

Analisis Kualitas Layanan Rawat Inap Berdasarkan Persepsi Pasien di RSUD Jailolo

Analysis of Inpatient Service Quality Based on Patient Perceptions at Jailolo Regional General Hospital

Arlita Nyanyi^{1*}, Musthika Wida Mashitah²

¹Program Studi Pendidikan Profesi Ners, ²Departemen Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen, Malang, Indonesia

Kata Kunci:

Kualitas layanan; rawat inap; persepsi pasien; rumah sakit daerah; SERVQUAL

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan rawat inap merupakan salah satu komponen utama dalam pelayanan rumah sakit yang berperan penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pasien terhadap mutu layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan rawat inap berdasarkan persepsi pasien di RSUD Jailolo, Kabupaten Halmahera Barat, Provinsi Maluku Utara. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 95 pasien rawat inap yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang mengacu pada model SERVQUAL, dengan fokus pada tiga dimensi kualitas layanan, yaitu keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi dan persentase. **Hasil:** Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas layanan rawat inap dalam kategori baik, terutama pada dimensi keandalan (69,5%). Dimensi daya tanggap dinilai baik oleh 61% responden, sedangkan 39% menilai kurang. Dimensi jaminan menunjukkan hasil paling rendah, dengan 54,8% responden menilai baik dan 45,2% menilai kurang. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan inti telah berjalan cukup baik, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada daya tanggap dan jaminan layanan. **Kesimpulan** penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan rawat inap di RSUD Jailolo secara umum telah dinilai baik, namun peningkatan mutu layanan yang berorientasi pada pasien pada daya tanggap dan jaminan layanan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien.

Keyword:

Service quality; inpatient care; patient perception; regional general hospital; SERVQUAL

ABSTRACT

Background: Inpatient care is one of the main components of hospital services that plays a crucial role in shaping patients' perceptions and satisfaction with service quality. This study aims to analyze the quality of inpatient care based on patients' perceptions at Jailolo Regional General Hospital, West Halmahera Regency, North Maluku Province. **Methods:** This study employed a quantitative descriptive design. The study sample consisted of 95 inpatients selected using *accidental sampling*. Data collection was conducted using a structured questionnaire based on the SERVQUAL model, focusing on three dimensions of service quality: reliability, responsiveness, and assurance. Data analysis was performed descriptively using frequency distributions and percentages. **Results:** The study found that the majority of respondents rated the quality of inpatient care as good, particularly in the reliability dimension (69.5%). The responsiveness dimension was rated as good by 61% of respondents, while 39% rated it as poor. The assurance dimension showed the lowest results, with 54.8% of respondents rating it as good and 45.2% as poor. These findings indicate that while core services are functioning reasonably well, there are still aspects that need improvement, particularly in

responsiveness and service assurance. The findings of this study indicate that the quality of inpatient care at Jailolo Regional General Hospital has generally been rated as good; however, there is a need to improve patient-centered service quality in terms of responsiveness and service reliability to enhance patient satisfaction and trust.

Copyright © 2026 JKBD
Allrights reserved

Corresponding Author:

Arlita Nyanyi

Email: arlitanyanyi90@gmail.com

Article history

Received date : 10 Februari 2026

Revised date : 15 April 2026

Accepted date : 30 April 2026

PENDAHULUAN

Kualitas layanan rumah sakit merupakan salah satu indikator utama keberhasilan sistem pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks pelayanan rawat inap yang bersifat komprehensif dan berkelanjutan. Pelayanan rawat inap tidak hanya berfokus pada tindakan medis, tetapi juga mencakup aspek non-klinis seperti keandalan pelayanan, daya tanggap tenaga kesehatan, serta jaminan rasa aman dan kepercayaan pasien. Persepsi pasien terhadap kualitas layanan menjadi ukuran penting karena mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien (Fatima et al., 2018; Parasuraman et al., 1988).

Berbagai studi menunjukkan bahwa kualitas layanan rawat inap berhubungan erat dengan kepuasan pasien, keselamatan pasien, serta loyalitas terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan, mempercepat proses penyembuhan, serta memperkuat citra dan daya saing rumah sakit (Batbaatar et al., 2017; Doyle et al., 2013). Sebaliknya, kualitas layanan yang rendah berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat, meningkatkan keluhan pasien, dan berdampak negatif terhadap kinerja institusi rumah sakit.

Pendekatan SERVQUAL merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan kesehatan, dengan menilai dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati, dan bukti fisik (*tangibles*) (Parasuraman et al., 1988). Dalam konteks pelayanan rawat inap,

dimensi keandalan berkaitan dengan konsistensi dan ketepatan pelayanan, daya tanggap mencerminkan kecepatan serta kesiapan tenaga kesehatan dalam merespons kebutuhan pasien, sedangkan jaminan berhubungan dengan kompetensi, sikap profesional, dan rasa aman yang dirasakan pasien. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi mutu dan kepuasan pasien rawat inap (Alrubaiee & Alkaa'ida, 2011; Mohd Suki et al., 2015).

Di Indonesia, peningkatan mutu layanan rumah sakit menjadi prioritas seiring dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan berorientasi pada pasien. Rumah sakit daerah, termasuk rumah sakit rujukan di wilayah kepulauan dan daerah terpencil, menghadapi tantangan tersendiri dalam pemenuhan standar mutu pelayanan akibat keterbatasan sumber daya, beban kerja tenaga kesehatan, serta kondisi geografis. Oleh karena itu, evaluasi kualitas layanan rawat inap berbasis persepsi pasien menjadi langkah strategis untuk mengidentifikasi area perbaikan dan mendukung pengambilan keputusan manajerial yang berbasis bukti (WHO, 2016; Xesfingi & Vozikis, 2016).

RSUD Jailolo sebagai rumah sakit rujukan di Kabupaten Halmahera Barat, Provinsi Maluku Utara, memiliki peran penting dalam penyediaan layanan rawat inap bagi masyarakat setempat. Namun demikian, informasi empiris mengenai persepsi pasien terhadap kualitas layanan rawat inap di rumah sakit ini masih terbatas. Evaluasi kualitas layanan rawat inap di RSUD Jailolo diperlukan untuk menilai kinerja pelayanan berdasarkan dimensi mutu utama, sekaligus memberikan

masukannya bagi manajemen rumah sakit dalam upaya peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan dan berorientasi pada pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan rawat inap berdasarkan persepsi pasien di RSUD Jailolo, sehingga diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan mutu layanan dan mendukung pengembangan kebijakan pelayanan kesehatan di tingkat rumah sakit daerah.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan rawat inap berdasarkan persepsi pasien di RSUD Jailolo, Kabupaten Halmahera Barat, Provinsi Maluku Utara. Penelitian dilaksanakan pada 1-31 Oktober 2025, dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling* dari pasien rawat inap yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu menjalani perawatan minimal 2 × 24 jam, berusia ≥18 tahun atau diwakili oleh keluarga, mampu berkomunikasi dengan baik, dan bersedia menjadi responden, sedangkan pasien dalam kondisi kritis dikecualikan dari penelitian. Variabel penelitian adalah kualitas layanan rawat inap, yang diukur berdasarkan tiga dimensi utama kualitas layanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*), serta dilengkapi dengan data karakteristik responden yang meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan status pernikahan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan konsep SERVQUAL, dengan kategori penilaian baik dan kurang, yang diisi secara langsung oleh responden dengan pendampingan peneliti. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis deskriptif, disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase untuk menggambarkan karakteristik responden serta penilaian kualitas layanan rawat inap pada setiap dimensi. Penelitian ini telah memperhatikan prinsip etika penelitian, termasuk pemberian *informed consent*, kerahasiaan identitas responden, dan penggunaan data semata-mata untuk kepentingan ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	n (95)	%
Kelompok Umur		
18 – < 20 Tahun	7	7.1 %
20 – 29 Tahun	20	21.1 %
30 – 39 Tahun	18	19 %
40 – 49 Tahun	31	32.9 %
50 – 59 Tahun	10	10.5 %
≥60 Tahun	9	9.4 %
Jenis Kelamin		
Laki-laki	37	38.94 %
Perempuan	58	61.05 %
Pendidikan		
SD	11	11.6 %
SMP	23	24.3 %
SMA	39	41 %
PT	22	23.1 %
Pekerjaan		
PNS	9	9.4 %
Pelajar	3	3,1 %
Petani	5	5.2 %
IRT	31	32.9 %
Mahasiswa	8	8.4 %
Pegawai Swasta	6	6.3 %
Wiraswasta	25	26,3 %
Buruh	8	8.4 %
Status Pernikahan		
Belum Kawin	21	22.1 %
Kawin	74	77.9 %

Berdasarkan karakteristik responden pada Tabel 1, sebagian besar responden berada pada kelompok usia 40–49 tahun (32,9%), diikuti usia 20–29 tahun (21,1%), dan 30–39 tahun (19%). Dominasi kelompok usia produktif dan pra-lansia ini penting karena kelompok usia tersebut umumnya memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas layanan kesehatan, khususnya terkait kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan profesionalisme tenaga kesehatan. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa usia produktif cenderung lebih kritis dalam mengevaluasi mutu layanan dibandingkan kelompok usia lanjut, yang relatif lebih adaptif dan toleran terhadap keterbatasan layanan (Alrubaiee & Alkaa'ida, 2011; Batbaatar et al., 2017).

Berdasarkan jenis kelamin, distribusi responden didominasi oleh perempuan (61,05%) dibandingkan laki-laki (38,94%). Temuan ini relevan karena sejumlah penelitian melaporkan bahwa pasien perempuan cenderung lebih peka terhadap aspek non-

teknis pelayanan, seperti empati, komunikasi, dan sikap tenaga kesehatan. Perbedaan persepsi berbasis gender ini dapat memengaruhi penilaian terhadap dimensi daya tanggap dan jaminan, yang dalam penelitian ini masih memperoleh proporsi penilaian kurang cukup tinggi (Doyle et al., 2013; Xesfingi & Vozikis, 2016).

Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA (41%) dan Perguruan Tinggi (23,1%), sementara lulusan SMP dan SD masing-masing sebesar 24,3% dan 11,6%. Tingkat pendidikan yang relatif menengah hingga tinggi berhubungan dengan meningkatnya kemampuan pasien dalam memahami informasi medis dan mengevaluasi kualitas layanan. Penelitian menunjukkan bahwa pasien dengan pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki ekspektasi yang lebih besar terhadap mutu pelayanan dan komunikasi tenaga kesehatan, sehingga lebih kritis dalam menilai pelayanan yang diterima (Fatima et al., 2018; Ng & Luk, 2019).

Sebagian besar responden bekerja sebagai ibu rumah tangga (32,9%) dan buruh (26,3%), disusul oleh PNS, mahasiswa, dan kelompok pekerjaan lainnya. Variasi pekerjaan mencerminkan perbedaan kondisi sosial ekonomi yang dapat memengaruhi persepsi mutu layanan. Pasien dari kelompok sosial ekonomi menengah ke bawah umumnya menempatkan keandalan dan keterjangkauan layanan sebagai prioritas utama, sementara kelompok dengan status pekerjaan lebih stabil cenderung lebih menekankan aspek responsivitas dan jaminan pelayanan (Batbaatar et al., 2017; Naik et al., 2010).

Sebagian besar responden berstatus kawin (77,9%), sedangkan 22,1% belum kawin. Status pernikahan berpotensi memengaruhi pengalaman pasien selama rawat inap, karena pasien yang telah menikah umumnya mendapat pendampingan keluarga. Kehadiran keluarga meningkatkan intensitas interaksi dengan tenaga kesehatan dan berpengaruh terhadap persepsi komunikasi, rasa aman, serta kepercayaan terhadap layanan rumah sakit. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dukungan keluarga berperan penting dalam membentuk persepsi positif terhadap kualitas layanan rawat inap (Doyle et al., 2013; WHO, 2016).

Tabel 2. Kualitas Layanan Rawat Inap di RSUD Jailolo

Kualitas Layanan Rawat Inap	n (95)	%
Keandalan (Reliability)		
Baik	66	69.5 %
Kurang	29	30.5%
Daya Tanggap (Responsiveness)		
Baik	58	61 %
Kurang	37	39 %
Jaminan (Assurance)		
Cukup	52	54.8 %
Kurang	43	45.2 %

Hasil penelitian kualitas layanan rawat inap di RSUD Jailolo (Tabel 2) menunjukkan bahwa mutu layanan rawat inap secara umum telah dinilai baik oleh mayoritas pasien, khususnya pada dimensi keandalan (*reliability*). Sebanyak 69,5% responden menilai keandalan layanan berada pada kategori baik, yang mengindikasikan bahwa pelayanan telah diberikan secara relatif konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang dijanjikan. Keandalan merupakan dimensi fundamental dalam kualitas layanan kesehatan karena berkaitan langsung dengan kontinuitas perawatan dan kepastian tindakan medis yang diterima pasien. Temuan ini sejalan dengan model SERVQUAL yang menempatkan *reliability* sebagai determinan utama persepsi mutu layanan dan kepuasan pasien (Fatima et al., 2018; Parasuraman et al., 1988).

Meskipun demikian, masih terdapat 30,5% responden yang menilai keandalan layanan kurang, yang menunjukkan adanya variasi kualitas pelayanan antar waktu atau antar petugas. Hal ini mengimplikasikan perlunya penguatan pengawasan manajerial melalui standarisasi prosedur, audit mutu internal, serta pemantauan indikator kinerja layanan secara berkelanjutan agar konsistensi pelayanan tetap terjaga.

Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), hasil penelitian menunjukkan bahwa 61% responden menilai baik, namun proporsi responden yang menilai kurang masih cukup besar (39%). Kondisi ini mengindikasikan bahwa sebagian pasien masih merasakan keterlambatan atau kurangnya respons petugas terhadap kebutuhan mereka selama menjalani perawatan rawat inap. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa

keterbatasan jumlah tenaga kesehatan, beban kerja tinggi, dan sistem komunikasi yang belum optimal sering menjadi penyebab rendahnya persepsi responsivitas layanan rumah sakit (Aiken et al., 2012; Al-Harajin et al., 2019).

Dari sisi manajerial, hasil ini menuntut rumah sakit untuk melakukan evaluasi terhadap pengelolaan sumber daya manusia, termasuk rasio tenaga kesehatan terhadap pasien, pengaturan jadwal kerja, serta optimalisasi sistem respons cepat. Penerapan teknologi pendukung pelayanan, seperti *nurse call system* yang efektif dan pemantauan waktu respons petugas, dapat menjadi strategi manajerial untuk meningkatkan daya tanggap dan pengalaman pasien.

Dimensi jaminan (*assurance*) merupakan aspek dengan penilaian paling rendah dalam penelitian ini, di mana hanya 54,8% responden menilai baik dan 45,2% menilai kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa rasa aman, kepercayaan, serta persepsi terhadap kompetensi dan profesionalisme tenaga kesehatan belum sepenuhnya optimal. Penelitian terdahulu menegaskan bahwa jaminan layanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi tenaga kesehatan, kejelasan informasi medis, serta sikap empati dalam berinteraksi dengan pasien (Batbaatar et al., 2017; Doyle et al., 2013).

Implikasi manajerial dari temuan ini menekankan pentingnya penguatan kapasitas tenaga kesehatan melalui program pelatihan berkelanjutan yang mencakup tidak hanya kompetensi klinis, tetapi juga komunikasi terapeutik, etika pelayanan, dan keselamatan pasien. Selain itu, transparansi informasi dan keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan perawatan merupakan pendekatan strategis untuk meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap layanan rumah sakit.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan mutu layanan rawat inap memerlukan pendekatan manajerial yang komprehensif dan berorientasi pada *patient-centered care*. Integrasi umpan balik pasien ke dalam sistem penjaminan mutu internal, pemanfaatan hasil survei kepuasan sebagai dasar perbaikan layanan, serta penguatan budaya mutu dan keselamatan pasien merupakan langkah strategis yang perlu diimplementasikan secara berkelanjutan. Pendekatan ini tidak hanya berkontribusi pada

peningkatan kepuasan pasien, tetapi juga pada peningkatan reputasi, daya saing, dan keberlanjutan rumah sakit dalam sistem pelayanan kesehatan yang semakin kompetitif (Organization, 2016; Xesfingi & Vozikis, 2016).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan rawat inap di RSUD Jailolo, Kabupaten Halmahera Barat, Provinsi Maluku Utara secara umum telah dinilai baik oleh sebagian besar pasien, terutama pada dimensi keandalan (*reliability*) yang menunjukkan bahwa pelayanan inti telah diberikan secara relatif konsisten dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Namun demikian, masih ditemukan proporsi penilaian kurang yang cukup signifikan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*). Hal ini mengindikasikan bahwa aspek kecepatan respons petugas, komunikasi pelayanan, serta rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan belum sepenuhnya optimal.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun layanan rawat inap telah berjalan dengan baik, upaya peningkatan mutu layanan tetap diperlukan, khususnya melalui penguatan kompetensi dan komunikasi tenaga kesehatan, optimalisasi pengelolaan sumber daya manusia, serta penerapan pendekatan *patient-centered care*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan strategi perbaikan kualitas layanan rawat inap secara berkelanjutan, sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdu, S. (2023). Analisis Kualitas pelayanan rawat inap dengan menggunakan pendekatan metode Servqual. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 6(2), 52-58.
- Aiken, L. H., Sermeus, W., Van den Heede, K., Sloane, D. M., Busse, R., McKee, M., Bruyneel, L., Rafferty, A. M., Griffiths, P., Moreno-Casbas, M. T., Tishelman, C., & Scott, P. A. (2012). Patient safety,

- satisfaction, and quality of hospital care. *BMJ Quality & Safety*, 21(12), 1066–1074.
- Al-Harajin, R. S., Al-Subaie, S. A., & Elzubair, A. G. (2019). The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia. *Journal of Family & Community Medicine*, 26(1), 17–22. https://doi.org/10.4103/jfcm.JFCM_14_18
- Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. (2011). The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of healthcare quality. *International Journal of Marketing Studies*, 3(1), 103–127.
- Amri, Z. A., Indrawati, L., Sulistyowati, Y., & Susanti, R. (2024). Hubungan persepsi pasien terkait kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di rawat jalan RSUP Persahabatan tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 8(1), 33-43.
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89–101.
- Doyle, C., Lennox, L., & Bell, D. (2013). A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open*, 3(1), e001570.
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), 1195–1214.
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2022). Hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281-1298.
- Hendardi, L. O., Sastrawan, S., & Karjono, K. (2023). Analisis persepsi dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di rumah sakit patuh karya. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 4(4), 2499-2511.
- Kismanto, J., & Murtopo, A. S. (2023). Analisis faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 106-116.
- Mohd Suki, N., Lian, J. C., & Suki, N. M. (2015). Do patients' perceptions exceed their expectations in private healthcare settings? *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 28(1), 42–56.
- Naik, M. I., Fomda, B. A., Jaykumar, E., & Bhat, J. A. (2010). Antibacterial activity of lemongrass (*Cymbopogon citratus*) oil against some selected pathogenic bacterias. *Asian Pacific Journal of Tropical Medicine*, 3(7), 535–538. [https://doi.org/10.1016/S1995-7645\(10\)60129-0](https://doi.org/10.1016/S1995-7645(10)60129-0)
- Ng, J. H. Y., & Luk, B. H. K. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and Counseling*, 102(4), 790–796.
- 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.
- Prihadi, M. D., & Elviana, E. (2021). Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Poli Internis Terhadap Kepuasan Pasien Rsud Cibabat Cimahi. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 40-49.
- Rohayani, L., Inayah, I., Shoumi, A. S., & Praghlapati, A. (2020). Pelayanan Prima Perawat Berdasarkan Persepsi Pasien di Ruang Rawat Inap Talaga Bodas (Penyakit Dalam Pria Kelas 3) Rumah Sakit Tingkat II 03.05. 01 Dustira Cimahi 2019.
- Sari, N. A. K., & Alwi, M. K. (2023). Analisis Harapan Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. *Professional Health Journal*, 5(1sp), 219-231.
- Susanto, H. (2022). Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. *PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia)*.
- Xesfingi, S., & Vozikis, A. (2016). Patient satisfaction with the healthcare system: Assessing the impact of socio-economic

and healthcare provision factors. *Health Services Management Research*, 29(1–2), 17–28.

WHO. (2016). *Quality of care: A process for making strategic choices in health systems*.