MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

Vol.23 no. 4 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS CIKEDAL MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Okta Fairuuz Fajri
Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Jakarta
Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cireundeu, Kec. Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten
oktafairuuzfajri@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien dapat menimbulkan kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan ekspektasi pasien. Puskesmas Cikedal masih menerima keluhan terkait pelayanan, sehingga diperlukan evaluasi kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Cikedal. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode SERVQUAL dan IPA. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada pasien pengguna BPJS rawat jalan dengan teknik *accidental sampling*. Analisis dilakukan dengan menghitung nilai gap antara persepsi dan ekspektasi pada lima dimensi SERVQUAL, kemudian dipetakan menggunakan diagram IPA. Didapatkan rata-rata skor persepsi sebesar 4,22 dan ekspektasi sebesar 4,25 dengan nilai gap keseluruhan sebesar -0,03, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih sedikit berada di bawah harapan pasien. Dimensi *tangibles* memiliki nilai gap negatif terbesar (-0,21), sedangkan dimensi *reliability* memiliki nilai gap positif tertinggi (0,03). Secara umum, kualitas pelayanan di Puskesmas Cikedal telah dinilai baik oleh pasien, namun masih terdapat kesenjangan kecil antara persepsi dan ekspektasi. Perbaikan perlu difokuskan pada aspek fasilitas fisik dan peningkatan komunikasi tenaga kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: kepuasan pasien, kualitas pelayanan, SERVQUAL, Importance Performance Analysis.

Article History:
Received: August 2026
Reviewed: August 2026
Published: August 2026

Plagirism Checker No 234
Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Nutricia.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Nutricia

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

Vol.23 no. 4 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa

Abstract

Patient satisfaction is one of the key indicators in assessing the quality of health care services. Service quality that falls short of patient expectations can create a gap between patients' perceptions and expectations. The Cikedal Community Health Center still receives complaints regarding its services; therefore, an evaluation of service quality using the SERVQUAL method and Importance-Performance Analysis (IPA) is necessary. This study aims to describe the level of satisfaction among BPJS patients regarding the quality of care at the Cikedal Community Health Center. The study employs a descriptive quantitative approach using the SERVQUAL and IPA methods. Data were collected through questionnaires distributed to outpatients enrolled in the BPJS program using accidental sampling. Analysis was conducted by calculating the gap between perceptions and expectations across the five SERVQUAL dimensions, which were then mapped using an IPA diagram. The average perception score was 4.22 and the average expectation score was 4.25, with an overall gap of -0.03, indicating that service quality remains slightly below patient expectations. The tangibles dimension had the largest negative gap (-0.21), while the reliability dimension had the highest positive gap (0.03). Overall, the quality of care at the Cikedal Community Health Center has been rated as good by patients, but there is still a slight gap between their perceptions and expectations. Improvements should focus on physical facilities and enhancing communication among healthcare workers to increase patient satisfaction.

***Keywords**: Patient Satisfaction, Quality of Care, SERVQUAL, Importance Performance Analysis.*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak dasar setiap individu sekaligus investasi bagi pembangunan sumber daya manusia. Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata, dan terjangkau, pemerintah menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS Kesehatan. Hingga pertengahan tahun 2024, cakupan kepesertaan JKN telah mencapai lebih dari 273 juta jiwa atau sekitar 96,8% penduduk Indonesia.[1]

Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif.[2] Keberhasilan pelayanan tidak hanya diukur dari aspek klinis, tetapi juga dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien.[3] Kementerian Kesehatan menetapkan standar kepuasan pasien minimal sebesar 95%, sehingga pelayanan dengan tingkat kepuasan di bawah standar tersebut dinilai belum optimal.[4]

Menurut *World Health Organization* (WHO), tingkat kepuasan pasien masih bervariasi di berbagai negara. Amerika Serikat dan Denmark memiliki tingkat kepuasan di atas 98%, sedangkan India dan Kenya berada di bawah 50%. Di kawasan Asia Tenggara, hanya sekitar 35% pasien BPJS yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan (Putri et al., 2024). Tingkat

kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima dan berdampak pada loyalitas serta keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan.[5]

Kualitas pelayanan kesehatan umumnya diukur menggunakan metode SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy*. Metode ini mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien, di mana semakin kecil nilai kesenjangan maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan.[6,7] Berbagai penelitian menunjukkan masih adanya kesenjangan kualitas pelayanan. Penelitian Umoke et al. (2020) di Nigeria menemukan dimensi *tangibles* memiliki skor terendah sehingga diperlukan perbaikan pada fasilitas dan sanitasi.[8] Alomari (2020) melaporkan bahwa hanya dimensi *tangibles* yang memiliki nilai gap positif, sedangkan dimensi *reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* masih menunjukkan gap negatif.[9] Penelitian Anggit dan Setyorini (2022) di Indonesia juga memperoleh rata-rata gap SERVQUAL sebesar -0,62, sedangkan Utama et al. (2017) menemukan ketidakpuasan pasien terutama pada dimensi *responsiveness, assurance*, dan *tangibles*. Hasil-hasil tersebut menunjukkan bahwa kesenjangan kualitas pelayanan masih menjadi permasalahan di berbagai fasilitas kesehatan.

Permasalahan serupa juga ditemukan di Puskesmas Cikedal. Berdasarkan ulasan *Google Maps*, puskesmas ini memperoleh rata-rata *rating* 2,2 dari 5 berdasarkan 18 ulasan, yang didominasi penilaian bintang satu. Keluhan pasien meliputi lamanya proses pendaftaran dan administrasi, sikap petugas yang dinilai kurang ramah, serta pelayanan yang kurang responsif. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien. Namun, hingga saat ini belum diketahui secara menyeluruh bagaimana tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Cikedal berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menggambarkan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Cikedal serta mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan pasien menggunakan metode SERVQUAL.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model *Service Quality* (SERVQUAL) untuk menganalisis nilai gap antara persepsi dan ekspektasi pasien. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang disebarkan secara langsung dengan menggunakan *Google Form*. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan bantuan SPSS melalui perhitungan rata-rata selisih (gap) pada setiap dimensi kualitas pelayanan. Hasil penelitian disajikan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Responden pada penelitian ini mencakup pasien pengguna BPJS Kesehatan pada unit rawat jalan di Puskesmas Cikedal yang memenuhi kriteria inklusi dengan pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*.

HASIL

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Tabel 1. Perhitungan SERVQUAL

No	Pernyataan	Skor Persepsi	Skor Ekspektasi	Gap
Tangible				
T1	Fasilitas dan peralatan Puskesmas terlihat modern dan memadai	3,67	4,11	-0,44
T2	Fasilitas Puskesmas memiliki tampilan yang bersih, rapi, dan nyaman.	3,89	4,25	-0,36

No	Pernyataan	Skor Persepsi	Skor Ekspektasi	Gap
T3	Semua petugas berpenampilan rapi dan profesional	4,10	4,18	-0,08
T4	Terdapat media informasi pelayanan (brosur, papan informasi, atau media lainnya) serta mudah dipahami dan menarik.	4,25	4,21	-0,04
Reliability				
R1	Dokter memberikan pemeriksaan dan penjelasan obat secara tepat dan akurat	4,19	4,29	-0,1
R2	perawat dapat diandalkan dalam menangani keluhan dan masalah pasien	4,37	4,21	0,16
R3	Mendapat pelayanan yang tepat sejak pertama kali datang berobat	4,25	4,25	0
R4	dokter/perawat memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan	4,32	4,27	0,05
R5	Petugas pelayanan mencatat data pasien dengan tepat dan tanpa kesalahan	4,25	4,23	0,02
Responsiveness				
RS1	Petugas administrasi memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pelayanan	4,30	4,18	0,12
RS2	Dokter memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap kepada pasien	4,29	4,26	0,03
RS3	Perawat bersedia membantu pasien ketika dibutuhkan	4,22	4,27	-0,05
RS4	Dokter/Perawat tanggap dalam merespons permintaan pasien	4,17	4,22	-0,05
Assurance				
A1	Dokter mampu menumbuhkan rasa percaya kepada pasien	4,20	4,26	-0,06
A2	Pasien merasa aman selama menerima pelayanan kesehatan	4,37	4,26	0,11
A3	Semua petugas bersikap sopan dalam memberikan pelayanan	4,34	4,33	0,01
A4	Petugas mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik	4,22	4,25	-0,03
Empathy				
E1	Dokter/perawat memberikan perhatian secara individual kepada pasien	4,36	4,23	0,13
E2	Dokter/perawat melayani pasien dengan penuh perhatian	4,34	4,27	0,07
E3	Dokter/perawat mengutamakan kepentingan pasien dalam pelayanan	4,29	4,26	0,03
E4	Dokter sungguh-sungguh memahami kebutuhan pasien.	4,25	4,30	-0,05
E5	Jam operasional pelayanan memudahkan pasien untuk mendapatkan pelayanan	4,29	4,38	-0,09
	Rata-rata	4,22	4,25	-0,02

No	Pernyataan	Skor Persepsi	Skor Ekspektasi	Gap
	Gap Minimum			-0,44
	Gap Maksimum			0,16

Berdasarkan Tabel 1, rata-rata skor persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Cikedal sebesar 4,22, sedangkan rata-rata skor ekspektasi sebesar 4,25, sehingga diperoleh nilai gap sebesar -0,02. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan masih sedikit berada di bawah harapan pasien. Pada tingkat indikator, nilai gap negatif terbesar terdapat pada indikator T1 mengenai fasilitas dan peralatan puskesmas yang terlihat modern dan memadai (-0,44), diikuti indikator T2 mengenai kebersihan, kerapian, dan kenyamanan fasilitas (-0,36). Temuan ini menunjukkan bahwa aspek fasilitas fisik masih menjadi bagian pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pasien. Sebaliknya, nilai gap positif terbesar terdapat pada indikator R2 yaitu kemampuan perawat dalam menangani keluhan dan masalah pasien (0,16), diikuti indikator E1 mengenai perhatian individual kepada pasien (0,13) dan RS1 mengenai kejelasan informasi waktu pelayanan (0,12). Hasil tersebut menunjukkan bahwa beberapa aspek pelayanan yang berkaitan dengan keandalan tenaga kesehatan, perhatian kepada pasien, dan pemberian informasi telah memenuhi bahkan sedikit melebihi harapan pasien.

Skor Gap Kelima Dimensi

Tabel 2. Perhitungan Gap Lima Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Persepsi	Ekspektasi	Gap
Tangibles	3,98	4,19	-0,21
Reliability	4,28	4,25	0,03
Responsiveness	4,25	4,23	0,01
Assurance	4,28	4,28	0,01
Empathy	4,31	4,29	0,02
Rata-rata			-0,03

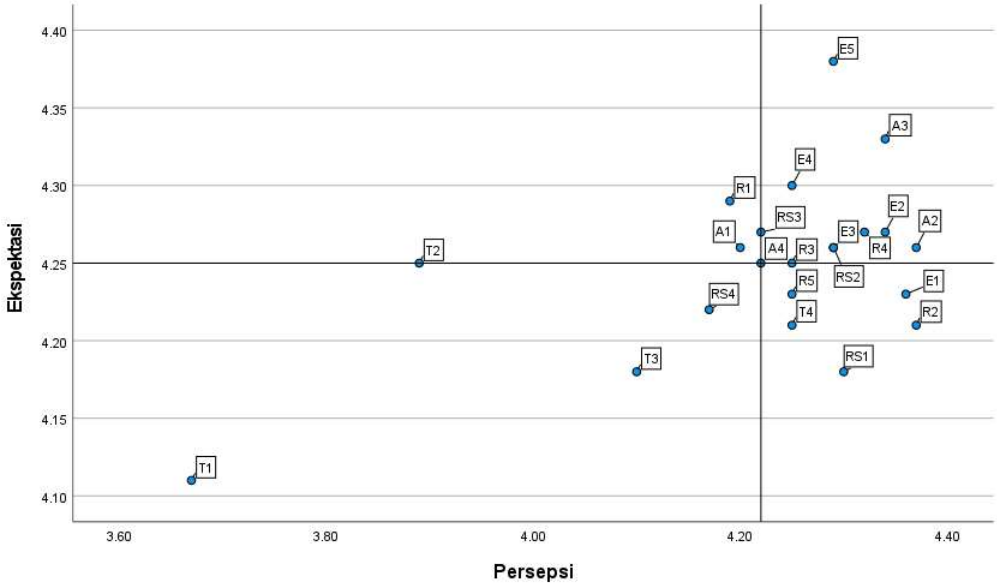
Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL, diperoleh rata-rata skor persepsi pasien sebesar 4,22 dan rata-rata skor ekspektasi sebesar 4,25, sehingga menghasilkan nilai gap keseluruhan sebesar -0,03. Nilai gap yang negatif menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diterima pasien pengguna BPJS di Puskesmas Cikedal masih sedikit berada di bawah harapan pasien. Gap minimum yang diperoleh adalah -0,44, sedangkan gap maksimum adalah 0,16. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa atribut pelayanan yang masih belum memenuhi ekspektasi pasien, namun terdapat pula atribut lain yang telah memenuhi bahkan melampaui harapan pasien.

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

Vol.23 no. 4 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa

Analisis Diagram IPA

Gambar 1. Diagram IPA SERVQUAL



Berdasarkan diagram *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut pelayanan di Puskesmas Cikedal terbagi ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan (ekspektasi) dan tingkat kinerja (persepsi) pasien. Kuadran I (prioritas utama) terdiri atas indikator tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih belum memenuhi harapan pasien sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Kuadran II (pertahankan prestasi) mencakup indikator tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi, sehingga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien dan perlu dipertahankan kualitasnya.

Kuadran III (prioritas rendah) terdiri atas indikator tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah, sehingga belum menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Meskipun demikian, perbaikan tetap perlu dilakukan secara bertahap sesuai dengan ketersediaan sumber daya. Kuadran IV (berlebihan) meliputi indikator kinerja yang tinggi, namun tingkat kepentingannya relatif rendah menurut pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada aspek tersebut telah berjalan dengan baik, namun bukan merupakan aspek yang paling diprioritaskan oleh pasien.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL, diperoleh rata-rata skor persepsi sebesar 4,22 dan rata-rata skor ekspektasi sebesar 4,25 dengan nilai gap keseluruhan sebesar -0,03. Nilai gap negatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Cikedal masih sedikit berada di bawah harapan pasien pengguna BPJS, meskipun selisih tersebut relatif kecil. Hasil ini mengindikasikan bahwa secara umum pasien telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi ekspektasi pasien secara optimal. Dalam konsep SERVQUAL, kualitas pelayanan dinilai baik apabila persepsi pelanggan sama atau lebih tinggi dibandingkan ekspektasi, sedangkan gap negatif menunjukkan masih adanya kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien.[10]

Berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, dimensi tangibles memiliki nilai gap negatif terbesar (-0,21). Temuan ini menunjukkan bahwa aspek fasilitas fisik masih menjadi kelemahan utama dalam pelayanan di Puskesmas Cikedal. Pasien masih menilai bahwa fasilitas dan peralatan puskesmas belum cukup modern serta kondisi kebersihan dan kenyamanan fasilitas

belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Umoke et al. (2020) yang menemukan bahwa dimensi tangibles merupakan dimensi dengan tingkat kepuasan terendah sehingga diperlukan peningkatan kualitas fasilitas, kebersihan lingkungan, dan kenyamanan ruang pelayanan. Penelitian Kuncoro et al. (2025) juga menyatakan bahwa kondisi fisik fasilitas kesehatan menjadi salah satu faktor yang secara langsung memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, karena aspek tersebut merupakan bentuk pelayanan pertama yang dirasakan sebelum pasien menerima pelayanan medis.

Sebaliknya, dimensi *reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* menunjukkan nilai gap positif. Hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan telah memenuhi bahkan sedikit melampaui harapan pasien, terutama pada kemampuan perawat dalam menangani keluhan pasien, perhatian individual kepada pasien, serta kejelasan informasi pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan dan kualitas komunikasi yang baik mampu meningkatkan pengalaman pasien selama menerima pelayanan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Kurniati et al. (2023) yang menyatakan bahwa kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien serta meningkatkan kepercayaan dan loyalitas terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Penelitian Rahmadani et al. (2024) juga menjelaskan bahwa pelayanan yang responsif, ramah, dan berorientasi pada kebutuhan pasien merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien.

Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa atribut yang berada pada Kuadran I meliputi kebersihan dan kenyamanan fasilitas puskesmas, ketepatan dokter dalam memberikan pemeriksaan dan penjelasan obat, serta kemampuan dokter dalam menumbuhkan rasa percaya kepada pasien. Atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih belum optimal sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Temuan ini menunjukkan bahwa selain fasilitas fisik, komunikasi dokter dengan pasien juga menjadi aspek yang sangat diperhatikan oleh pasien pengguna BPJS. Komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien mampu meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatannya, mengurangi kecemasan, serta meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.[11]

Sementara itu, atribut yang berada pada Kuadran II menunjukkan bahwa aspek empati, kesopanan petugas, rasa aman selama menerima pelayanan, serta kesesuaian waktu pelayanan telah memberikan kinerja yang baik dan sesuai dengan harapan pasien sehingga perlu dipertahankan. Adapun atribut pada Kuadran III memiliki prioritas yang relatif rendah untuk diperbaiki, sedangkan atribut pada Kuadran IV menunjukkan adanya aspek pelayanan yang telah berjalan sangat baik namun tingkat kepentingannya relatif rendah menurut pasien. Oleh karena itu, hasil analisis IPA memberikan gambaran bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Cikedal sebaiknya difokuskan pada perbaikan fasilitas fisik serta peningkatan komunikasi tenaga kesehatan, tanpa mengabaikan upaya mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dinilai baik oleh pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan di Puskesmas Cikedal memiliki nilai gap keseluruhan sebesar -0,03, yang berarti pelayanan masih sedikit berada di bawah harapan pasien pengguna BPJS. Dimensi *tangibles* merupakan aspek yang paling perlu ditingkatkan, sedangkan dimensi *reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* telah memenuhi harapan pasien. Berdasarkan analisis IPA, prioritas perbaikan meliputi kebersihan dan kenyamanan fasilitas, ketepatan dokter dalam memberikan pemeriksaan dan penjelasan obat, serta kemampuan dokter dalam membangun

kepercayaan pasien. Puskesmas Cikedal dapat memprioritaskan perbaikan pada atribut yang berada di Kuadran I, terutama kebersihan dan kenyamanan fasilitas serta komunikasi dokter dengan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala rasa syukur penulis haturkan kepada Allah Swt, karena berkat rahmat dan kasih karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan ini dengan judul "Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Cikedal Menggunakan Metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis*". Terima kasih banyak kepada Thresya Febrianti, SKM, M.Epid., yang telah memberikan waktu, ilmu, dan tenaga dalam proses penulis ini. Penulis juga memberikan apresiasi dan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang sudah berperan mendukung dalam menyelesaikan penulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Dewan Jaminan Sosial Nasional. (2024). *Monthly Report Monitoring JKN Monthly Report Monitoring JKN*. *September*, 30–31.
2. Menteri Kesehatan RI. (2024). Permenkes No. 19 Tahun 2024. *Peraturan Menteri Kesehatan No. 19 Tahun 2024*, *4*(1), 9–15.
3. Rachamati, Y., GS, A. D., & Permadi, E. G. (2022). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KEDUNGDORO*. https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/JUMMA45/article/download/160/155
4. Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2022). *PENGARUH KEPUASAN PASIEN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN BINA KASIH MEDAN*. 205–214
5. Putri, A., Aryawati, W., Aryastuti, N., & Muhani, N. (2024). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pemerintah RSUD Aceh Singkil Analysis of Inpatient Satisfaction at the Government Hospital of Aceh Singkil Regional Hospital*. *9*(2), 231–247.
6. Kuncoro, S., Wahyuni, W., Sahidin, S., Irnawati, I., Arba, M., Ruslin, R., & Fristiohady, A. (2025). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari dengan Metode SERVQUAL dan Zone of Tolerance (ZoT). *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, *11*(1), 263–273. https://doi.org/10.35311/jmpi.v11i1.69
7. Sari, S. M. (2021). *Jurnal Economix Volume 9 Nomor 1 Juni 2021*. *9*, 61–72.
8. Umoke, M. J., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Emmanuel Ifeanyi, N., & Samson Olaoluwa, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine*, *8*. https://doi.org/10.1177/2050312120945129
9. Alomari, F. (2020). *Measuring gaps in healthcare quality using SERVQUAL model : challenges and opportunities in developing countries*. https://doi.org/10.1108/MBE-11-2019-0104
10. Triwardani, Y. (2017). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang*. https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/35713
11. Anabila, P., Kumi, D. K., & Anome, J. (2019). Patients' perceptions of healthcare quality in Ghana. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, *32*(1), 176–190. https://doi.org/10.1108/ijhcqa-10-2017-0200
12. Anggit, R. H., & Setyorini, I. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual*. *3*(1).

13. Kurniati, N. E., & Mustikawati, I. S. (2023). *ANALISIS FAKTOR KARAKTERISTIK YANG BERHUBUNGAN DENGAN PERSEPSI KEPUASAN PASIEN DI KLINIK BAYI TABUNG MORULA IVF TANGERANG TAHUN 2O23*. *4*(September), 3356–3363.
14. Laila, F. N., & Paramarta, V. (2024). *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit 1Universitas Sangga Buana Bandung Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesi*. *9*(2).
15. Rahmadani, H., Nurmawaty, D., Wahidin, M., & Shorayasari, S. (2024). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Puskesmas Marga Mulya Kota Bekasi Utara Tahun 2024. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, *2*(9), 18–23.
16. Sasongko, A. H. (2020). *Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. https://binus.ac.id/entrepreneur/2020/12/29/metode-pengukuran-kepuasan-pelanggan/
17. Senjaya, S., Hernawaty, T., Hendrawati, & DA., I. A. (2022). HUBUNGAN MEKANISME KOPING DENGAN IMUN PADA ODHA SELAMA PANDEMI COVID 19. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, *1*(4), 1026–1042. ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri
18. Ula, V. R., Darianto, & Hayat, A. A. (2021). *PELAYANAN PRIMA DAN TRUST PASIEN*. 46–56.
19. Utama, W., Lestari, W., & Ikmaluhakim, D. R. (2017). *PENGUKURAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS : PUSKESMAS NGAGEL REJO SURABAYA)*. *3*(Sendi_U 3), 750–754.