

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/922> (Diakses: 4 Desember 2024).
- Afdillah, N., Nuraisya, N. & Astuti, W. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Lepo-Lepo Kendari Pada Saat Pandemi Covid-19', *JDHT Journal of Dental Hygiene and Therapy*, 4(1), pp. 39–49. <https://doi.org/10.36082/jdht.v4i1.987> (Diakses: 14 November 2024).
- Anwar (2022). Analisis Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dan Skala Likert. <https://stikesmitraadiguna.ac.id> (Diakses: 25 November 2024).
- Dewi, L. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS, *Babul Ilmi Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 13. <https://jurnal.stikesaisyiahpalembang.ac.id/index.php/Kep/article/download/932/660> (Diakses: 10 Oktober 2024).
- Effendi, K. & Junita, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019, *Excellent Midwifery Journal*. <https://jurnal.mitrahusada.ac.id/index.php/emj/article/view/127> (Diakses: 10 Oktober 2024).
- Hasan, T. & Rifa'i, A. (2021). *Layanan Daring Perpustakaan Perguruan Tinggi dan Sikap Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Masa Pandemi COVID-19 di Provinsi Riau*.
- Hayati, K., Hakim, R. F., & E, M. J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Radiologi Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Unsyiah. *Cakradonya Dental Journal*, 10(2), 78–85. (Diakses: 7 Mei 2025)
- Ilmianti, Irawati, E., Auniah, A., Febriany, M. & Aldilawati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas KolakaasiKabupaten Kolaka (Poli Gigi) Tahun 2021, *Sinnun Maxillofacial Journal* [Preprint]. <https://ejurnal.fkg.umi.ac.id/index.php/sinnunmaxillofacial/article/view/67/43> (Diakses: 23 Mei 2025).
- Ivana, T., Taraneti, D. & Permana, L.I. (2020). Analisa Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019, *Jurnal Keperawatan Suaka Insan*, 5. <https://journal.stikessuakainsan.ac.id/index.php/jksi/article/view/221> (Diakses: 20 November 2024).

- Kemenkes RI (2023). *Transformasi Kesehatan Mewujudkan Masyarakat Indonesia sehat dan Unggul*.
- Kurniawati K. (2015). Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare. *Jurnal Manusia dan Kesehatan*. 2015; 3(2): 45-57.
- Latifah, L., Nugroho, C. & Tiana, M. (2024). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dengan Kunjungan Pasien di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta. <https://ejurnal2.poltekkestasikmalaya.ac.id/index.php/jikg/article/view/373/221> (Diakses : 12 Mei 2025).
- Lutfiana, A., Lestari, I. S., Annisa, K., Sarah, S., Puspita, R., & Rasyid, Y. (2023). Strategi pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) kecamatan Cilandak dalam meningkatkan akreditasi ke tingkat paripurna. *Pentahelix*, 1(1), 114. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/pentahelix/article/view/16302> (Diakses: 10 Oktober 2024).
- Mamik. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Marini, Y., Ekawati, D. & Suryani, L. (2023) Analisis Kualitas Hubungan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien BPJS, *Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 15(2), p. 126. <https://jurnal.stikes-aisyiyah-palembang.ac.id/index.php/Kep/article/view/> (Diakses: 7 Mei 2025)
- Merarie, L. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas, *JKJ: Persatuan Perawat Nasional Indonesia*. <https://online-journal.unja.ac.id/jkmj/article/download/21528/15369/69752> (Diakses: 10 November 2024).
- Mustikasari, A.P. (2021). BPJS Kesehatan Memberikan Jaminan Kesehatan Terhadap Pasien Atau Masyarakat, 7. <https://journal.unita.ac.id/index.php/yustitia/article/download/304/328> (Diakses: 11 November 2024).
- Najib, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta, *Manajemen, Bisnis, dan Ekonomi*, 1. <https://ejournal.akakom.ac.id/index.php/MANISE/article/view/666> (Diakses: 10 November 2024).
- Pasya, M.F.F., Muthiah, N. & Asfirizal, V. (2022). Tingkat Kepuasan Pelayanan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Dr. Kanujoso Djatiwobo Berbasis Model Servqual Pada Masa Pandemi Covid-19. <https://e-journals.unmul.ac.id/index.php/MOLAR/article/view/7032/4571> (Diakses: 15 May 2025).

- Permenkes RI (2015). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang upaya kesehatan gigi dan mulut.*
- Permenkes RI (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat.*
- Putra, I. P. A. E., Artawa, I. M. B., & Mahendra, I. K. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II Tahun 2015. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 4.
- Putra, S., Jailani, S. M., & Nasution, H. F. (2023). Penerapan prinsip dasar etika penelitian ilmiah. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 27876-27881.. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/11229> (Diakses: 17 Oktober 2024).
- Putri M.E. & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan, 2(3). <https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/economina/article/view/375> (Diakses: 23 Oktober 2024).
- Rafliadi, Hattab, S. & Salingkat, P. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. <https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps/article/download/1373/426/> (Diakses: 1 Desember 2024)
- Rizaldy, P.I. & Alnur, R.D. (2024). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas Cikuya Tahun 2024, *Jurnal Pendidikan Kesehatan* [Preprint]. <https://journal.stikespmc.ac.id/index.php/JK/article/view/37/19> (Diakses: 7 Mei 2025).
- Romaji & Nasihah, L. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Non BPJS di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur. <https://journal2.um.ac.id/index.php/preventia/article/view/5927> (Diakses: 20 Oktober 2024).
- Songgigilan, G., P G Frederik, W.A. & Londa, E. J. (2021) Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009,. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/administratum/article/view/34934/32748> (Diakses: 10 Desember 2024).
- Sendratari, N. K. P. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara Kabupaten Jembrana Tahun 2024.

<http://repository.poltekkes-denpasar.ac.id/12019/> (Diakses: 11 Oktober 2024).

- Sumadewi, K. T., & Harkitasari, S. (2023). Edukasi kesehatan gigi dan mulut serta cara menggosok gigi pada anak sekolah dasar di Banjar Bukian, Desa Pelaga. *Warmadewa Minesterium Medical Journal*, 2(1), 1-7. <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wmmj/article/view/6162> (Diakses: 21 Oktober 2024).
- Syapitri, H., Amila, & Aritonang, J. (2021). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan* (A. H. Nadana (ed.)). Ahlimedia Press.
- Tulaisyah, N.H., Isnainy, U.C.A.S. & Wardiyah, A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Kota Bandar Lampung, *Malahayati Nursing Journal*, 4(10), pp. 2773–2791. <https://doi.org/10.33024/mnj.v4i10.7719> (Diakses: 2 November 2024).
- Wachruroji, M.R., Irawani, B. & Paselle, E. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Gunung Sari Ilir Kecamatan Balikpapan Tengah. [https://ejournal.ap.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2019/05/Jurnal%20FLIX%201.2%20\(05-28-19-03-37-25\).pdf](https://ejournal.ap.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2019/05/Jurnal%20FLIX%201.2%20(05-28-19-03-37-25).pdf) (Diakses: 4 Desember 2024).
- Wulan, G.A.S., I.W., Pertiwi, K.F.R., & Prasetya, A.M. (2019). Gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan di faskes tingkat pertama poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan, *Bali Dental Journal*, 3. <http://jkg-udayana.org> (Diakses : 22 September 2024)