

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SITUS *WEBSITE* PUSKESMAS PAJANG
MENGUNAKAN METODE *ELECTRONIC SERVICE QUALITY*
(*E-SERV QUAL*)**

Detweera Kintan Maharani¹⁾, Anggi Putri Aria Gita*

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Kusuma Husada

detweerakm@gmail.com

*Dosen Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan Universitas Kusuma Husada

ABSTRAK

Pemanfaatan kemajuan teknologi di bidang kesehatan salah satunya dapat dilakukan dengan menyediakan layanan informasi yang *up to date* pada situs *website*. Puskesmas Pajang merupakan salah satu puskesmas di Kota Surakarta yang memiliki kunjungan pasien tertinggi dan memiliki situs *website* yang dapat diakses oleh seluruh pengguna. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna situs *website* Puskesmas Pajang. Usaha peningkatan kualitas layanan dilakukan dengan membandingkan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan oleh pengguna situs *website* Puskesmas Pajang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pengguna situs *website* Puskesmas Pajang. Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode *electronic service quality* yaitu dengan menghitung *gap* atau kesenjangan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan pengguna situs *website* Puskesmas Pajang. Hasil penelitian menunjukkan kesenjangan seluruh dimensi adalah negatif yaitu sebesar -0,04, nilai *gap* dimensi *efficiency* (efisiensi) sebesar 0,02, nilai *gap* dimensi *reliability* (keandalan) sebesar -0,01, nilai *gap* dimensi *fulfillment* (pemenuhan) sebesar -0,04, nilai *gap* *privacy* (privasi) sebesar -0,05, nilai *gap* *responsiveness* (daya tanggap) sebesar -0,11, dan nilai *gap* dimensi *contact* (kontak) sebesar -0,05.

Kata kunci: efisiensi, daya tanggap, keandalan, kepuasan, kontak, kualitas pelayanan, pemenuhan, privasi

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION WEBSITE PUSKESMAS PAJANG USING
ELECTRONIC SERVICE QUALITY METHOD
(E-SERV QUAL)**

Detweera Kintan Maharani¹⁾, Anggi Putri Aria Gita*

¹⁾*Student Undergraduate Program of Health Administration, Faculty of Health
Science, University of Kusuma Husada*

detweeerakm@gmail.com

**Lecturer of Health Administration Study Program, University of Kusuma Husada*

ABSTRACT

Utilization of technological advances in the health sector, one of which can be done by providing the latest information services on the website. Pajang Health Center is one of the health centers in Surakarta City which has the highest patient visits and has a website that can be accessed by all users. Improving the quality of service that needs to be done to increase user satisfaction of the Pajang Health Center website. Efforts to improve service quality are carried out by comparing the expected service with the service perceived by users of the Pajang Health Center website. This study aims to describe the user satisfaction of the Pajang Health Center website. The research method carried out in this study uses the electronic service quality method, namely by calculating the gap or service between the expected services and users of the Pajang Health Center website. The results showed that all negative dimensions were -0.04, the efficiency dimension gap value was 0.02, the reliability dimension gap value (reliability) was -0.01, the compliance dimension gap value was -0.04 , the value of the privacy gap (privacy) is -0.05, the value of the gap responsiveness (responsiveness) is -0.11, and the value of the contact dimension gap (contact) is -0.05.

Keywords: *efficiency, responsiveness, reliability, satisfaction, contact, service quality, fulfillment, privacy*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi dan internet merupakan salah satu pendorong untuk membantu mendukung seluruh industri, salah satunya adalah industri kesehatan. Pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien, termasuk halnya pelayanan kesehatan (1). Sebagai penyedia fasilitas pelayanan kesehatan, puskesmas seharusnya mampu memberikan pelayanan secara efektif dan efisien. Pelayanan efektif dan efisien dapat dilakukan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, salah satunya menyediakan informasi yang *up to date* tentang pelayanannya melalui sosial media, sehingga pasien dapat dengan mudah menemukan informasi yang dibutuhkan. Berdasarkan data dari Sistem Informasi Terpadu (SIPEDU) Dinas Kesehatan Kota Surakarta tahun 2021 (2) dapat dilihat 5 puskesmas di Surakarta dengan jumlah kunjungan pasien tertinggi yaitu :

Tabel 1
Data 5 Puskesmas dengan Kunjungan tertinggi di Kota Surakarta Tahun 2021

No.	Puskesmas	Bulan Desember 2021	Tahun 2021
1.	Pajang	4.341	48.710
2.	Sibela	4.250	39.191
3.	Ngoresan	3.809	34.659
4.	Sangkrah	3.944	30.417
5.	Banyuanyar	2.667	27.728

Sumber : Sistem Informasi Terpadu (SIPEDU) Dinas Kesehatan Kota Surakarta tahun 2021 (2)

Berdasarkan data di atas, kunjungan pasien di Puskesmas Pajang per tahun 2021 termasuk dalam kategori Puskesmas dengan kunjungan pasien tertinggi yaitu sejumlah 48.710 pasien. Puskesmas Pajang merupakan salah satu puskesmas di Kota Surakarta yang memiliki situs website dengan berbagai fitur yang cukup lengkap yang dapat digunakan oleh pasien dan dapat diakses dengan alamat <https://pkm-pajang.surakarta.go.id/>.

Jumlah total pengunjung situs website Puskesmas Pajang adalah sejumlah 3.194 (3). Informasi yang dimuat pada website tersebut diantaranya adalah: beranda yang berisi informasi umum Puskesmas Pajang, profil Puskesmas Pajang, layanan yang tersedia, sarana dan prasarana fasilitas, pelayanan khusus, program inovasi, informasi, survey kepuasan, pengelolaan pengaduan, rekognisi, dan informasi covid.

Pengukuran kualitas jasa online dapat menggunakan metode Electronic Service Quality (E-Serv Qual) yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dengan tujuh dimensi, yaitu 1) Efficiency (efisiensi), dapat diartikan sebagai kemudahan pelanggan mengakses situs website, 2) Reliability (keandalan) berkaitan dengan sejauh mana website tersedia dan berfungsi dengan baik, 3)

Fulfillment (pemenuhan) mencakup ketepatan janji layanan yang diberikan situs website, 4) Privacy (Privasi) berkaitan dengan jaminan keamanan data pribadi pelanggan, 5) Responsiveness (daya tanggap) mengukur kemampuan penyedia jasa layanan untuk menyediakan informasi yang tepat kepada pelanggan ketika terjadi masalah, 6) Compensation (kompensasi) berkaitan dengan pengembalian uang, biaya pengiriman serta biaya penanganan produk, 7) Contact (kontak) yaitu memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk berbicara dengan staf layanan baik melalui via telepon atau via chat (4). Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan pengguna situs website Puskesmas Pajang dengan menggunakan metode Electronic Service Quality (E-Serv Qual)

METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan rancangan penelitian cross sectional menggunakan metode electronic service quality e-servqual). Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni – Juli 2022 di Puskesmas Pajang Kota Surakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah total pengguna situs website Puskesmas Pajang sebanyak 3.194 dengan jumlah sampel 97 dihitung

menggunakan teknik *purposive random sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan 31 pertanyaan tertutup. Analisis data yang digunakan adalah metode *electronic service quality* yaitu dengan cara menghitung gap antara kinerja yang diberikan oleh situs *website* Puskesmas Pajang dengan harapan pengguna situs *website* Puskesmas Pajang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 2
Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Jumlah	
	n	%
Kelompok umur:		
17 – 25 tahun	21	21.65
26 – 35 tahun	25	25.77
36 – 45 tahun	24	24.74
46 – 55 tahun	26	26.80
56 tahun keatas	1	1.03
Jenis Kelamin:		
Laki – laki	18	18.56
Perempuan	79	81.44
Pendidikan Terakhir:		
SD	8	8.25
SMP	22	22.68
SMA	47	48.45
Perguruan Tinggi	20	20.62
Pekerjaan		
Pelajar/ Mahasiswa	12	12.37
Pegawai Swasta	31	31.96
Buruh	21	21.65
Pedagang	11	11.34
Tidak Bekerja	22	22.68

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jumlah kelompok umur paling banyak yaitu 46 – 55 tahun (26.80%), berjenis kelamin perempuan (81.44%), berpendidikan SMA (48.45%), dengan

pekerjaan pegawai swasta (31.96%) dari total 97 sampel.

2. Hasil Analisis gap tiap Dimensi

a. *Efficiency* (efisiensi)

Efficiency (efisiensi) diartikan sebagai kemudahan pelanggan dalam mengakses situs website, menemukan produk yang dibutuhkan, mendapatkan informasi tentang produk dan membuka situs website dengan sedikit usaha. Hasil perhitungan nilai *gap* pada dimensi *efficiency* (efisiensi) dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3
Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Efficiency* (efisiensi)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
E1	3.25	3.26	-0.01
E2	3.34	3.32	0.02
E3	3.34	3.30	0.04
E4	3.31	3.32	-0.01
E5	3.33	3.28	0.05
E6	3.27	3.27	0.00
Rata - rata	3.31	3.29	0.02

Dari hasil pengolahan data, rata-rata tingkat persepsi sebesar 3.31 sedangkan rata – rata harapan sebesar 3.29 dengan nilai gap e-servqual sebesar 0.02. Hal ini berarti berarti bahwa persepsi pengguna terhadap kinerja situs *website* lebih tinggi dibandingkan harapan pelanggan. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Diah dan Ahmad dimana keseluruhan dimensi efisiensi memiliki nilai rata-

rata gap yaitu 0.05 yang berarti pengguna sangat puas, dari hasil penelitian tersebut pengguna merasa sangat puas dikarenakan menu yang tersedia dalam aplikasi shopee terlalu banyak akan tetapi mudah untuk diakses pengguna (5).

b. *Reliability* (keandalan)

Reliability (keandalan) diartikan sebagai sejauh mana situs website dapat berfungsi dengan baik. Hasil perhitungan nilai *gap* pada dimensi *reliability* (keandalan) dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4
Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability* (keandalan)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
R7	3.30	3.36	-0.06
R8	3.36	3.32	0.04
R9	3.37	3.37	0.00
R10	3.36	3.35	0.01
R11	3.31	3.36	-0.05
Rata - rata	3.34	3.35	-0.01

Dari hasil pengolahan data, rata-rata tingkat persepsi sebesar 3.34 sedangkan rata – rata harapan sebesar 3.35 dengan nilai gap e-servqual sebesar -0.01. Hal ini berarti berarti bahwa persepsi pengguna terhadap kinerja situs *website* lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Atik dan Budi dimana dimensi *reliability* memiliki nilai

rata – rata gap -0.277 hal itu berarti pengguna tidak puas terhadap dimensi *reliability*, pada penelitian ini dijelaskan bahwa kemudahan transaksi, jaminan ketepatan waktu dan meminimalisir kesalahan catatan menjadi prioritas utama yang perlu ditingkatkan kualitasnya guna mencapai kepuasan pengguna (6).

c. *Fulfillment* (pemenuhan)

Fulfillment (pemenuhan) berkaitan dengan ketepatan janji pelayanan dengan kenyataan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hasil perhitungan nilai *gap* pada dimensi *fulfillment* (pemenuhan) dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5
Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Fulfillment* (pemenuhan)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
F12	3.37	3.42	-0.05
F13	3.36	3.41	-0.05
F14	3.34	3.36	-0.02
F15	3.25	3.26	-0.01
F16	3.25	3.30	-0.05
Rata - rata	3.38	3.35	-0.04

Dari hasil pengolahan data, rata-rata tingkat persepsi sebesar 3.38 sedangkan rata – rata harapan sebesar 3.35 dengan nilai gap e-servqual sebesar -0.04. Hal ini berarti berarti bahwa persepsi pengguna terhadap kinerja situs website lebih rendah

dibandingkan harapan pelanggan Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Elma dimana dimensi fulfillment memiliki nilai gap sebesar -0,17 yang berarti kinerja yang diberikan lebih rendah dari harapan konsumen (7). Hasil tersebut juga didukung oleh penelitian Swasti dan Hauw dimana keseluruhan dimensi fulfillment menghasilkan gap negatif dengan nilai rata-rata yaitu -0.949 (8).

d. *Privacy* (privasi)

Privacy (privasi) berkaitan dengan jaminan keamanan data pribadi pasien Hasil perhitungan nilai *gap* pada dimensi *privacy* (privasi) dapat dilihat pada Tabel 6

Tabel 6
Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Privacy* (privasi)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
P17	3.31	3.37	-0.06
P18	3.30	3.36	-0.06
P19	3.32	3.30	0.02
P20	3.26	3.33	-0.07
P21	3.31	3.39	-0.08
Rata - rata	3.30	3.35	-0.05

Dari hasil pengolahan data, rata-rata tingkat persepsi sebesar 3.30 sedangkan rata – rata harapan sebesar 3.35 dengan nilai gap e-servqual sebesar -0.05. Hal ini berarti berarti bahwa persepsi pengguna terhadap kinerja situs website lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan.

Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tinezia dkk dimana dimensi privasi memiliki *gap* sebesar -0,06 yang berarti kinerja yang diberikan lebih rendah dibandingkan harapan konsumen (9). Pernyataan tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Diah dimana dimensi *privacy* memiliki nilai *gap* negatif senilai -0.06 (5).

e. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) diartikan sebagai kemampuan penyedia layanan untuk memberikan informasi yang tepat kepada pasien ketika terjadi masalah. Hasil perhitungan nilai *gap* pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7
Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
R22	3.26	3.33	-0.07
R23	3.28	3.35	-0.07
R24	3.20	3.31	-0.11
R25	3.14	3.30	-0.15
R26	3.10	3.25	-0.14
Rata - rata	3.20	3.31	-0.11

Dari hasil pengolahan data, rata-rata tingkat persepsi sebesar 3.20 sedangkan rata – rata harapan sebesar 3.31 dengan nilai *gap* e-servqual

sebesar -0.11. Hal ini berarti berarti bahwa persepsi pengguna terhadap kinerja situs website lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Elma dimana dalam penelitiannya diperoleh nilai *gap* sebesar -0,13 yang berarti kinerja yang diberikan lebih rendah daripada harapan konsumen (7).

f. *Contact* (kontak)

Contact (kontak) diartikan sebagai ketersediaan saluran komunikasi antara staf layanan dengan pasien secara *online* atau melalui telepon. Hasil perhitungan nilai *gap* pada dimensi *contact* (kontak) dapat dilihat pada Tabel

Tabel 8
Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Contact* (kontak)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
C27	3.33	3.39	-0.06
C28	3.34	3.38	-0.04
C29	3.25	3.31	-0.06
C30	3.39	3.43	-0.04
C31	3.38	3.41	-0.03
Rata - rata	3.34	3.39	-0.05

Dari hasil pengolahan data, rata-rata tingkat persepsi sebesar 3.34 sedangkan rata – rata harapan sebesar 3.39 dengan nilai *gap* e-servqual sebesar -0.05. Hal ini berarti berarti bahwa persepsi pengguna terhadap kinerja situs website lebih rendah

dibandingkan harapan pelanggan. Hasil tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Aang dkk dimana gap dimensi kontak adalah negatif yaitu $-0,4467$ (10) dan didukung penelitian yang dilakukan oleh Tinezia yaitu $-0,08$ (9).

3. Hasil Analisis gap Keseluruhan Dimensi

Tabel 9
Nilai Gap Keseluruhan Dimensi

Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap
Efficiency (efisiensi)	3.25	3.26	-0.01
	3.34	3.32	0.02
	3.34	3.30	0.04
	3.31	3.32	-0.01
	3.33	3.28	0.05
	3.27	3.27	0.00
Reliability (keandalan)	3.30	3.36	-0.06
	3.36	3.32	0.04
	3.37	3.37	0.00
	3.36	3.35	0.01
	3.31	3.36	-0.05
Fulfillment (pemenuhan)	3.37	3.42	-0.05
	3.36	3.41	-0.05
	3.34	3.36	-0.02
	3.25	3.26	-0.01
	3.25	3.30	-0.05
Privacy (privasi)	3.31	3.37	-0.06
	3.30	3.36	-0.06
	3.32	3.30	0.02
	3.26	3.33	-0.07
	3.31	3.39	-0.08
Responsiveness (daya tanggap)	3.26	3.33	-0.07
	3.28	3.35	-0.07
	3.20	3.31	-0.11
	3.14	3.30	-0.15
	3.10	3.25	-0.14
Contact (kontak)	3.33	3.39	-0.06
	3.34	3.38	-0.04

	3.25	3.31	-0.06
	3.39	3.43	-0.04
	3.38	3.41	-0.03
Rata - rata Total	3.30	3.34	-0.04

Nilai Gap Keseluruhan atribut pernyataan dihitung dengan cara menghitung selisih antara rata – rata nilai persepsi dan rata – rata nilai harapan dari keseluruhan pernyataan, kemudian dari perhitungan tersebut didapatkan hasil *gap* atau kesenjangan senilai $-0,04$ yang berarti bahwa kinerja yang diberikan oleh situs *website* lebih rendah dibandingkan harapan pengguna situs *website* Puskesmas Pajang atau secara keseluruhan pengguna tidak puas dengan kinerja situs *website* Puskesmas Pajang. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Elma dimana total *gap* secara keseluruhan adalah negatif, yaitu sebesar $-0,18$ yang berarti bahwa secara keseluruhan kinerja yang diberikan belum sesuai dengan harapan pengguna (7). Hasil tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Diah dimana total *gap* secara keseluruhan senilai $-0,02$ yang berarti bahwa masih terdapat harapan dari pelanggan yang belum sesuai dengan kinerja yang diberikan (5).

KESIMPULAN

1. Secara keseluruhan, kualitas layanan yang diberikan oleh situs *website*

Puskesmas Pajang memiliki *gap* negatif yang berarti masih terdapat kesenjangan antara kinerja yang diberikan oleh situs website Puskesmas Pajang dengan harapan pasien pengguna situs website Puskesmas Pajang.

2. Nilai *gap* pada dimensi *efficiency* (efisiensi) adalah positif sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja yang diberikan oleh situs website Puskesmas Pajang melebihi harapan pasien pengguna situs website Puskesmas Pajang atau disimpulkan bahwa dimensi ini sangat memuaskan bagi pengguna situs website Puskesmas Pajang.
3. Dimensi *reliability* (keandalan), *fulfillment* (pemuahan), *privacy* (privasi), *responsiveness* (daya tanggap), dan *contact* (kontak) diperoleh nilai *gap* negatif, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada kelima dimensi ini masih terdapat kesenjangan antara kinerja yang diberikan oleh situs website Puskesmas Pajang dengan harapan pengguna situs website Puskesmas Pajang sehingga perlu dilakukan peningkatan sistem kualitas pelayanan yang ada pada situs *website* Puskesmas Pajang.

SARAN

1. Pada dimensi *efficiency* (efisiensi) perlu dipertahankan karena pasien sudah merasa puas. Atribut yang menghasilkan *gap* negatif dan perlu dilakukan perbaikan adalah berkaitan dengan kemudahan mengakses situs website dan mudah digunakan.
2. Pada dimensi *reliability* (keandalan) diharapkan situs *website* Puskesmas Pajang dapat memberikan layanan yang bekerja dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pasien salah satunya menambahkan fitur mendaftar antrian secara online, dan juga diharapkan *customer service* dapat menyelesaikan keluhan dengan baik.
3. Pada dimensi *fulfillment* (pemuahan) diharapkan situs *website* Puskesmas Pajang meningkatkan jaminan – jaminan yang telah dijanjikan. Seperti, menyediakan layanan yang akurat dan sesuai permintaan pasien.
4. Pada dimensi *privacy* (privasi) diharapkan situs *website* Puskesmas Pajang dapat menjaga data privasi pasien seperti nomor telepon, e-mail dan nama pasien yang tercantum pada saat memberikan mengisi survey pelanggan ataupun melakukan konsultasi *online*.
5. Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) diharapkan situs *website* dapat memberikan informasi apabila

situs website terjadi gangguan dan terus meningkatkan daya tanggap secara interaktif sehingga masalah atau keluhan pasien dapat diatasi dengan cepat sesuai keinginan pasien, serta situs *website* Puskesmas Pajang dapat terus memberikan informasi yang *up to date*.

6. Pada dimensi *contact* (kontak) diharapkan situs *website* Puskesmas Pajang dapat terus meningkatkan interaksi antara pasien dengan customer service melalui kontak yang tersedia di situs *website* sehingga pasien merasa Puskesmas Pajang mudah dihubungi jika terdapat masalah.
7. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menemukan faktor – faktor lain yang belum ada di penelitian ini yang mungkin dapat meningkatkan kepuasan pengguna situs website Puskesmas Pajang dan juga dapat menambahkan metode lain agar dapat dianalisis faktor mana saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pengguna situs *website* Puskesmas Pajang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam pembuatan penelitian ini, peneliti banyak menghadapi kesulitan dan hambatan, namun berkat bantuan berbagai

pihak, maka peneliti dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Segenap dosen Universitas Kusuma Husada, khususnya program studi Sarjana Administrasi Kesehatan
2. Jajaran manajemen Puskesmas Pajang yang telah memfasilitasi penelitian ini
3. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu

DAFTAR PUSTAKA

1. Asmara R, Saputra D. E-Registrasi Dan Sistem Antrian Pasien Pada Praktek Dokter Di Apotik. *J-Click*. 2019;6(2):201–7.
2. Dinas Kesehatan Kota Surakarta. Sistem Pelaporan Terpadu (SIPELU) [Internet]. Dinas Kesehatan Kota Surakarta. 2021. Tersedia pada: <https://sik.dinkes.surakarta.go.id/>
3. Puskesmas Pajang. Puskesmas Pajang [Internet]. 2022. Tersedia pada: <https://pkm-pajang.surakarta.go.id/>
4. Tjiptono F, Chandra G. *Service, Quality, dan Satisfaction* Edisi 4. 4 ed. Yogyakarta: Andi; 2016.
5. Akuntansi J, Pranitasari D, Sidqi AN. Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. 2021;18(02):12–31. Tersedia pada: <https://ejournal.stei.ac.id/index.php/JAM/article/view/438>
6. Paryanti AB, Sumarsidi. Analysis The Quality Of Service And Effectiveness E-Commerce AUY Publisher Using The Method E-Servqual. *J Ekon dan Bisnis*. 2019;3:25–34.
7. Nabila E, Ariyanti M, Sumrahadi D.

- Analisis Kualitas Pelayanan Online (E-Servqual) Menggunakan Metode Importance Perormance Analysis Pada Bhinneka.Com Analysis Of Online Service Quality (E-Servqual) Use Importance Performance Analysis Method On Bhinneka. 2018;5(1):141–51.
8. Theresia S, Tan H Sen. Evaluation of service quality and user experience on credit card application using e-SERVQUAL model and usability testing. IOP Conf Ser Earth Environ Sci. 2021;794(1):1–12.
 9. Arum Cendahani T, Hamzah A, Lestari U. Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual(Studi Kasus: Website Sale Stock Indonesia). J Scr [Internet]. 2019;7(2):203–12. Tersedia pada: <https://databoks.katadata.co.id/>,
 10. Anwarudin A, Fadlil A, Yudhana A. Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap. 5(1):85–96.