

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Hendharsetiawan, A., Khaerudin, M., Setiadi, D., & Sumitra, T. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual. *Jsi (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma*.
- Achya, A. S., Pinandito, A., & Rachmadi, A. (2025). Analisis Perbandingan Efisiensi Waktu Layanan Bpjs: Pendaftaran Dan Informasi Ketersediaan Tempat Tidur Antara Mobile Jkn Dengan Whatsapp Di Kota Malang. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(3). [Http://J-Ptiik.Ub.Ac.Id](http://j-ptiik.ub.ac.id)
- Allen-Duck, A., Robinson, J. C., & Stewart, M. W. (2017). Healthcare Quality: A Concept Analysis. *Nursing Forum*, 52(4), 377–386. [Https://Doi.Org/10.1111/Nuf.12207](https://doi.org/10.1111/nuf.12207)
- Amalia, S. F., & Sastika, W. (2018). *Importance Performance Analysis (Ipa) In Finding Customer Satisfaction Through Quality Of Service By Aston Braga Hotel & Residence Bandung 2018*.
- Aprilia, T. (2020). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Grosir Ega Makmur Desa Winong Jetis Ponorogo*. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Ardianty, A., Rahmat, B. Z., & Wijaya, T. (2023). Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Metode Fuzzy-Servqual Dimensi Carter. *Ekonomi Islam*, 14(1), 2023. [Http://Journal.Uhamka.Ac.Id/Index.Php/Jei](http://journal.uhamka.ac.id/index.php/jei)
- Azizah, M. N. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual (Studi Kasus: Klinik Xyz). *Idealogist Journal*, 1(44).
- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan* (3rd Ed.). Binarupa Aksara.
- Basuki, A. (2015). *Buku Ajar Metode Penelitian Konsep Dasar Dan Perancangan Basis Data*. Buatbuku.Com.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Cv Irdh.

- Committee On Quality Of Health Care In America, I. Of M. (2001). *Crossing The Quality Chasm: A New Health System For The 21st Century*. National Academies Press. <https://doi.org/10.17226/10027>
- Djuari, L. (2021). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan* (L. Djuari, Ed.). Airlangga University Press.
- Erniyati, E., & Aulia Hasdir, N. (2023). Perbaikan Kualitas Pelayanan Pengguna Bpjs Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(1).
- Fitri, A., Rahim, R., & Nurhayati, N. (2023). *Dasar-Dasar Statistika Untuk Penelitian* (R. Watrianthos, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 26* (10th Ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grönroos, C. (2015). *Service Management And Marketing: Managing The Service Profit Logic* (John Wiley & Sons Ltd., Ed.; 4th Ed.). Lexington Books.
- Gupta, R. (2018). Quality Issues In Primary Healthcare. *Ruhs Journal Of Health Sciences*.
- Hanifah, H., Lubis, F. S., Harpito, H., Hartati, M., & Nofirza, N. (2025). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Potensial Gain In Customer Value (Pgcv) Di Puskesmas Xyz. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 25(1), 1009. <https://doi.org/10.33087/Jiubj.V25i1.5722>
- Harefa, K. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual. *Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 3(2), 211–219. <https://djournal.com/klik>
- Idris, H. (2016). Equity Of Access To Health Care: Theory & Application In Research. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 73–80. <https://doi.org/10.26553/Jikm.2016.7.2.73-80>
- Jacobis, R. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesma. *Emba*.

- Jannah, M., Rizany, I., & Setiawan, H. (2020). Perbandingan Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Ratu Zalecha Martapura. *Jurnal Perawat Indonesia*, 4(2), 402–412.
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Pt. Xyz. *Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1, 67–75.
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). *Juran's Quality Handbook* (5th Ed.). Mcgraw-Hill.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2004). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lingkungan Di Puskesmas*. <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/114918/Permenkes-No-13-Tahun-2015>
- Lee, D., & Kim, K. K. (2017). Assessing Healthcare Service Quality: A Comparative Study Of Patient Treatment Types. *International Journal Of Quality Innovation*, 3(1). <https://doi.org/10.1186/S40887-016-0010-5>
- Lilis Setiawati, C. (2023). Penerapan Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Pada Rumah Sakit Citra Husada Sigli Berbasis Web. *Jurnal Real Riset |*, 5(2), 372. <https://doi.org/10.47647/Jrr>
- Limbong, L. R., Sutinah, E., & Agustina, N. (2024). Pendekatan Fuzzy Servqual Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Di Praktik Dokter Karunia. *Journal Of Students' Research In Computer Science*, 5(2), 133–146. <https://doi.org/10.31599/0hw26s38>
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan Dan Analisis Dalam Penelitian Kuantitatif* (A. Q. Habib, Ed.; 3rd Ed.). Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri (Uin) Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- Manurung, J., Novela, V., Ulfiana, Q., Simamora, J. P., Argaheni, N. B., Sianturi, E., Saeni, R. H., & Lakhmudien. (2021). *Kebijakan Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan* (J. Simarmata, Ed.; Vol. 1). Yayasan Kita Menulis.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan*.
- Muhid, A., & Si, M. (2019). *Analisis Statistik 5 Langkah Praktis Analisis Statistik Dengan Spss For Windows Edisi Ke 2*.
- Mustofa, A., Roekminiati, S., & Lestari, D. S. (2019). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Jakad Media Publishing.
- Nuryasin, N., & Ayu, I. K. (2019). Analisis Usability Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) Dengan Metode Heuristic Evaluation Pada Puskesmas 1 Ajibarang. *Applied Information Systems And Management (Aism)*, (2), 51–56.
- Pambudi, R., Safar Tosungku, L. O. A., & Amelia Pawitra, T. (2024). Analysis Of Service Quality Level Of Financing In Bank Btn Syariah Using The Fuzzy Servqual Method (Case Study: Financing Unit Of Bank Btn Syariah Balikpapan Branch). *Ijiem - Indonesian Journal Of Industrial Engineering And Management*, 5(1), 41. <https://doi.org/10.22441/Ijiem.V5i1.21841>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Pohan, I. S. (2004). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan* (P. Widyastuti, Ed.). Penerbit Buku Kedokteran Egc.
- Prabowo, T., Machfud, I., & Lestari, D. (2022). Penerapan Fuzzy-Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Bpjs Ketenagakerjaan Implementation Of Fuzzy-Service Quality For Bpjs Employment Service Level Of Satisfaction. In *Jacis: Journal Automation Computer Information System* (Vol. 2, Number 1).
- Purnomo, H. (2004). *Pengantar Teknik Industri* (2nd Ed.). Graha Ilmu.

- Putri, R. A., Kusumo, W. E. G., & Desty, R. T. (2023). *Gambaran Kualitas Layanan Kesehatan Di Puskesmas Ngemplak Simongan*. 4(1). [Http://E-Journal.Ivet.Ac.Id/Index.Php/Ijheco](http://E-Journal.Ivet.Ac.Id/Index.Php/Ijheco)
- Rahmawati, D., Ubaidillah, A., & Setiawan, H. (2022). *Sistem Kendali Logika Fuzzy Dan Aplikasinya*. Media Nusa Creative (Mnc Publishing).
- Saatchi, R. (2024). Fuzzy Logic Concepts, Developments And Implementation. *Information (Switzerland)*, 15(10). <https://doi.org/10.3390/info15100656>
- Safitri, F., Sitepu, S., Nababan, E. S. M., & Gultom, P. (2024). Penerapan Metode Fuzzy Service Quality Dalam Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Arjuna : Publikasi Ilmu Pendidikan, Bahasa Dan Matematika*, 2(6), 191–202. <https://doi.org/10.61132/Arjuna.V2i6.1326>
- Siregar, H. K., Lipin, L., & Pipin, A. (2021). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: A Literature Review. *Jurnal Kesehatan Holistic*, 5, 2621–8704. <https://doi.org/10.33377/jkh.v5i2.107>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Sutopo, Ed.; 5th Ed.). Alfabeta Bandung.
- Suryani, L., Sundari, Sarmin, S., & Wati, D. R. (2023). *Buku Ajar Konsep Kebidanan*. Rena Cipta Mandiri.
- Syavardie, Y., & Anggraini, R. (2024). *Manajemen Puskesmas*. Pt Penamuda Media.
- Thamrin, M. H., Tosungku, L. O. A. S., & Gunawan, S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Healthqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(2), 2038–2047. <https://doi.org/10.31004/jutin.v8i2.44780>
- Twenti, H. R. P., Togodly, A., Zainuri, A., Makaba, S., M. Tingginehe, R., & Medyati, N. (2025). Analisis Persepsi Pemangku Kepentingan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rsud Hendrik Fintay Kabupaten

- Sarmi Provinsi Papua. *Journal Of Innovative And Creativity*, 5(2), 8091–8110. <https://Joecy.Org/Index.Php/Joecy>
- Vinsensia, D. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan Dengan Pendekatan Logika Fuzzy Sugeno. *Jurnal Media Informatika [Jumin]*, 2, 62–73.
- World Health Organization. (2006). *Quality Of Care : A Process For Making Strategic Choices In Health Systems*. World Health Organization.
- Ziyadah, F. N. (2024). *Penerapan Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Layanan Pada Uptd Puskesmas Kemantren-Jabung*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

