

DAFTAR PUSTAKA

- Adila, A. W. (2024). Pengaruh Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Bestari dan Klinik Pratama Bersama Kota Medan [Skripsi]. Universitas Sumatera Utara.
- Azwar, A. (1996). Pengantar Administrasi Kesehatan (Edisi Revisi). Binarupa Aksara.
- Bastian, I. (2020). Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar (Edisi Ketiga). Erlangga.
- Brown, A., & Wilson, J. (2021). Practice Incentives Program and Primary Care Performance in Australia. *Australian Journal of Primary Health*, 27(3), 189-201.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2001). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology* (Edisi Ketiga). McGraw-Hill.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25* (Edisi Kesembilan). Universitas Diponegoro. Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi
- Gusrianti, G., Ulva, F., & Azka, N. (2024). Prosedur Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, XX(X), 1-10.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (Edisi Ketujuh). Pearson Prentice Hall.

- Ilyas, J. (2024). Analisis Determinan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 7817–7831.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2014). *Metode Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Kementerian Kesehatan RI. (2023). *Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2022*. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- Kementerian Keuangan RI. (2024). *Pedoman Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Anggaran Publik*. Jakarta: Direktorat Jenderal Anggaran.
- Kobogau, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPT Puskesmas Padang Bulan Tahun 2023 [Skripsi]. Universitas Sumatera Utara.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management (Edisi Kesebelas)*. Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran (Edisi Ketiga Belas, Jilid 1)*. PT. Gelora Aksara Pratama.
- Kolk, A. (2022). Performance Measurement in Public Sector Organizations: A 20-Year Review. *Public Management Review*, 24(5), 678-701.
- Lestari, D., Rahayu, S., & Santoso, B. (2023). Comprehensive Performance Assessment Systems in Primary Healthcare Facilities: Evidence from 120 Puskesmas in Indonesia. *Indonesian Journal of Health Policy*, 15(2), 112-128.
- Maharani, R., Sari, D., & Wibowo, A. (2022). JKN and Digital Health Transformation: Implications for Puskesmas Accountability and Efficiency. *Journal of Health Administration*, 18(3), 234-251.

- Mahsun, M., dkk. (2006). *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Mardiasmo. (2020). *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mahsun, M., Sulistyowati, F., & Purwanugraha, H. A. (2006). *Akuntansi Sektor Publik (Edisi Pertama)*. BPFE-Yogyakarta.
- Mardiasmo. (2020). *Akuntansi Sektor Publik (Edisi Revisi)*. Andi Offset.
- Moenir, A. S. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Mahsun, M. Dkk. 2006. *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi Pertama. BPFE-Yogyakarta.Yogyakarta.
- Mardiasmo, (2020).Meningkatan minat terhadap kinerja pelayanan publik oleh masyarakat.
- Nordiawan, D. (2021). *Akuntansi Sektor Publik (Edisi Kedua)*. Salemba Empat.
- 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.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal.

- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC.
- Pratama, R., Hidayat, T., & Nugroho, A. (2022). Integrated Performance Assessment Systems in Indonesian Puskesmas: Challenges and Opportunities. *Journal of Public Health Administration*, 19(4), 345-362.
- Pratiwi, W. Y. E. (2025). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Puskesmas Pangi Kecamatan Parigi Utara Kabupaten Parigi Moutong [Skripsi]. Universitas Tadulako.362.
- Rahayu, S., & Santoso, B. (2023). PIS-PK and SIP Implementation for Performance Assessment in Primary Healthcare. *Indonesian Journal of Health Informatics*, 12(1), 45-62.
- Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental Research Statistics for the Behavioral Sciences* (Edisi Kedua). Holt, Rinehart and Winston.
- Sampara, L. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press.
- Sari, D., & Wibowo, A. (2021). Determinants of Patient Satisfaction in Primary Healthcare Facilities in Indonesia. *Indonesian Journal of Public Health*, 16(3), 278-295.
- Sasmita, A. (2020). Challenges in Implementing Value for Money Concept in Public Sector Performance Assessment. *Journal of Public Administration and Governance*, 10(2), 112-130.
- Smith, J., & Jones, M. (2022). Quality and Outcomes Framework: Lessons from the UK Primary Care System. *British Journal of General Practice*, 72(718), 234-245.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, A., Susanti, D., & Putri, R. (2022). Puskesmas Performance Assessment System and Adaptive Capacity During COVID-19 Pandemic. *Journal of Disaster and Public Health*, 14(2), 89-106.
- World Health Organization. (2023). *Global Report on Primary Healthcare Performance Assessment*. Geneva: WHO Press.
- Waruwu, A. (2024). *Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada UPTD Puskesmas Kecamatan Onohazumba Kabupaten Nias Selatan*. Core.ac.uk.
- Yunitasari, E. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Toboali Kabupaten Bangka Selatan [Tesis]*. Universitas Terbuka.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.
- (2023). *Determinasi Kualitas Pelayanan Puskesmas, Kepercayaan, dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Puskesmas Merdeka Bogor*. MANAJEMEN IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah, 18(1), 84–90.