proses Pendaftaran Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Ramelan. *Jurnal Teknologi Konseptual Desain*, 1(September), 15–23. <https://doi.org/10.1980/jurnalteknologikonseptualdesign.v1i1.22>
- Wullur, R., Sapulete, M., & Wariki, W. (2023). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Wenang. *Jurnal Kedokteran Komunitas Dan Tropik*, 11(2), 493–498. <https://doi.org/10.51171/jms.v8i1.365>
- Yanti, Majid, R., & Zainuddin, A. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Perawatan Se-Kota Kendari. *Jurnal Kendari Kesehatan Masyarakat (JKKM)*, 2(2), 76–86.
- Zendrato, E. R., Telaumbanua, E., Waruwu, S., & Mendrofa, S. A. (2024). Analisis Sumber Daya Manusia Dalam Mengoptimalkan Penempatan Tenaga Kesehatan di UPTD Puskesmas Kecamatan Gunungsitoli. *YUME: Journal of Management*, 7(3), 891–903. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/7335>