

DAFTAR PUSTAKA

- Akthar, N., Nayak, S., & Pai P, Y. (2023). Determinants of patient satisfaction in Asia: Evidence from systematic review of literature. *Clinical Epidemiology and Global Health*, 23, 101393. <https://doi.org/10.1016/j.cegh.2023.101393>
- Cristofori, E., Zeffiro, V., Alvaro, R., D'Agostino, F., Zega, M., & Cocchieri, A. (2022). Health literacy in patients' clinical records of hospital settings: A systematic review. *SAGE Open Nursing*, 8, 23779608221078555. <https://doi.org/10.1177/23779608221078555>
- Faiz, M. N., Ritonga, F. R., Anjaini, N., Sembiring, A. S. P., Adelia, N., & Agustina, D. (2025). Kajian literatur: Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(5). <https://doi.org/10.56338/jks.v8i5.7453>
- Fajriani, F., Lastri, S., & Hasnur, H. (2023). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Panteraja tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2560–2567. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i3.17225>
- Herawati, A. T., Assa, A. A. Y., Muslihah, L., Triana, M., La Tho, I., Keintjem, F., Kasihani, N. N., Indra, H. C., Jannah, F., Karningsih, Anggreyni, M., Kristianto, J., Rikawarastuti, & Ulaen, S. P. J. (2025). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. PT Media Pustaka Indo.
- Jak, Y., & Anugrahsari, S. (2024). Manajemen mutu pelayanan rumah sakit. Rajawali Pers.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang indikator nasional mutu pelayanan kesehatan tempat praktik mandiri dokter dan dokter gigi, klinik, pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit, laboratorium kesehatan, dan unit transfusi darah.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang penyelenggaraan pusat kesehatan masyarakat.
- Mamboh, P., Rampengan, S. H., & Bolang, A. S. L. (2025). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSIA Kirana Manado. *Intisari Sains Medis*, 16(2), 622–627. <https://doi.org/10.15562/ism.v16i2.2406>
- Meisyaroh S, M., Murtini, & Haslinda. (2023). Kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 238–245. <https://doi.org/10.33221/jikm.v12i03.1853>
- Notoatmodjo, S. (2018). Metodologi penelitian kesehatan (Cetakan ke-3). Rineka Cipta.

- Nowak, D. A., Sheikhan, N. Y., Naidu, S. C., Kuluski, K., & Upshur, R. E. G. (2021). Why does continuity of care with family doctors matter? Review and qualitative synthesis of patient and physician perspectives. *Canadian Family Physician*, 67(9), 679–688. <https://doi.org/10.46747/cfp.6709679>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prapitasari, R., & Hidayatun Jalilah, N. (2020). Konsep dasar mutu pelayanan kesehatan. Penerbit Adab.
- Rahayu, S., & Nasrawati. (2024). SERVQUAL dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna JKN di Puskesmas Karangrayung. *Pro Health Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(1), 41–47.
- Seran, M. A., Qurrata Ayun, S., & Anjas Sari, W. (2023). Hubungan mutu pelayanan kebidanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Oepoi Dinas Kesehatan Kota Kupang. *Prima Wiyata Health*, 4(1), 39–46. <https://doi.org/10.60050/pwh.v4i1.38>
- Sugiyono. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Utami, H. R., Ayumar, A., & Dewi, C. (2025). Gambaran kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Pattallassang. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 19(2), 212–218.
- Vanchapo, A. R., & Magfiroh. (2022). Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. *Tata Mutiara Hidup Indonesia*.
- Wahyuni, S., Widodo, A., & Yulian, V. (2024). Factors influencing patient satisfaction with nursing services in the private inpatient health. *Interest: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 13(1), 36–49. <https://doi.org/10.37341/interest.v13i1.630>