



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**GAMBARAN PERSEPSI DAN HARAPAN PASIEN TENTANG KUALITAS  
PELAYANAN PETUGAS RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PEKAYON  
JAYA KOTA BEKASI TAHUN 2022 BERDASARKAN METODE *SERVQUAL***

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh gelar sarjana kesehatan  
masyarakat**

**FAKHIRA AZZAHRA**

**20180301060**

**FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN  
JURUSAN KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**BEKASI**

**2022**