

DAFTAR PUSTAKA

- Abduh, M., Alawiyah, T., Apriansyah, G., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Survey Design: Cross Sectional dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 31-39.
- Ahmad, H., & Napitupulu, M. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia*, 6(2), 193–204.
- Ahmed, F., Burt, J., & Roland, M. (2022). Measuring relational empathy in primary care and its association with patient satisfaction. *BMC Health Services Research*, 22(1), 138.
- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A. M., & Griffiths, P. (2018). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *BMJ open*, 8(1), e019189.
- Aladwan, M. A., Salleh, H. S., Anuar, M. M., ALhwadi, H., & Almomani, I. (2021). The relationship among service quality, patient satisfaction and patient loyalty: case study in Jordan Mafraq hospital. *Linguistics and Culture Review*, 5(S3), 27-40.
- Alburmawi, R. A., Al-Sheyab, N. A., Kheirallah, K. A., & Alfaqih, M. A. (2024). Patient satisfaction with primary health care services and primary health care providers in Jordan: A cross-sectional study. *Public Health Nursing*, 41(3), 567–575.
- Alfatafta, M., Alsubahi, N., Alfatafta, H., Alshawabka, A., McGarry, A., Ahmad, A., Derkacs, E., Varga, D., & Molics, B. (2025). Assessing service quality and its impact on patient experience and satisfaction in prosthetics and orthotics: A SERVQUAL-based cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 25(1), Article 985.
- Alhuseini, M., Aljabri, D., Althumairi, A., & Al Saffer, Q. (2025). Navigating the patient experience in primary healthcare clinics in the Eastern Province of Saudi Arabia: A secondary analysis study. *Frontiers in Medicine*, 12, 1607267.
- Alshahrani, A. M. (2023). Predictors of patients' satisfaction with primary health care services in the Kingdom of Saudi Arabia: A systematic review. *Healthcare*, 11(22), 2973.
- Alshammari, F., Alshammari, A., & Alshammari, H. (2024). Determinants of patient satisfaction in primary healthcare centers: The role of service quality dimensions. *International Journal of Healthcare Management*, 17(2), 215–223.
- Alsubahi, N., Groot, W., Alzahrani, A. A., Alsharif, A. A., & Alatawi, Y. M. (2025). Patient-centered care and satisfaction of patients with diabetes: Insights from a survey among patients at primary healthcare centers in Saudi Arabia. *BMC Primary Care*, 26, 140.

- Anggit, R. H., & Setyorini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Industrial and Engineering System (JIES)*, 3(1), 88-94.
- Anton, A., Napitupulu, M., & Permayasa, N. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia*, 6(2), 22–28.
- Askarila, A. A., & Kholidah, D. (2023). Analisis dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Batu Kota Batu. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 1–10.
- Asti, H. F., Budiyaniti, R. T., & Kusumastuti, W. (2024). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poli umum di Klinik Pratama Diponegoro I Kota Semarang berdasarkan dimensi kualitas. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(2), 130–145.
- Aulia, Y. I., & Asmuji, A. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien usia produktif di Puskesmas Gladak Pakem. *Public Health and Medical Sciences*, 2(1), 1–8.
- Azzahra, N. P., Rahma, G., & Rizyana, N. P. (2025). Hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas. *Jurnal Dunia Ilmu Kesehatan (JURDIKES)*, 3(2), 82–89.
- Bekele, B. B., Negash, S., & Bogale, B. (2021). Patients' satisfaction and associated factors in primary health care centers in Ethiopia. *PLoS ONE*, 16(6), e0253151.
- Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1985). Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Budiman, M. E. A., Mardijanto, S., & Astutik, E. E. (2021). Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Klinik Kabupaten Jember. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 15(2), 73-84.
- Buenita, S., Siahaan, P. B. C., & Safitri, N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 5(2), 196–208.
- Cheng, Q., Fattah, R. A., Susilo, D., Satria, A., Haemmerli, M., Kosen, S., Novitasari, D., Puteri, G. C., Adawiyah, E., Hayen, A., Mills, A., Tangcharoensathien, V., Jan, S., Thabrany, H., Asante, A., & Wiseman, V. (2025). Determinants of healthcare utilization under the Indonesian national health insurance system – a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 25(1), Article 48.
- Değer, M. S., & İşsever, H. (2024). *Service quality and related factors in primary health care services: A cross-sectional study. Healthcare*, 12(10), 965.
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020, Oktober). Validitas dan reliabilitas kuesioner pengetahuan, sikap, dan perilaku pencegahan demam berdarah. Seminar

Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta (SEMNASKEP), Surakarta.

- Doyle, C., Lennox, L., & Bell, D. (2013). A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ open*, 3(1), e001570.
- Ervianingsih, E. (2020). *Kebijakan & manajemen pelayanan kesehatan*. Jakarta: Widina Bhakti Persada.
- Fajriani, F., Lastri, S., & Hasnur, H. (2023). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Panteraja Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 17225.
- Grant, A., Côté-Boileau, É., Dubois, C.-A., & Denis, J.-L. (2024). Barriers and enablers to implementing interprofessional collaboration in primary care: A systematic review. *Implementation Science*, 19(1), 45.
- Gunade, D. T. (2023). Kualitas Pelayanan Poli Umum Pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan. *Al Iidara Balad*, 5(1), 64-84.
- Hariyani, N., & Wisnuwardani, R. W. (2024). Determin kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Remaja tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(2), 1–10.
- Idris, H. (2025). Healthcare utilization patterns in Indonesia: insights from Indonesia National Socio-Economic Survey. *ScienceDirect*. (Analisis determinan pemanfaatan layanan kesehatan termasuk demografi dan status sosial ekonomi).
- Imran, I., Yuliharsi, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389-396.
- Kemenkes RI. (2023). *Pedoman Integrasi Layanan Primer (ILP) di Puskesmas*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Profil Kesehatan Indonesia 2023*. Sekretariat Jenderal, Pusat Data dan Informasi. Jakarta. Kemenkes RI
- Ketut, I. (2022). *Metodologi penelitian kesehatan masyarakat*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Khatimah, G. K., Cokki, C., & Helmi, M. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS YPK Mandiri Jakarta Pusat. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(3), 668-680.
- Kim, H. Y. (2017). Chi-squared test and Fisher's exact test. *Restorative Dentistry & Endodontics*, 42(2), 152–155.

- Laila, F. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(2).
- Langi, S., & Winarti, E. . (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien . *Jurnal Ilmu Medis Indonesia*, 3(1), 31–39.
- Lutrianingsih, L. (2026). An evaluation of patient satisfaction with primary health care services: The role of reliability dimension. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 14(1), 1–12.
- Maarif, I., Haeruddin, H., & Sumiati, S. (2022). Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien. *Journal of Muslim Community Health*, 4(2), 79–88.
- Mabini Jr, S. P., Narsico, L. O., & Narsico, P. G. (2024). Service quality, patient satisfaction, and improvement indicators. *International journal of multidisciplinary: applied business and education research*, 5(4), 1331-1345.
- Mardaleta, M., Lubis, A. R., Diantimala, Y., & Fahlevi, H. (2022). Determinants of patient behavioural loyalty on primary health centres: Evidence from a cross-sectional study in Indonesia. *F1000Research*, 11, 5-6.
- Nazhifah, N., Bachtiar, A., Oktamianti, P., & Candi, C. (2023). Patients satisfaction analysis of primary healthcare service quality in Bondowoso, Indonesia. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 4765–4773.
- Nguyen, L. T., Tran, Q. H., & Pham, T. H. (2021). The influence of service quality dimensions on patient satisfaction at community health centers in Vietnam. *Journal of Health Services Research & Policy*, 26(4), 245–253.
- Ningsih, Y. W. (2024). Pengukuran Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi UNMER Malang Digital Library Menggunakan Metode SERVQUAL. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 11(4).
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nowacki, A. (2017). Chi-square and Fisher's exact tests. *Cleveland Clinic Journal of Medicine*, 84(9 Suppl 2), e20–e25.
- Nurhidayah, S., Putri, D. A., & Rahman, A. (2022). Analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di Puskesmas wilayah perkotaan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 85–94.
- Nurvianthi, R. Y., Djafar, T., Jehanam, T., & Fitria, R. (2023). Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Benteng Kota Palopo. *Jurnal Informatika dan Kesehatan*, 1(1), 3016.
- Pangaribuan, N. Y., Vanessa, V., & Anurantha, J. J. (2025). The influence of service quality (SERVQUAL) on the satisfaction of BPJS patients in Indonesian healthcare facilities: A systematic review. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 5(5), 5285–5293.

- 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.
- Pratama, R., & Dewi, L. P. (2024). Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas layanan primer. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nusantara*, 8(1), 22–30.
- Putri, N. R., Guspianto, G., & Hubaybah, H. (2022). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(2), 7-16.
- Rahardjo, R. K., Sari, D. M. F. P., Darma, G. S., & Korry, P. D. P. (2025). Understanding patient satisfaction using SERVQUAL-Kano: The moderating role of patient trust and the mediating role of waiting time tolerance. *Petra International Journal of Business Studies*, 8(2), 144–156.
- Rahayu, M., & Lestari, D. (2023). Evaluasi berkelanjutan kualitas pelayanan Puskesmas terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(4), 233–242.
- Rahayuningsih, L. A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). Pengaruh empati tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien: Meta analisis. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 13(2), 95–102.
- Rahma, E. S., Lastri, S., & Hasnur, H. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 21572.
- Rahman, H., Wahyuni, S., & Nur, F. (2022). Analisis dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batu. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 55–64.
- Rahmatia, S., Basri, M., Ismail, I., Adi, S., Nasrullah, N., & Ahmad, A. (2025). Service quality in hospital inpatient care: SERVQUAL model approach. *Health SA Gesondheid*, 30, 1–10.
- Ridha, M., Dharma, A. S., & Affrian, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Journal of Development Administrations Thinking Understand: Public and Business Administration (DATU)*, 1(1), 1-10.
- Risma Dewi, & Jihad, F. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 1517–1525.
- Savira, W. D., & Subadi, W. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 6(2), 749-762.

- Septyaningrum, I., Ratnawati, R., & Widiarini, R. (2024). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan menggunakan metode SERVQUAL di Puskesmas Tawangrejo. *Jurnal SAGO: Gizi dan Kesehatan*, 5(2), 301–306.
- Shaki, A., Rezaei, S., & Moradi, K. (2025). The relationship between service quality dimensions and patient satisfaction in primary health care centers. *BMC Health Services Research*, 25, 112–120.
- Shaki, D., Aimbetova, G., Baysugurova, V., Kanushina, M., Chegebayeva, A., Arailym, M., Merkibekov, E., & Karibayeva, I. (2025). Level of Patient Satisfaction with Quality of Primary Healthcare in Almaty During COVID-19 Pandemic. *International journal of environmental research and public health*, 22(5), 804.
- Sianturi, L., Ritonga, A. H., & Gurusinga, R. (2025). Factors of Health Service Quality Dimensions Related to Patient Satisfaction. *JURNAL KESMAS DAN GIZI (JKG)*, 8(1), 271–280.
- Sinaga, E. B., & Safari, F. R. N. (2022). Hubungan empati petugas kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Rambung Binjai Selatan. *Jurnal Maternitas Kebidanan*, 7(2).
- Srhan, A. R., Jassem, A. K., & Mahmoud, R. A. (2024). Assessment of patients' satisfaction in regards to the “responsiveness” indicators in Al-Qadisiyah primary health care centers. *Journal of Scientific Research in Medical and Biological Sciences*, 5(1), 10–16.
- Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit umum daerah Dr. H. mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 11(1), 102–116.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode penelitian pendidikan (kuantitatif, kualitatif, kombinasi, R&D, dan penelitian pendidikan)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P., 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumbogo, A. M. (2025). Pengaruh persepsi mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Senen, Jakarta Pusat. *Jurnal Medika Nusantara*, 3(1), 177–189.
- Suryani, N., Hidayat, R., & Lestari, D. (2024). Implementasi Integrasi Layanan Primer (ILP) dan dampaknya terhadap mutu pelayanan di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 27(2), 45 –112.
- Susanti, E. (2021). Evaluasi mutu pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien di era JKN. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 15(1), 33–42.

- Tansiri, R. H. A., & Setyorini, I. (2022). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Seroja Bekasi menggunakan metode SERVQUAL. *Journal of Industrial and Engineering System*, 3(1), 88–94.
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia No. 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Tersedia di: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/312837/permenkes-no-19-tahun-2024> (Diakses: 27 September 2025).
- Wang, X., Wang, R., Sheng, F., & Chen, L. (2022). The effects of empathy by caregivers on healthcare service satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 13, 912076.
- Wardani, Y., Yudhawati, S. N. P., & Widyawati, I. K. (2025). Analisis dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 13(1), 60–72.
- Winda, D. S., & Subadi, W. (2023). Kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari aspek tangible (berwujud) dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *JAPB: Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, 6(2), 749–762.
- Yuliani, T., & Andini, R. (2025). Dampak implementasi integrasi layanan primer terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 14(1), 1–9.
- Yusup, F. 2018 . Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7 (1)