

STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF KEPUASAN PASIEN DI UNIT PENDAFTARAN BERDASARKAN ASPEK SERVQUAL DI PUSKESMAS DEPOK I

Hery Setiyawan¹, Regita Urbanantika², Rian Anggri Saputriani³
Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia^{1,2,3}
e-mail: herysetiyawan@poltekkes-bsi.ac.id

Diterima: 15/02/2026; Direvisi: 22/02/2026; Diterbitkan: 27/02/2026

ABSTRAK

Sektor pendaftaran rawat jalan memegang peranan strategis sebagai pintu utama pelayanan kesehatan di level fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP). Berdasarkan observasi awal pada ulasan digital (Google Maps) di Puskesmas Depok I, teridentifikasi isu terkait rendahnya hospitalitas petugas serta inefisiensi durasi tunggu. Problematika tersebut mengindikasikan adanya defisit kualitas yang berimplikasi langsung terhadap persepsi kepuasan pengguna layanan. Guna memitigasi hal tersebut, penelitian ini menerapkan model Service Quality (SERVQUAL) sebagai instrumen evaluasi yang mencakup dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Tujuan utama kajian ini adalah mengeksplorasi profil layanan serta mengukur derajat kepuasan pasien sebagai parameter dalam formulasi kebijakan perbaikan mutu pelayanan. Studi ini menggunakan desain kuantitatif deskriptif dengan metode cross-sectional. Sampel penelitian terdiri dari 100 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik probability sampling melalui perhitungan rumus Slovin. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner terstruktur yang mengadopsi kerangka kerja SERVQUAL untuk menjamin validitas pengukuran kualitas jasa. Analisis data mengungkapkan bahwa dimensi reliability memberikan kontribusi kepuasan tertinggi sebesar 72,9%. Selanjutnya, dimensi empathy mencatatkan angka 71,3%, diikuti oleh assurance (71,15%) dan responsiveness (70%). Sebaliknya, dimensi tangible menjadi indikator dengan capaian kepuasan paling rendah, yakni 63,65%. Secara umum, kualitas pelayanan pendaftaran berada pada taraf yang memadai, namun terdapat urgensi untuk melakukan revitalisasi pada aspek sarana fisik dan infrastruktur penunjang guna meminimalisir gap antara harapan pasien dan realitas layanan.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Pendaftaran Rawat Jalan, Puskesmas*

ABSTRACT

The outpatient registration sector plays a strategic role as the primary gateway to healthcare services at the primary healthcare level. Based on preliminary observations of digital reviews (Google Maps) at Puskesmas Depok I, issues were identified regarding low staff hospitality and inefficiencies in waiting durations. These problems indicate a quality deficit that directly impacts the perception of service user satisfaction. To mitigate these issues, this study applies the Service Quality (SERVQUAL) model as an evaluative instrument, encompassing the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The primary objective of this study is to explore the service profile and measure the degree of patient satisfaction as a parameter for formulating quality improvement policies. This study employs a descriptive quantitative design with a cross-sectional approach. The research sample consists of 100 outpatient subjects selected through a probability sampling technique using the Slovin formula. Data collection was conducted via a structured questionnaire adopting the SERVQUAL framework to ensure the validity of the service quality measurement. Data

Copyright (c) 2026 HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan

 <https://doi.org/10.51878/healthy.v5i2.9581>

analysis reveals that the reliability dimension provides the highest satisfaction contribution at 72.9%. This is followed by the empathy dimension at 71.3%, assurance at 71.15%, and responsiveness at 70%. Conversely, the tangible dimension recorded the lowest satisfaction level at 63.65%. In general, the quality of registration services is at an adequate level; however, there is an urgent need to revitalize physical facilities and supporting infrastructure to minimize the gap between patient expectations and service reality.

Keywords: *Patient Satisfaction, Service Quality, Outpatient Registration, Primary Health Center*

PENDAHULUAN

Fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan nasional. Puskesmas tidak hanya menyelenggarakan upaya promotif dan preventif, tetapi juga pelayanan kuratif dan rehabilitatif yang terintegrasi dalam satu sistem pelayanan yang berorientasi pada masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan layanan kesehatan di tingkat dasar. Konsep kualitas pelayanan dalam sektor kesehatan sering dikaitkan dengan kemampuan institusi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara konsisten. Kajian literatur menunjukkan bahwa pendekatan Service Quality (SERVQUAL) banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Amanda & Andarini, 2023).

Kepuasan pasien merupakan refleksi evaluatif atas kesesuaian antara harapan dengan pengalaman layanan yang diterima. Tingkat kepuasan yang tinggi berkontribusi terhadap loyalitas pasien serta citra positif institusi pelayanan kesehatan. Model SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipersepsikan melalui kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pasien terhadap layanan yang diberikan. Dimensi reliability dan responsiveness sering kali menjadi determinan dominan dalam membentuk persepsi kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Temuan empiris menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan berbasis SERVQUAL dengan kepuasan pasien sebagai outcome pelayanan kesehatan (Marzuq & Andriani, 2022).

Implementasi pengukuran kualitas pelayanan di Puskesmas menjadi penting untuk memastikan layanan berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Evaluasi berbasis dimensi SERVQUAL memungkinkan manajemen mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan secara spesifik dan terukur. Penelitian sebelumnya di fasilitas kesehatan tingkat pertama menunjukkan bahwa dimensi assurance dan empathy memiliki kontribusi besar dalam meningkatkan persepsi kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap petugas pelayanan (Sarah et al., 2022). Analisis kualitas pelayanan di Puskesmas juga memperlihatkan bahwa aspek tangible seperti sarana fisik dan kenyamanan ruang tunggu turut memengaruhi tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan (Setyorini, 2022). Kondisi tersebut menegaskan pentingnya pendekatan komprehensif dalam evaluasi mutu pelayanan.

Perspektif internasional turut memperkuat urgensi pengukuran kualitas pelayanan kesehatan berbasis SERVQUAL. Penelitian di rumah sakit umum menunjukkan bahwa konsistensi prosedur, kejelasan informasi, dan sikap profesional tenaga kesehatan menjadi faktor utama yang membentuk kepuasan pasien (Umoke et al., 2020). Pengelolaan administrasi dan rekam medis yang tertib juga berperan dalam mendukung kelancaran proses pelayanan dan meningkatkan persepsi kualitas layanan secara menyeluruh (Prasetyo et al., 2023). Penguatan kompetensi sumber daya manusia dalam pendokumentasian dan pelayanan administratif

berkontribusi terhadap efektivitas sistem pelayanan kesehatan (Talibo et al., 2024). Realitas tersebut menunjukkan bahwa evaluasi kepuasan pasien pada unit pendaftaran menjadi langkah strategis dalam menjaga mutu layanan secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien di unit pendaftaran Puskesmas Depok I secara simultan. Melalui metode *purposive sampling* dan kalkulasi rumus Slovin ($e=10\%$), ditetapkan 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi: usia 17–70 tahun, memiliki kemampuan literasi dan komunikasi yang baik, serta bersedia berpartisipasi. Data primer dihimpun pada Januari 2025 melalui wawancara dan kuesioner skala Likert yang telah diadaptasi dari Goretti (2021). Analisis data dilakukan secara sistematis menggunakan perangkat lunak statistik, dengan interpretasi hasil berdasarkan skor kriteria: Sangat Tidak Puas (0–25%), Tidak Puas (26–55%), Puas (56–75%), dan Sangat Puas (76–100%).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Distribusi karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang berpartisipasi dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan (75%), dengan rentang usia dominan 17–30 tahun (44%). Sebagian besar responden berpendidikan terakhir SMA dan bekerja sebagai wiraswasta (55%). Profil ini menggambarkan karakteristik umum pengguna layanan rawat jalan di Puskesmas Depok I yang berada pada kelompok usia produktif dengan kebutuhan layanan administratif yang cepat dan efisien. Komposisi responden tersebut relevan dengan beban kunjungan rata-rata harian yang cukup tinggi. Kondisi ini memperkuat pentingnya evaluasi kualitas pelayanan pada unit pendaftaran sebagai gerbang awal pelayanan kesehatan.

Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan menggunakan instrumen kuesioner berbasis lima dimensi SERVQUAL terhadap 100 responden. Skor kriterium ideal ditetapkan sebesar 2.000, yang diperoleh dari akumulasi skor maksimal setiap dimensi pelayanan. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa seluruh dimensi berada pada kategori Puas, dengan variasi capaian persentase pada masing-masing indikator. Rincian skor empiris dan persentase tingkat kepuasan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi SERVQUAL di Unit Pendaftaran Puskesmas Depok I

No.	Dimensi Pelayanan	Skor Empiris	Persentase	Kategori
1.	Reliability	1.458	72,90%	Puas
2.	Empathy	1.426	71,30%	Puas
3.	Assurance	1.423	71,15%	Puas
4.	Responsiveness	1.400	70,00%	Puas
5.	Tangibles	1.273	63,65%	Puas
Rata-Rata Agregat		1.396	69,80%	Puas

Dimensi reliability memperoleh capaian tertinggi sebesar 72,90%, yang menunjukkan bahwa prosedur pendaftaran dinilai akurat dan konsisten oleh mayoritas responden. Dimensi empathy dan assurance juga menunjukkan nilai yang relatif tinggi, masing-masing 71,30% dan

71,15%, yang mengindikasikan adanya interaksi pelayanan yang komunikatif dan memberikan rasa aman. Dimensi responsiveness berada pada angka 70,00%, yang mencerminkan bahwa daya tanggap petugas sudah baik meskipun masih terdapat evaluasi pada aspek waktu tunggu. Dimensi tangibles menjadi indikator dengan nilai terendah sebesar 63,65%, terutama pada aspek fasilitas penunjang seperti media informasi di ruang tunggu.

Secara agregat, nilai rata-rata kepuasan sebesar 69,80% mengindikasikan bahwa pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Depok I berada pada kategori Puas, namun masih terdapat ruang perbaikan pada aspek fisik dan manajemen antrean untuk mencapai kategori Sangat Puas.

Pembahasan

Pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Depok I menunjukkan capaian kepuasan pada kategori Puas dengan rata-rata agregat 69,80%. Hasil ini sejalan dengan penelitian di berbagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menunjukkan bahwa penerapan metode SERVQUAL umumnya menghasilkan tingkat kepuasan pada kategori cukup hingga baik. Studi di Puskesmas lain juga melaporkan bahwa dimensi reliability dan empathy sering menjadi determinan dominan dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap layanan (Bilatula et al., 2023). Evaluasi kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL di FKTP memperlihatkan pola yang relatif serupa, di mana konsistensi prosedur dan kejelasan alur pelayanan menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan (Ardhana & Saepudin, 2024). Kesamaan temuan ini mengindikasikan bahwa unit pendaftaran memiliki karakteristik mutu layanan yang sangat dipengaruhi oleh keandalan sistem dan interaksi petugas.

Dimensi reliability memperoleh skor tertinggi sebesar 72,9%, yang menunjukkan bahwa prosedur pendaftaran dinilai akurat, konsisten, dan mudah dipahami oleh pasien. Hasil tersebut selaras dengan penelitian yang menemukan bahwa keandalan layanan administrasi menjadi indikator paling kuat dalam membentuk kepuasan pasien di Puskesmas (Rahayu, 2024). Kemudahan prosedur dan ketepatan waktu pelayanan memperkecil kesenjangan antara harapan dan realitas layanan. Penelitian lain juga menegaskan bahwa reliability merupakan inti dari kualitas jasa karena berkaitan langsung dengan pemenuhan janji pelayanan kepada pasien (Napa et al., 2025). Konsistensi ini menunjukkan bahwa sistem operasional di unit pendaftaran telah berjalan sesuai standar pelayanan minimal yang diharapkan masyarakat.

Dimensi empathy dan assurance berada pada kategori puas dengan persentase masing-masing 71,3% dan 71,15%. Sikap ramah, sopan, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman menjadi faktor yang memperkuat kepercayaan pasien terhadap layanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian pada layanan rawat jalan yang menunjukkan bahwa interaksi interpersonal petugas berpengaruh signifikan terhadap persepsi kepuasan (Rizulloh & Artati, 2025). Kajian lain di Puskesmas juga menegaskan bahwa dimensi assurance berkontribusi pada peningkatan kepercayaan pasien terhadap kompetensi tenaga kesehatan (Kuncoro et al., 2025). Kesesuaian hasil ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi dan profesionalisme petugas di Puskesmas Depok I telah memenuhi ekspektasi mayoritas responden.

Dimensi responsiveness memperoleh skor 70%, yang menunjukkan bahwa daya tanggap petugas tergolong baik meskipun masih terdapat catatan pada aspek waktu tunggu. Kondisi ini mencerminkan adanya celah antara volume kunjungan pasien dan kapasitas pelayanan yang tersedia. Penelitian sebelumnya pada unit pendaftaran rawat jalan juga menemukan bahwa durasi antrean menjadi faktor yang paling sering menurunkan tingkat kepuasan meskipun aspek lain telah dinilai baik (Sulaiman et al., 2019). Analisis SERVQUAL

pada layanan rawat inap menunjukkan bahwa kecepatan respons petugas berkorelasi dengan persepsi efisiensi sistem pelayanan (Oktaviani, 2025). Peningkatan manajemen antrean dan optimalisasi distribusi beban kerja menjadi strategi yang relevan.

Dimensi tangibles mencatat skor terendah sebesar 63,65%, meskipun tetap berada pada kategori puas. Aspek fasilitas penunjang seperti media informasi dan kenyamanan ruang tunggu masih memerlukan penguatan agar selaras dengan performa operasional petugas. Hasil ini konsisten dengan penelitian di berbagai fasilitas kesehatan yang menunjukkan bahwa bukti fisik sering kali menjadi dimensi dengan skor lebih rendah dibandingkan dengan dimensi lainnya (Bilatula et al., 2023). Kajian pada FKTP juga menegaskan bahwa peningkatan sarana fisik dan visualisasi alur pelayanan mampu mempersempit kesenjangan kualitas layanan (Ardhana & Saepudin, 2024). Perbaikan infrastruktur penunjang diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pasien secara holistik dan memperkuat citra profesional institusi pelayanan kesehatan.

Penelitian lain yang mengombinasikan metode Fuzzy SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa dimensi tangibles sering berada pada kuadran prioritas perbaikan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja relatif lebih rendah (Sihombing et al., 2025). Temuan tersebut menegaskan bahwa fasilitas fisik, kelengkapan sarana informasi, serta kenyamanan ruang pelayanan memiliki kontribusi signifikan terhadap persepsi mutu layanan secara keseluruhan. Analisis berbasis IPA juga memberikan arahan strategis mengenai aspek mana yang harus diprioritaskan dalam perencanaan peningkatan mutu. Pendekatan ini relevan diterapkan pada unit pendaftaran untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang paling membutuhkan intervensi manajerial. Optimalisasi bukti fisik bukan hanya memperbaiki tampilan layanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan rasa nyaman pasien selama proses administrasi berlangsung.

Evaluasi mutu pelayanan di Puskesmas lain juga menunjukkan bahwa meskipun dimensi reliability dan empathy memperoleh skor tinggi, dimensi tangibles dan responsiveness tetap memerlukan perhatian khusus dalam perencanaan peningkatan kualitas (Supiana et al., 2025). Penelitian tersebut menekankan pentingnya penyesuaian kapasitas pelayanan dengan jumlah kunjungan pasien agar waktu tunggu dapat ditekan secara efektif. Kesesuaian antara sumber daya, sistem antrean, dan fasilitas fisik menjadi faktor penentu dalam menciptakan pengalaman layanan yang optimal. Upaya perbaikan yang terintegrasi antara peningkatan sarana fisik dan manajemen operasional terbukti mampu meningkatkan skor kepuasan secara signifikan. Pendekatan komprehensif ini mendukung rekomendasi penguatan dimensi tangibles dan responsiveness pada unit pendaftaran Puskesmas Depok I.

Secara keseluruhan, pelayanan rawat jalan di Puskesmas Depok I dikategorikan Puas. Strategi peningkatan kualitas harus difokuskan pada optimalisasi dimensi tangibles (fasilitas penunjang) dan responsiveness (manajemen antrean) guna menyelaraskan performa fisik dengan keandalan operasional petugas yang sudah dinilai sangat baik. Pendekatan perbaikan berkelanjutan melalui evaluasi rutin berbasis survei kepuasan pasien juga diperlukan agar peningkatan mutu dapat terukur dan konsisten dari waktu ke waktu.

KESIMPULAN

Pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Depok I yang diselenggarakan melalui sistem pendaftaran langsung maupun daring (*online*) menunjukkan kinerja yang optimal. Secara agregat, tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL berada pada kategori Puas. Dimensi *Reliability* mencatat skor tertinggi (72,9%), mengindikasikan bahwa



keandalan prosedur pendaftaran merupakan kekuatan utama unit layanan. Diikuti oleh dimensi *Empathy* (71,3%), *Assurance* (71,15%), dan *Responsiveness* (70%). Sebaliknya, dimensi *Tangibles* memperoleh skor terendah (63,65%), yang menunjukkan bahwa aspek bukti fisik belum mencapai nilai ideal (76–100%) dan memerlukan perhatian manajerial untuk peningkatan kualitas infrastruktur pelayanan.

Berdasarkan temuan penelitian, direkomendasikan kepada manajemen Puskesmas Depok I untuk meningkatkan kenyamanan fasilitas fisik di ruang tunggu, khususnya sirkulasi udara (penambahan kipas angin/pendingin ruang) guna meningkatkan kepuasan pasien secara visual dan fungsional. Adapun penguatan *responsiveness* dilakukan dengan mengevaluasi sistem antrian melalui penambahan SDM atau integrasi sistem antrian digital untuk meminimalkan waktu tunggu (waktu tunggu pendaftaran). Pada pengembangan SDM, perlu dilakukan pelatihan komunikasi efektif secara berkala bagi petugas pendaftaran guna memperkuat aspek interaksi profesional yang lebih ramah dan responsif.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, A., & Andarini, D. (2023). Literature Review: Analisis Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Dengan Metode Service Quality. *Jurnal Lentera Kesehatan Masyarakat*, 2(3), 148-162. <https://doi.org/10.69883/jlkm.v2i3.52>
- Ardhana, I. H., & Saepudin, T. H. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Menggunakan Metode SERVQUAL. In *Prosiding Seminar Nasional Teknik UBJ* (Vol. 1, No. 1). <https://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/PSFT/article/view/3085>
- Bilatula, V., Lasalewo, T., & Junus, S. (2023). Kepuasan Pasien Puskesmas Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD). *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(3), 1585-1592. <https://doi.org/10.37479/jimb.v6i3.23663>
- Goretti, M. R. (2021). *Analisis Pengaruh Sistem Informasi, Komitmen, Kepuasan Kerja Dan Penerapan Protokol Kesehatan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus OPD Kabupaten Ngawi)* (Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- 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.v11i1.697>
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995-14008. <https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.5077>
- Napa, R. M., Mardhatillah, M., Adri, K., & Ramlan, P. (2025). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pelayanan Kesehatan: Metode Servqual di Puskesmas Kota Kecamatan Enrekang. *GALENICAL: Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Mahasiswa Malikussaleh*, 4(5), 93-105. <https://doi.org/10.29103/jkkmm.v4i5.24140>
- Oktaviani, R. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Kebon Jati Menggunakan Pendekatan SERVQUAL. *Proceeding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, 8(1), 1017-1022. <https://doi.org/10.55916/frima.v1i8.926>



- Prasetyo, M. Z., Susanto, E., & Wantoro, A. (2023). Sistem Informasi Rekam Medis Pasien Thalassemia (Studi Kasus: POPTI Cabang Bandar Lampung). *J. Teknol. dan Sist. Inf*, 4(3), 349-355. <https://doi.org/10.33365/jtsi.v4i3.3140>
- Rahayu, S. (2024). SERVQUAL dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna JKN di Puskesmas Karangrayung. *Pro Health Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(1), 41-47. <https://doi.org/10.35473/proheallth.v6i1.2702>
- Rizqulloh, L., & Artati, D. K. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Delima Sehat Menggunakan Model SERVQUAL. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 6(3), 185-192. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v6i3.5986>
- Sarah, S., Buhari, B., & Sari, R. M. (2022). Hubungan Dimensi Servqual dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Jambi Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Ners Indonesia*, 3(1), 1-7. <https://doi.org/10.22437/jini.v3i1.18214>
- Setyorini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Industrial and Engineering System*, 3(1). <https://doi.org/10.31599/JIES.V3I1.1147>
- Sihombing, R. S. T., Anggela, P., & Budiman, R. (2025). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas XYZ Dengan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual (Service Quality) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Teknik Industri Universitas Tanjungpura*, 9(1). <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/article/view/90173>
- Sulaiman, F., Latupono, F., Rohman, H., & Mardiyoko, I. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dr. Soetarto Tahun 2018. *JCOMMENT (Journal of Community Empowerment)*, 1(1), 40-48. <https://thejournalish.com/ojs/index.php/jce/article/view/381>
- Supiana, N., Rahardjo, B. B., Muliani, S., Abdiani, B. T., & Niswa, J. (2025). Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas UPT Labuapi Menggunakan Metode SERVQUAL. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(4), 322-334. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i4.19860>
- Umoke, M., 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, 2050312120945129. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>