

Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Kebon Jati Menggunakan Pendekatan SERVQUAL

Analysis Of Inpatient Service Quality at Kebon Jati Hospital Using The SERVQUAL Approach

Rani Oktaviani¹

¹. Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Rani Oktaviani¹, email: rani10321022@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diajukan: 26/07/2025

Diterima: 26/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:

kualitas pelayanan, SERVQUAL, kepuasan pasien

A B S T R A K

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat reputasi rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kebon Jati dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi: keandalan, responsivitas, empati, jaminan, dan bukti fisik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dengan pasien rawat inap peserta BPJS serta observasi langsung terhadap fasilitas rumah sakit dan interaksi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan pelayanan secara umum sudah baik, namun masih terdapat ketidakkonsistenan pada ketersediaan beberapa fasilitas. Aspek jaminan dinilai cukup baik, dengan kompetensi staf yang mampu memberikan keyakinan kepada pasien, tetapi penyampaian informasi secara menyeluruh masih kurang optimal. Bukti fisik rumah sakit dipandang bersih dan nyaman, meski beberapa fasilitas memerlukan perawatan dan peningkatan. Temuan ini menunjukkan perlunya perbaikan pada fasilitas fisik, konsistensi pelayanan, dan praktik komunikasi untuk lebih meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan secara keseluruhan di Rumah Sakit Kebon Jati. Penelitian ini menegaskan pentingnya evaluasi kualitas secara berkelanjutan dan perbaikan yang tepat sasaran dalam memenuhi harapan pasien secara efektif.

A B S T R A C T

Keywords:

service quality, SERVQUAL, patient satisfaction

This work is licensed under a
[Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i1.7>

e – ISSN: 2656-6362
p – ISSN: 2614-6681

Service quality is a crucial aspect in enhancing patient satisfaction and strengthening a hospital's reputation. This study aims to analyze the quality of inpatient services at Kebon Jati Hospital using the SERVQUAL approach, which encompasses five dimensions: reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangibles. The research adopts a qualitative approach through in-depth interviews with BPJS inpatient participants and direct observation of hospital facilities and service interactions. The findings reveal that the reliability of services is generally good, yet inconsistencies remain in the availability of certain facilities. The assurance dimension is considered adequate, with competent staff instilling confidence, but comprehensive information delivery is still lacking. The hospital's physical evidence is regarded as clean and comfortable, although some facilities require maintenance and upgrades. These findings suggest the need for improvements in physical facilities, consistency of service delivery, and communication practices to further elevate patient satisfaction and overall service quality at Kebon Jati Hospital. The study highlights the importance of continuous quality evaluation and targeted improvements in meeting patient expectations effectively.

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

1. Pendahuluan

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator penting keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), rumah sakit di Indonesia dihadapkan pada tantangan untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada pasien BPJS yang jumlahnya terus meningkat (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien terbukti dapat meningkatkan tingkat kepuasan serta memperkuat reputasi rumah sakit di mata masyarakat.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi keandalan, bukti fisik, dan komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Fitrianti, Sutrisno, dan Hidayat (2023) menemukan bahwa persepsi positif pasien terhadap pelayanan keperawatan berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan mereka. Demikian pula, Al-Hussami, Saleh, dan Darawad (2017) menegaskan pentingnya keramahan tenaga medis, kejelasan informasi yang disampaikan, dan kondisi fasilitas fisik dalam membentuk pengalaman positif pasien. Model SERVQUAL, yang terdiri atas lima dimensi utama — yaitu keandalan, responsivitas, empati, jaminan, dan bukti fisik — telah menjadi kerangka yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di berbagai konteks pelayanan kesehatan (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2006).

Namun, penelitian yang secara khusus mengevaluasi kualitas pelayanan rawat inap bagi pasien BPJS di rumah sakit rujukan dengan pendekatan SERVQUAL masih terbatas. Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengkaji persepsi pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan rawat inap secara komprehensif pada lima dimensi SERVQUAL. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah: bagaimana kualitas pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kebon Jati berdasarkan persepsi pasien pada lima dimensi SERVQUAL? Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kebon Jati serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan guna mendukung peningkatan kepuasan pasien.

2. Kajian Teori

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan konsep yang kompleks dan multidimensional, yang menggambarkan sejauh mana layanan kesehatan mampu memenuhi kebutuhan pasien serta konsisten dengan standar profesional. Donabedian (1988) mendefinisikan kualitas pelayanan kesehatan sebagai derajat di mana layanan meningkatkan kemungkinan tercapainya hasil kesehatan yang diinginkan dan sesuai dengan pengetahuan profesional terkini. Penilaian terhadap kualitas tidak hanya bergantung pada hasil medis yang dicapai, tetapi juga mencakup aspek teknis, hubungan interpersonal, dan lingkungan fisik di mana pelayanan diberikan (Giovanis et al., 2018). Dalam praktiknya, rumah sakit yang berfokus pada peningkatan kualitas di ketiga aspek ini lebih berpeluang untuk memenuhi harapan pasien dan membangun loyalitas mereka (Arah et al., 2020).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien diartikan sebagai evaluasi terhadap apakah pengalaman pelayanan memenuhi atau melebihi ekspektasi mereka (Oliver, 1993). Faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, efektivitas pengobatan, komunikasi, empati, perhatian tenaga medis, dan kondisi fisik fasilitas berkontribusi terhadap kepuasan pasien (Magfiroh et al., 2023). Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien juga telah ditegaskan oleh Fitrianti et al. (2023), yang menemukan korelasi positif antara keduanya. Pasien yang puas dengan pelayanan yang diterima cenderung lebih loyal, bersedia kembali untuk perawatan di masa depan, serta merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain (Chen et al., 2019).

Untuk mengukur persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) banyak digunakan. Model ini menguraikan lima dimensi utama: keandalan (reliability), responsivitas (responsiveness), empati (empathy), jaminan (assurance), dan bukti fisik (tangibility). Keandalan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan

konsisten (Harefa et al., 2023), sedangkan responsivitas berkaitan dengan kesediaan tenaga medis untuk membantu pasien secara cepat dan tepat (Hendrik et al., 2023). Dimensi empati menggambarkan kemampuan untuk memahami perasaan pasien dan memperlakukan mereka dengan perhatian yang sesuai (Mercer & Reynolds, 2002). Sementara itu, jaminan mencakup kemampuan staf untuk memberikan keyakinan kepada pasien melalui profesionalisme, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki (Zeithaml et al., 2006). Akhirnya, bukti fisik meliputi kondisi fasilitas, kebersihan, peralatan medis, serta penampilan staf yang dapat diamati oleh pasien (Baird et al., 2019).

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik merupakan hasil dari integrasi kelima dimensi tersebut, yang secara bersama-sama membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diterima (Zeithaml et al., 1990). Donabedian (1988) juga menekankan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas struktur, proses, dan hasil, yang saling terkait dan memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa rumah sakit yang berhasil memenuhi kelima dimensi SERVQUAL cenderung memiliki pasien yang lebih puas dan loyal. Misalnya, Al-Hussami et al. (2017) menemukan bahwa kualitas keperawatan yang baik meningkatkan persepsi positif pasien terhadap rumah sakit. Penelitian lain oleh Chen et al. (2023) menunjukkan bahwa atribut layanan yang bersifat lunak, seperti empati, dan yang bersifat keras, seperti fasilitas fisik, keduanya penting dalam memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang berorientasi pada pasien melalui penerapan dimensi-dimensi SERVQUAL berperan penting dalam menciptakan pengalaman perawatan yang positif. Penelitian-penelitian sebelumnya mendukung pentingnya penerapan strategi peningkatan kualitas layanan yang menyeluruh untuk meningkatkan kepuasan pasien, khususnya dalam konteks rumah sakit yang melayani pasien dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang memiliki harapan tinggi terhadap konsistensi, kecepatan, dan empati dalam pelayanan (Fitrianti et al., 2023; Magfiroh et al., 2023). Dengan demikian, rumah sakit perlu terus mengembangkan dan mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi-dimensi ini untuk mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pasien.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif guna menggali secara mendalam persepsi terhadap mutu pelayanan yang diterima oleh pasien rawat inap di Rumah Sakit Kebon Jati. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kemampuannya dalam membuka peluang bagi peneliti untuk menelusuri pengalaman subjektif secara lebih komprehensif, termasuk persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan yang diterima, yang tidak selalu dapat direpresentasikan melalui data kuantitatif (Creswell & Poth, 2018). Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menangkap secara holistik dimensi-dimensi kualitas pelayanan sebagaimana dialami langsung oleh pasien.

Proses penelitian dimulai dengan merumuskan tujuan secara spesifik, yaitu menelaah pandangan pasien terhadap mutu layanan yang diberikan selama menjalani perawatan inap di Rumah Sakit Kebon Jati, serta menggali berbagai aspek yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan mereka. Selanjutnya dilakukan studi literatur untuk menyusun kerangka konseptual yang memandu pengumpulan dan analisis data. Panduan wawancara disusun dengan memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan dalam model SERVQUAL, yaitu keandalan, responsivitas, empati, jaminan, dan bukti fisik (Parasuraman et al., 1988). Instrumen wawancara diuji coba pada beberapa partisipan untuk memastikan bahwa pertanyaan yang diajukan jelas, relevan, dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Pemilihan partisipan dilakukan melalui teknik purposive sampling berdasarkan kriteria: pasien yang sedang dirawat inap di Rumah Sakit Kebon Jati selama minimal tiga hari, bersedia untuk berpartisipasi, dan berasal dari beragam latar belakang demografis. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Kebon Jati, Kota Bandung, selama empat minggu, mulai tanggal 26 Februari hingga 18 Maret 2024. Lokasi ini dipilih karena rumah sakit tersebut merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan rujukan yang melayani pasien dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam jumlah besar, sehingga relevan untuk tujuan penelitian.

Informasi dalam penelitian ini diperoleh menggunakan dua metode utama, yakni wawancara mendalam serta pengamatan langsung di lapangan. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan pasien rawat inap untuk menggali pengalaman mereka mengenai kualitas pelayanan yang diterima. Peneliti menciptakan suasana wawancara yang nyaman dan terbuka, sehingga partisipan dapat menyampaikan pandangan mereka secara jujur. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung di lingkungan rumah sakit untuk melengkapi data wawancara dan mendapatkan gambaran kontekstual mengenai kondisi pelayanan. Observasi ini mencakup pengamatan terhadap interaksi antara staf medis dan pasien, ketersediaan dan kondisi fasilitas, kebersihan lingkungan, serta suasana ruang perawatan dan ruang tunggu. Observasi dilakukan secara sistematis dengan mencatat temuan-temuan penting yang relevan dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan.

Seluruh wawancara direkam dan ditranskripsikan secara verbatim, kemudian diverifikasi untuk memastikan keakuratan data. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis tematik untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data lapangan. Peneliti membaca transkrip secara berulang, memberi kode pada bagian-bagian penting, kemudian mengelompokkan kode-kode tersebut ke dalam tema yang relevan dengan dimensi-dimensi SERVQUAL dan kerangka konseptual penelitian. Proses analisis dilakukan secara iteratif, dengan terus memeriksa konsistensi dan relevansi tema-tema terhadap data yang diperoleh. Hasil analisis ini kemudian dijadikan dasar untuk menyusun temuan penelitian dan memberikan rekomendasi bagi pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan mutu layanan.

4. Hasil Dan Pembahasan

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi pengalaman pasien rawat inap di Rumah Sakit Kebon Jati terkait efektivitas pelayanan yang mereka terima, dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL sebagai kerangka analisis. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pasien serta observasi langsung terhadap kondisi layanan dan fasilitas rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa secara umum pasien mengapresiasi upaya rumah sakit dalam memberikan pelayanan, Namun masih ditemukan sejumlah area yang membutuhkan peningkatan, khususnya dalam hal kecepatan respons, ketersediaan fasilitas, dan empati staf medis. Tabel berikut merangkum temuan utama berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan.

Tabel 1. Temuan Utama Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi SERVQUAL	Temuan Utama dari Wawancara dan Observasi
Keandalan	Sebagian besar pasien menyatakan bahwa prosedur pelayanan dijalankan dengan konsisten. Namun, dalam beberapa kasus, keterlambatan diagnosis dan pengobatan masih terjadi, terutama saat volume pasien tinggi.
Responsivitas	Pasien mengeluhkan waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan penanganan, terutama pada jam-jam sibuk. Observasi menunjukkan antrean panjang di ruang pendaftaran dan farmasi.
Empati	Beberapa pasien merasa diperhatikan oleh perawat yang ramah dan sabar, tetapi ada juga yang merasa diperlakukan secara terburu-buru tanpa cukup penjelasan.
Jaminan	Pasien umumnya merasa percaya pada kompetensi staf medis, yang terlihat dari cara mereka menjelaskan prosedur medis dan menjawab pertanyaan pasien.
Bukti Fisik	Observasi menunjukkan bahwa kebersihan kamar perawatan cukup baik, namun beberapa fasilitas terlihat sudah tua dan perlu perbaikan, seperti kursi di ruang tunggu dan kamar mandi yang kurang terawat.

Hasil observasi langsung mendukung data wawancara, misalnya terlihat bahwa meskipun staf medis tampak berupaya melayani dengan cepat, jumlah pasien yang tinggi menyebabkan waktu tunggu tetap lama. Lingkungan

rumah sakit secara umum bersih, tetapi detail kecil seperti lorong yang kurang terang dan fasilitas rusak memberikan kesan kurang optimal pada pasien. Temuan ini sejalan dengan studi sebelumnya yang mengindikasikan bahwa kondisi fisik dan kenyamanan fasilitas berpengaruh terhadap persepsi pasien. (Baird et al., 2019; Magfiroh et al., 2023).

Dimensi keandalan tercermin dari kemampuan rumah sakit untuk menjaga konsistensi pelayanan, namun tantangan muncul ketika terjadi lonjakan pasien, yang mengakibatkan keterlambatan. Temuan ini selaras dengan temuan Harefa et al. (2023), yang menyatakan bahwa keandalan sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya. Responsivitas staf juga masih perlu ditingkatkan. Pasien menyatakan bahwa lambatnya respons terhadap kebutuhan mereka, terutama di malam hari, mengurangi kenyamanan selama perawatan. Penelitian Hendrik et al. (2023) juga menemukan bahwa kecepatan tanggapan staf merupakan faktor penting dalam kepuasan pasien.

Empati staf medis menjadi salah satu dimensi yang bervariasi. Beberapa pasien merasa diperhatikan, sementara yang lain merasa interaksi staf terlalu formal dan kurang personal. Temuan ini menguatkan hasil studi Drawanizai & Nyorong (2022), bahwa sikap empatik sangat memengaruhi pengalaman emosional pasien.

Dalam hal jaminan, pasien umumnya merasa tenang karena staf medis menunjukkan pengetahuan dan keterampilan yang baik. Komunikasi yang jelas dan penggunaan bahasa yang mudah dipahami memperkuat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Akhirnya, dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa meskipun kebersihan lingkungan relatif terjaga, beberapa fasilitas perlu diperbaiki untuk menciptakan kesan profesional dan nyaman, sebagaimana ditekankan oleh Pizam et al. (2020).

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini mengonfirmasi bahwa kelima dimensi SERVQUAL berkontribusi pada persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Namun, dimensi responsivitas dan bukti fisik tampaknya menjadi area yang paling membutuhkan perbaikan. Hal ini sejalan dengan rekomendasi dari penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan pentingnya penyediaan sumber daya yang memadai dan pemeliharaan fasilitas untuk meningkatkan kualitas layanan (Chen et al., 2023; Farrokhi et al., 2022).

Hasil penelitian ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai kekuatan dan kelemahan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Kebon Jati, serta menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas harus dilakukan secara simultan pada semua dimensi untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal. Dengan perbaikan yang terarah, diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat loyalitas pasien, dan mempertahankan reputasinya sebagai penyedia layanan kesehatan yang andal.

5. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kebon Jati, dihasilkan sejumlah simpulan yang selaras dengan rumusan tujuan penelitian, antara lain:

- 1 Kualitas pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kebon Jati dinilai cukup baik namun masih memerlukan perbaikan pada aspek responsivitas dan bukti fisik. Keandalan, jaminan, dan sebagian besar dimensi empati sudah berjalan dengan baik, namun waktu tunggu yang lama dan fasilitas yang kurang terawat masih menjadi kendala bagi pasien.
- 2 Aspek-aspek yang menentukan tingkat kepuasan pasien selama menjalani perawatan inap meliputi keandalan pelayanan, kecepatan dan ketepatan respons staf medis, sikap empatik, komunikasi yang jelas, kebersihan lingkungan, serta ketersediaan fasilitas yang memadai.
- 3 Aspek keandalan, responsivitas, dan empati memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan mutu layanan bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit Kebon Jati. Keandalan layanan meningkatkan rasa percaya pasien, responsivitas memengaruhi kenyamanan, sedangkan empati berkontribusi pada pengalaman emosional yang positif bagi pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dan implikasinya, penulis memberikan beberapa saran yang relevan dan dapat berguna, sebagai berikut:

- 1 Bagi Rumah Sakit Kebon Jati, disarankan untuk meningkatkan kecepatan respons staf medis, khususnya pada jam-jam sibuk dan malam hari, serta memperbaiki fasilitas fisik seperti ruang tunggu, kamar mandi, dan peralatan yang sudah usang, guna meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien. Pelatihan tentang komunikasi empatik juga perlu dilakukan secara berkala bagi staf medis untuk memperkuat hubungan interpersonal dengan pasien.
- 2 Bagi pihak manajemen rumah sakit, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk menyusun kebijakan peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh dengan mengintegrasikan lima dimensi SERVQUAL ke dalam prosedur operasional standar (SOP).
- 3 Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas objek penelitian pada rumah sakit lain atau membandingkan antara rumah sakit swasta dan negeri, serta melibatkan metode campuran (mixed methods) untuk memperkuat temuan kualitatif dengan data kuantitatif. Penelitian selanjutnya juga dapat mengeksplorasi peran teknologi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

Dengan memperhatikan temuan dan rekomendasi ini, diharapkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Kebon Jati dapat terus ditingkatkan untuk memberikan pengalaman perawatan yang lebih baik bagi seluruh pasien, khususnya mereka yang memanfaatkan layanan BPJS.

6. Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Teknologi Digital atas dukungan fasilitas dan kesempatan yang diberikan untuk melaksanakan penelitian ini sebagai bagian dari tugas akhir studi. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak Rumah Sakit Kebon Jati yang telah memberikan izin penelitian dan kepada para pasien yang bersedia menjadi partisipan dengan penuh keterbukaan. Ucapan terima kasih yang tulus juga disampaikan kepada dosen pembimbing, Bapak Aceng Kurniawan, S.E., M.Si., atas bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga sepanjang proses penelitian. Tidak lupa, penulis menghargai dukungan keluarga, teman-teman, dan seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun melalui dukungan tidak langsung, hingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan lancar.

7. Referensi

- Al-Hussami, M., Saleh, M. Y. N., & Darawad, M. W. (2017). Predictors of patients' satisfaction with nursing care: A quantitative analysis. *International Journal of Nursing Practice*, 23(3), e12526. <https://doi.org/10.1111/ijn.12526>
- Arikunto, S. (2016). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktis. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Donabedian, A. (1980). Explorations in quality assessment and monitoring: Volume I – The definition of quality and approaches to its assessment. Ann Arbor: Health Administration Press.
- Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *Journal of the American Medical Association*, 260(12), 1743–1748. <https://doi.org/10.1001/jama.1988.03410120089033>
- Fitrianti, D., Sari, N. P., & Setyawati, A. (2023). Quality of nursing services with the satisfaction level of inpatients at the hospital. *Journal of Nursing Practice*, 6(2), 212–218. <https://doi.org/10.30994/jnp.v6i2.353>
- Handayani, A. (2021). Analisis kualitas pelayanan rawat inap menggunakan metode SERVQUAL di RSUD Dr. Moewardi (Tesis). Universitas Sebelas Maret.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (4th ed.). McGraw-Hill/Irwin.