


# Overview of the Quality of Health Services Based on Expectations and Satisfaction From the Perspective of BPJS Nondinas Patients in Hospitals Using the Servqual Method

Ali Taufan<sup>1</sup>, Rizki J W<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Departemen Pendidikan Kedokteran dan Bioetik, Universitas Jendral Achmad Yani, <sup>2</sup>Program Studi Sarjana Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Jendral Achmad Yani

Article Info	ABSTRACT
<b>Keywords:</b> Service Quality, Servqual Method, BPJS	This study targeted non-service BPJS patients for several reasons. First, it targeted BPJS patients based on the potential for service improvement. BPJS patients reported lower satisfaction than non-BPJS patients. This will provide valuable input for hospital management and other hospitals to improve overall service quality. Second, it targeted non-service patients because there has been no research examining the quality of healthcare services in this group. Service quality, consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, was overall considered very satisfying by patients. The results of the service importance assessment, consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, were overall considered very important by patients. A comparison between reality and expectations yielded an average gap score across all assessment aspects, such as tangibles, responsiveness, reliability, empathy, and assurance.
This is an open access article under the <a href="https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/">CC BY-NC</a> license 	<b>Corresponding Author:</b> Ali Taufan Departemen Pendidikan Kedokteran dan Bioetik, Universitas Jendral Achmad Yani <a href="mailto:dr.alitaufan@gmail.com">dr.alitaufan@gmail.com</a>

## INTRODUCTION

The quality of healthcare services depends on whether the services provided comply with Standard Operating Procedures (SOPs) or medical indications, and also on how satisfied the patient, as the "customer," is with the services provided. A patient may receive excessive medical treatment that does not comply with SOPs or medical indications, but the patient is satisfied because they feel well cared for.

Service Quality (SERVQUAL) can be used to assess service quality multidimensionally by identifying the gap score between customer expectations and their perceptions of service performance, or by comparing satisfaction with expectations.

The five dimensions assessed are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. 15 Research by Penilasari et al. found the SERVQUAL method to be suitable for measuring public satisfaction with services provided by an agency.

### Materials And Methods

Study This use approach quantitative with method study descriptive with design *cross-sectional*/How to take samples used in study This is *purposive sampling*. Researchers will search and approach appropriate respondents with criteria inclusion and exclusion

### Criteria Inclusion

Criteria inclusion in study This is non-service BPJS patients who are currently seek medical treatment care road at Dustira Hospital from September to November 2023

### Criteria Exclusion

Criteria exclusion in study This is :

1. Patients under 18 years of age .
2. Patients who take medicine outside Dustira Hospital Pharmacy .
3. Patient neuropsychiatry , or Because condition health others who make it No capable become respondents .
4. Patient general /non-BPJS.

### Sampling Method

How to take samples used in study This is *purposive sampling*. Researchers will search and approach appropriate respondents with criteria inclusion and exclusion .

## RESULTS AND DISCUSSION

To facilitate this research, the author distributed questionnaires to a number of respondents, where in the patient description the aim of this research is to find out description quality service health based on on hope and satisfaction from perspective BPJS Nondinas patients at Dustira Hospital Class II 03.05.01 with method *servqual*. The data used in this study are questionnaires distributed to 62 BPJS Nondinas patients . by using aspects real , reliability , responsive , assurance , and empathy .

**Tabel 4.1**  
**Gambaran Karakteristik Pasien BPJS Nondinas di RS TK.II 03.05.01 Dustira**

Karakteristik	Jumlah (N)	Persentase
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki - laki	37	59.7
Perempuan	25	40.3
<b>Usia (tahun)</b>		
26-35	10	14.3
36-45 tahun	18	25.7
46-55 tahun	17	24.3
56-65 tahun	20	28.6
>65 tahun	5	7.1
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SD	3	4.3
SMP	12	17.1
SMA	31	44.3
Perguruan Tinggi	24	34.3
<b>BPJS</b>		
Non-PBI	49	70.0
PBI	21	30.0
<b>Kelas.BPJS</b>		
1	21	30.0
2	28	40.0
3	21	30.0

**Tabel 4.2 Rentang Klasifikasi Variabel**

No	Lebar Interval	Kriteria Kepuasan	Kriteria Harapan
1	1 - 1.75	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting
2	1.76 - 2.5	Tidak Puas	Tidak Penting
3	2.51 - 3.25	Puas	Penting
4	3.26 - 4	Sangat puas	Sangat Penting

**Tabel 4.3 Gambaran kenyataan kualitas pelayanan kesehatan berdasar kepuasan dari perspektif pasien BPJS Nondinas di RS TK.II 03.05.01 Dustira berdasarkan aspek tangible**

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Mean	Interpre
		1	2	3	4			
1	Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah berpenampilan rapih	0	0	40	30	240	3.43	Sangat P
2	Saya berpendapat bahwa perawat sudah berpenampilan rapih	0	0	27	43	253	3.61	Sangat P
3	Saya berpendapat bahwa dokter sudah berpenampilan rapih	0	1	32	37	246	3.51	Sangat P
4	Saya berpendapat bahwa petugas apotek sudah berpenampilan rapih	0	0	39	31	241	3.44	Sangat P
5	Saya berpendapat bahwa ruang tunggu pendaftaran sudah bersih dan nyaman	0	2	40	28	236	3.37	Sangat P
6	Saya berpendapat bahwa ruang tunggu poli sudah bersih dan nyaman	0	6	42	22	226	3.23	Puas
7	Saya berpendapat bahwa ruang pemeriksaan poli sudah bersih dan Nyaman	0	2	49	19	227	3.24	Puas
8	Saya berpendapat bahwa ruang tunggu apotek sudah bersih dan nyaman	0	7	32	31	234	3.34	Sangat P
Mean							3.40	Sangat P

**Tabel 4.4** Gambaran kenyataan kualitas pelayanan kesehatan berdasar kepuasan dari perspektif pasien BPJS Nondinas di RS TK.II 03.05.01 Dustira berdasarkan aspek kehandalan

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Mean	Interpre
		1	2	3	4			
9	Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah handal dalam mendaftarkan pasien	0	2	40	28	236	3.37	Sangat P
10	Saya berpendapat bahwa perawat sudah handal dalam memberikan tindakan kepada pasien	0	5	41	24	229	3.27	Sangat P
11	Saya berpendapat bahwa dokter sudah handal dalam memberikan tindakan saat memeriksa pasien	0	2	42	26	234	3.34	Sangat P
12	Saya berpendapat bahwa petugas apotek sudah handal dalam melayani obat-obatan pasien	0	3	39	28	235	3.36	Sangat P
Mean							3.34	Sangat P

**Tabel 4.5** Gambaran kenyataan kualitas pelayanan kesehatan berdasar kepuasan dari perspektif pasien BPJS Nondinas di RS TK.II 03.05.01 Dustira berdasarkan aspek responsiveness

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Mean	Interpre
		1	2	3	4			
13	Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah tanggap dalam melayani pasien	0	1	39	30	239	3.41	Sangat P
14	Saya berpendapat bahwa perawat sudah tanggap dalam melayani pasien	0	2	46	22	230	3.29	Sangat P
15	Saya berpendapat bahwa dokter sudah tanggap dalam melayani pasien	0	5	37	28	233	3.33	Sangat P
16	Saya berpendapat bahwa petugas apotek sudah tanggap dalam melayani pasien	0	2	39	29	237	3.39	Sangat P
Mean							3.35	Sangat P

**Tabel 4.6** Gambaran kenyataan kualitas pelayanan kesehatan berdasar kepuasan dari perspektif pasien BPJS Nondinas di RS TK.II 03.05.01 Dustira berdasarkan aspek assurance

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Mean	Interpre
		1	2	3	4			
17	Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah menjelaskan proses pelayanan dengan jelas	0	3	37	30	237	3.39	Sangat P
18	Saya berpendapat bahwa perawat sudah menjelaskan prosedur dengan jelas	0	3	32	35	242	3.46	Sangat P
19	Saya berpendapat bahwa dokter sudah menjelaskan hasil pemeriksaan dengan jelas	0	0	39	31	241	3.44	Sangat P
20	Saya berpendapat bahwa petugas apotek sudah menjelaskan informasi tentang obat dengan jelas	0	1	40	29	238	3.40	Sangat P
Mean							3.42	Sangat P

**Tabel 4.7 Gambaran kenyataan kualitas pelayanan kesehatan berdasar kepuasan dari perspektif pasien BPJS Nondinas di RS TK.II 03.05.01 Dustira berdasarkan aspek empaty**

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Mean	Interpre
		1	2	3	4			
21	Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah bersikap ramah dalam melayani pasien	0	7	39	24	227	3.24	Puas
22	Saya berpendapat bahwa perawat sudah bersikap ramah dalam melayani pasien	0	4	39	27	233	3.33	Sangat P
23	Saya berpendapat bahwa dokter sudah bersikap ramah dalam melayani pasien	0	5	43	22	227	3.24	Puas
24	Saya berpendapat bahwa petugas apotek sudah bersikap ramah dalam melayani pasien	0	2	37	31	239	3.41	Sangat P
Mean							3.31	Sangat P

**Tabel 4.8 Gambaran kepuasan pasien BPJS Nondinas di RS TK.II 03.05.01 Dustira**

Aspek	Mean	Interpretasi
Tangibles	3.40	Sangat puas
Reliability	3.34	Sangat puas
Responsiveness	3.35	Sangat puas
Assurance	3.42	Sangat puas
Empaty	3.31	Sangat puas
<b>Mean</b>	<b>3.36</b>	Sangat puas

**Tabel 4.9 Gambaran kenyataan kualitas pelayanan kesehatan berdasar harapan dari perspektif pasien BPJS Nondinas di RS TK.II 03.05.01 Dustira berdasarkan aspek tangible**

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Mean	Interpretasi
		1	2	3	4			
1	Saya berharap bahwa petugas pendaftaran harus berpenampilan rapih	0	0	14	56	266	3.80	Sangat Penting
2	Saya berharap bahwa perawat harus berpenampilan rapih	0	0	19	51	261	3.73	Sangat Penting
3	Saya berharap bahwa dokter harus berpenampilan rapih	0	0	16	54	264	3.77	Sangat Penting
4	Saya berharap bahwa petugas apotek harus berpenampilan rapih	0	0	31	39	249	3.56	Sangat Penting
5	Saya berharap bahwa ruang tunggu pendaftaran harus bersih dan nyaman	0	0	27	43	253	3.61	Sangat Penting
6	Saya berharap bahwa ruang tunggu poli harus bersih dan nyaman	0	0	27	43	253	3.61	Sangat Penting
7	Saya berharap bahwa ruang pemeriksaan poli harus bersih dan Nyaman	0	1	19	51	263	3.76	Sangat Penting
8	Saya berharap bahwa ruang tunggu apotek harus bersih dan nyaman	0	1	14	55	264	3.77	Sangat Penting
Mean							3.70	Sangat Penting

**Tabel 4.10** Gambaran kenyataan kualitas pelayanan kesehatan berdasar harapan dari perspektif pasien BPJS Nondinas di RS TK.II  
 03.05.01 Dustira berdasarkan aspek kehandalan

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Mean	Interpret
		1	2	3	4			
9	Saya berharap bahwa petugas pendaftaran harus handal dalam mendaftarkan pasien	0	0	14	56	266	3.80	Sangat Pen
10	Saya berharap bahwa perawat harus handal dalam memberikan tindakan kepada pasien	0	0	23	47	257	3.67	Sangat Pen
11	Saya berharap bahwa dokter harus handal dalam memberikan tindakan saat memeriksa pasien	0	0	23	47	257	3.67	Sangat Pen
12	Saya berharap bahwa petugas apotek harus handal dalam melayani obat-obatan pasien	0	1	21	48	257	3.67	Sangat Pen
Mean							3.70	Sangat Pen

**Tabel 4.11** Gambaran kenyataan kualitas pelayanan kesehatan berdasar harapan dari perspektif pasien BPJS Nondinas di RS TK.II  
 03.05.01 Dustira berdasarkan aspek responsiveness

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Mean	Interpreta
		1	2	3	4			
13	Saya berharap bahwa petugas pendaftaran harus tanggap dalam melayani pasien	0	0	13	57	267	3.81	Sangat Penting
14	Saya berharap bahwa perawat harus tanggap dalam melayani pasien	0	0	28	42	252	3.60	Sangat Penting
15	Saya berharap bahwa dokter harus tanggap dalam melayani pasien	0	0	30	40	250	3.57	Sangat Penting
16	Saya berharap bahwa petugas apotek harus tanggap dalam melayani pasien	0	0	25	45	255	3.64	Sangat Penting
Mean							3.66	Sangat Penting

**Tabel 4.12** Gambaran kenyataan kualitas pelayanan kesehatan berdasar harapan dari perspektif pasien BPJS Nondinas di RS TK.II  
 03.05.01 Dustira berdasarkan aspek assurance

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Mean	Interpreta
		1	2	3	4			
17	Saya berharap bahwa petugas pendaftaran harus menjelaskan proses pelayanan dengan jelas	0	0	13	57	267	3.81	Sangat Penting
18	Saya berharap bahwa perawat harus menjelaskan prosedur dengan jelas	0	0	22	48	258	3.69	Sangat Penting
19	Saya berharap bahwa dokter harus menjelaskan hasil pemeriksaan dengan jelas	0	0	17	53	263	3.76	Sangat Penting
20	Saya berharap bahwa petugas apotek harus menjelaskan informasi tentang obat dengan jelas	0	0	27	43	253	3.61	Sangat Penting
Mean							3.72	Sangat Penting

**Tabel 4.13 Gambaran kenyataan kualitas pelayanan kesehatan berdasar harapan dari perspektif pasien BPJS Nondinas di RS TK.II 03.05.01 Dustira berdasarkan aspek empaty**

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Mean	Interpreta
		1	2	3	4			
21	Saya berharap bahwa petugas bersikap ramah dalam melayani pasien	0	0	28	42	252	3.60	Sangat Penting
22	Saya berharap bahwa perawat harus bersikap ramah dalam melayani pasien	0	0	15	55	265	3.79	Sangat Penting
23	Saya berharap bahwa dokter harus bersikap ramah dalam melayani pasien	0	0	25	45	255	3.64	Sangat Penting
24	Saya berharap bahwa petugas bersikap ramah dalam melayani pasien	0	0	18	52	262	3.74	Sangat Penting
Mean							3.69	Sangat Penting

**Tabel 4.14 Gambaran harapan pasien BPJS Nondinas di RS TK.II 03.05.01 Dustira**

Aspek	Mean	Interpretasi
Tangibles	3.70	Sangat penting
Reliability	3.74	Sangat penting
Responsiveness	3.66	Sangat penting
Assurance	3.72	Sangat penting
Empaty	3.69	Sangat penting
<b>Mean</b>	<b>3.69</b>	Sangat penting

Tabel 4.15 Gambaran gap kepuasan dan harapan pasien BPJS Nondinas di RS TK.II 03.05.01 Dustira

No	Pernyataan	Mean Kepuasan (X bar)	Mean Harapan (Y bar)	Gap (Q= X-Y)
<b>A. Tangibles</b>				
1	Petugas pendaftaran berpenampilan rapih	3.43	3.80	-0.37
2	Perawat berpenampilan rapih	3.61	3.73	-0.11
3	Dokter berpenampilan rapih	3.51	3.77	-0.26
4	Petugas apotek berpenampilan rapih	3.44	3.56	-0.11
5	Ruang tunggu pendaftaran bersih dan nyaman	3.37	3.61	-0.24
6	Ruang tunggu poli bersih dan nyaman	3.23	3.61	-0.39
7	Ruang pemeriksaan poli bersih dan Nyaman	3.24	3.76	-0.51
8	Ruang tunggu apotek bersih dan nyaman	3.34	3.77	-0.43
<b>Mean Gap (Q bar)</b>				<b>-0.30</b>
<b>B. Reliability</b>				
9	Petugas pendaftaran handal dalam mendaftarkan pasien	3.37	3.80	-0.43
10	Perawat handal dalam memberikan tindakan kepada pasien	3.27	3.67	-0.40
11	Dokter handal dalam memberikan tindakan saat memeriksa pasien	3.34	3.67	-0.33
12	Petugas apotek handal dalam melayani obat-obatan pasien	3.36	3.67	-0.31
<b>Mean Gap (Q bar)</b>				<b>-0.37</b>
<b>C. Responsive</b>				
13	Petugas pendaftaran tanggap dalam melayani pasien	3.41	3.81	-0.40
14	Perawat tanggap dalam melayani pasien	3.29	3.60	-0.31
15	Dokter tanggap dalam melayani pasien	3.33	3.57	-0.24
16	Petugas apotek tanggap dalam melayani pasien	3.39	3.64	-0.26
<b>Mean Gap (Q bar)</b>				<b>-0.30</b>
<b>D. Assurance</b>				
17	Petugas pendaftaran menjelaskan proses pelayanan dengan jelas	3.39	3.81	-0.43
18	Perawat menjelaskan prosedur dengan jelas	3.46	3.69	-0.23

## CONCLUSION AND SUGGESTIONS

Based on the research results: On quality The service provided by BPJS Non-Service patients at Dustira Hospital, which consists of Tangible (physical form), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee), and Empathy (empathy), can be said to be very satisfying for patients. Dustira Hospital, which consist of Tangible (physical form), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee), and Empathy (empathy), as a whole can be said to be Very Important by patients. Based on the comparison between reality and expectations, the average gap value obtained in all aspects of the assessment, such as tangible, responsiveness, reliability, empathy, and assurance between reality and patient expectations is <0. This means that BPJS Non-Service patients at Dustira Hospital are still not satisfied with the services provided because there is still a gap between reality and patient expectations.

## REFERENCES

1. United Nations. Summit charts new era of sustainable development: World leaders to gavel universal agenda to transform our world for people and planet [Press release]. 2015 Sep 24 [cited 2023 Apr 30];1–6. Available from: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/blog/2015/09/summit-charts-new-era-of-sustainable-development-world-leaders-to-gavel-universal-agenda-to-transform-our-world-for-people-and-planet/>
2. United Nations. United Nations sustainable development agenda [Internet]. [cited 2023 Apr 30]. Available from: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/development-agenda-retired/>
3. PBB. Sustainable Development Goal 3: Kehidupan Sehat dan Sejahtera | Perserikatan Bangsa - Bangsa di Indonesia [Internet]. 2015 [cited 2023 Apr 30]. Available from: <https://indonesia.un.org/id/sdgs/3/teams-partners#sdg-tab-content>
4. World Health Organization. World Health Organization Assesses the World's Health Systems [Internet]. [cited 2023 Apr 30]. Available from: <https://www.who.int/news/item/07-02-2000-world-health-organization-assesses-the-world's-health-systems>
5. Statista. Health index of countries worldwide in 2021 [Internet]. Statista. 2021 [cited 2023 Apr 30]. Available from: <https://www.statista.com/statistics/1376359/health-and-health-system-ranking-of-countries-worldwide/>
6. The World Bank. Life expectancy at birth, total (years) | Data [Internet]. [cited 2023 Apr 30]. Available from: [https://data.worldbank.org/indicator/SP.DYN.LE00.IN?most\\_recent\\_value\\_desc=true](https://data.worldbank.org/indicator/SP.DYN.LE00.IN?most_recent_value_desc=true)
7. Fact sheet: Quality health services [Internet]. [cited 2023 Aug 28]. Available from: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
8. Mahmud AN. Kepuasan Pasien : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Voice of Midwifery*. 2020;10(2):940–54.
9. Chinintya DP, Manalu P. Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan pada Pelayanan Kesehatan di Klinik Haji Medan Mabar. *J Kesehat Glob*. 2020;3(1):1.
10. Tridiyawati F, Prahasta D. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan. *J Ilmu Kesehat Masy*. 2022;11(02):144–50.
11. Menkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.36 Tahun 2014. 2014;
12. Yanuarti R, Oktavidiati E, Febriawati H, Oktarianita. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Kesmas Asclepius* [Internet]. 2021;3:1–8. Available from: <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JKA/article/view/2311/1479>

13. Romaji R, Nasihah L. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur. *Prev Indones J Public Heal*. 2018;3(2):143.
14. Obioma, H O. Servqual Model as Performance Evaluation Instrument for Small and Medium Sized Enterprises (SME): Evidence From Customers in Nigeria. *Eur Sci Journal, ESJ* [Internet]. 2016 [cited 2023 May 1];12(28):520. Available from: <http://dx.doi.org/10.19044/esj.2016.v12n28p520>
15. Jiwantara K, Sutrisno A, Neyland JSC. Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jur Mesin Fak Tek Univ Sam Ratulangi Manad*. 2012;1(1):1–11.
16. Penilasari Y, Nugraha J. Penggunaan Servqual dalam Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi di Kecamatan Gayungan Surabaya. *J Pendidik Ekon* [Internet]. 2021;15(2):207–20. Available from: <https://jurnal.unej.ac.id>
17. Darajatun R. Sisma Medika Karawang Menggunakan Metode Service Quality ( Servqual ) Fuzzy. 2017;2(1):25–8.
18. Zainuddin. Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Media Komunitas Kesehat*. 2016;8(2).
19. Parsaulinan. Analisis Pelayanan BPJS bagi Prajurit dan Keluarga TNI di RSAL dr. Mintohardjo. 2021;596–604.
20. Anggarawati T, Kodir K. Tingkat Kepuasan Pns, Tni, Purnawirawan Dan Keluarga Terhadap Pelayanan Bpjs. *J Keperawatan Sisthana*. 2022;7(1):12–9.
21. Sertijaningrum E. Inovasi Pelayanan Publik. Surabaya: PT. Medika Aksara Globalindo; 2009.
22. Deyo RA. Quality and its dimensions. Vol. 25, *Spine*. 2000. p. 661.
23. Riyani D, Larashat I, Juhana D. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Maj Bisnis IPTEK*. 2021;14(2):94–101.
24. Kandioh FB, Lumolos J, Kaunang M. Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *J Ilmu Sos Pengelolaan Sumberd Pembang*. 2016;3(April):103–13.
25. Parasuraman A, Zeithaml V a, Berry LL. SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality [Internet]. Vol. 64, *Journal of Retailing*. 1988. p. 28. Available from: <c:%5CDocuments and Settings%5Ce8902872%5CDesktop%5Cdata disk%5CLibrary%5CCURRENT%5CEndNote%5CCATALOGUED + LINKED%5C01029.pdf>
26. Serrano CI, Shah V, Abràmoff MD. Use of expectation disconfirmation theory to test patient satisfaction with asynchronous telemedicine for diabetic retinopathy detection. *Int J Telemed Appl*. 2018;2018.

27. Berlianto M, Berlianto MP. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pengalaman dan Kepuasan Pelanggan Perkotaan dalam Pembelian Melalui M-commerce. WIDYAKALA J J Pembang JAYA Univ [Internet]. 2020 Sep 29 [cited 2023 Jul 12];7(2):78–87. Available from: [https://ojs.upj.ac.id/index.php/journal\\_widya/article/view/347](https://ojs.upj.ac.id/index.php/journal_widya/article/view/347)
28. Suryawati C. Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis Dan Penerapannya Pada Penelitian. JMPK (Jurnal Manaj Pelayanan Kesehatan). 2004;7(4):189–240.
29. Permenkes No. 71 Tahun 2013 [Internet]. [cited 2023 Jul 27]. Available from: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/129904/permenkes-no-71-tahun-2013>
30. Irawan B, Kurnia RA, Daniel E, Achmady S, Sembiring M. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality ( Servqual ). Jkf. 2020;3(1):58–64.
31. Ahmadi R. Analysis of Healthcare Services Quality Using Servqual - Fuzzy Method. Int J Econ Manag Sci. 2017;06(06).