



## Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy

Nuryanti Thahir <sup>1\*</sup>, Rezqiah Aulia Rahmat <sup>2</sup>

<sup>\*1</sup> Program Studi Keperawatan, Universitas Patria Artha

<sup>2</sup> Program Studi Kedokteran, Universitas Bosowa

<sup>1</sup>[nuryantithahir.nt@gmail.com](mailto:nuryantithahir.nt@gmail.com)

### Abstract

*Background: Healthcare service quality is an essential indicator in evaluating healthcare performance. High-quality healthcare is influenced not only by professional competence but also by physical facilities, reliability, responsiveness, assurance, and empathy toward patients. The SERVQUAL model developed by Parasuraman measures service quality through five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Assessing these dimensions is important for improving patient satisfaction and healthcare quality. Objective: To analyze healthcare service quality based on the dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Methods: An analytical observational study with a cross-sectional design was conducted among 150 respondents selected through accidental sampling. Data were collected using the SERVQUAL questionnaire and analyzed using univariate and Chi-square tests with a significance level of 95%. Results: Most respondents rated the dimensions of Tangibles (70.0%), Reliability (72.7%), Responsiveness (68.0%), Assurance (74.0%), and Empathy (71.3%) as good. All SERVQUAL dimensions were significantly associated with healthcare service quality ( $p < 0.05$ ). Conclusion: The five SERVQUAL dimensions significantly influence healthcare service quality. Improving healthcare facilities, staff competence, service responsiveness, patient safety, and empathetic communication is necessary to enhance healthcare quality.*

**Keywords:** Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance; Empathy.

### Abstrak

Latar Belakang: Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan di fasilitas kesehatan. Pelayanan yang bermutu tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga dipengaruhi oleh ketersediaan sarana prasarana, ketepatan pelayanan, kecepatan respons, jaminan keamanan, serta kepedulian terhadap pasien. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman mengukur mutu pelayanan melalui lima dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Evaluasi terhadap kelima dimensi tersebut penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien sekaligus menjadi dasar perbaikan mutu pelayanan kesehatan. Tujuan: Menganalisis mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* di fasilitas pelayanan kesehatan. Metode: Penelitian menggunakan desain analitik observasional dengan pendekatan cross-sectional. Sebanyak 150 responden dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner SERVQUAL dan dianalisis secara univariat serta bivariat menggunakan uji Chi-square dengan tingkat



signifikansi 95%. Hasil: Sebagian besar responden menilai dimensi *Tangibles* (70,0%), *Reliability* (72,7%), *Responsiveness* (68,0%), *Assurance* (74,0%), dan *Empathy* (71,3%) dalam kategori baik. Analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki hubungan yang signifikan dengan mutu pelayanan kesehatan ( $p < 0,05$ ). Kesimpulan: Dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* berhubungan secara signifikan dengan mutu pelayanan kesehatan. Peningkatan kualitas sarana prasarana, kompetensi tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, jaminan keamanan, serta komunikasi yang berpusat pada pasien diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

**Kata Kunci:** *Tangibles*; *Reliability*; *Responsiveness*; *Assurance*; *Empathy*.

Penulis Korespondensi : Nuryanti Thahir

## I. PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di fasilitas kesehatan. Pelayanan yang bermutu berorientasi pada keselamatan pasien, efektivitas pelayanan, efisiensi penggunaan sumber daya, serta kemampuan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas menyebabkan tuntutan terhadap mutu pelayanan semakin tinggi. Oleh karena itu, fasilitas pelayanan kesehatan dituntut untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan mutu secara berkelanjutan.

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), pelayanan kesehatan yang berkualitas harus memenuhi prinsip aman, efektif, berpusat pada pasien, tepat waktu, efisien, dan adil. Pelayanan yang tidak memenuhi standar mutu dapat menurunkan kepuasan pasien, mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan, serta berdampak pada rendahnya pemanfaatan layanan kesehatan. Oleh sebab itu, pengukuran mutu pelayanan menjadi bagian penting dalam manajemen mutu di rumah sakit maupun puskesmas.

Salah satu model yang paling banyak digunakan dalam mengevaluasi mutu pelayanan adalah SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut menggambarkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka.

Dimensi *Tangibles* mencakup kondisi gedung, ruang tunggu, kebersihan lingkungan, kelengkapan fasilitas, ketersediaan alat kesehatan, serta penampilan tenaga kesehatan. Fasilitas fisik yang baik memberikan kesan profesional dan meningkatkan kenyamanan pasien selama memperoleh pelayanan.

Dimensi *Reliability* menggambarkan kemampuan tenaga kesehatan memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai standar prosedur operasional. Pelayanan yang andal ditunjukkan melalui ketepatan diagnosis, ketepatan pemberian terapi, serta kemampuan menyelesaikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.

Dimensi *Responsiveness* berkaitan dengan kesediaan tenaga kesehatan memberikan pelayanan secara cepat, tanggap, dan membantu pasien ketika membutuhkan pertolongan. Respons yang cepat terhadap kebutuhan pasien merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan.



# Barongko

## Jurnal Ilmu Kesehatan

Dimensi Assurance mencerminkan pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman kepada pasien. Jaminan pelayanan meliputi kemampuan menjelaskan kondisi penyakit, menjaga kerahasiaan pasien, memberikan pelayanan sesuai standar profesi, serta menciptakan rasa percaya selama proses pelayanan berlangsung.

Sementara itu, dimensi Empathy menunjukkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian secara individual, memahami kebutuhan pasien, menghargai keluhan, serta membangun komunikasi yang baik. Pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*) terbukti meningkatkan kepuasan, kepatuhan terhadap pengobatan, serta kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL berhubungan erat dengan kepuasan pasien dan persepsi terhadap mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, masih terdapat variasi hasil penelitian pada berbagai jenis fasilitas pelayanan kesehatan. Perbedaan karakteristik pasien, sumber daya manusia, sarana prasarana, serta sistem pelayanan dapat memengaruhi penilaian terhadap setiap dimensi mutu pelayanan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil penelitian diharapkan menjadi dasar bagi pengelola fasilitas kesehatan dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pasien.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik observasional melalui pendekatan cross-sectional untuk menganalisis hubungan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan berdasarkan model SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, dengan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi pasien. Pengukuran seluruh variabel dilakukan pada waktu yang sama. Penelitian dilaksanakan di unit pelayanan rawat jalan Puskesmas X pada periode Januari–Maret 2026. Lokasi penelitian dipilih karena memiliki jumlah kunjungan pasien yang tinggi serta telah menerapkan standar pelayanan kesehatan sesuai ketentuan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang memperoleh pelayanan di Puskesmas X selama periode penelitian sebanyak 245 pasien. Sampel penelitian berjumlah 150 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, yaitu setiap pasien yang memenuhi kriteria penelitian dan bersedia menjadi responden selama masa pengumpulan data. Kriteria inklusi meliputi pasien berusia  $\geq 18$  tahun, telah memperoleh pelayanan di Puskesmas, mampu membaca dan berkomunikasi dalam Bahasa Indonesia, serta bersedia menjadi responden dengan menandatangani informed consent. Kriteria eksklusi meliputi pasien dalam kondisi gawat darurat, mengalami gangguan komunikasi atau gangguan kognitif, serta mengisi kuesioner secara tidak lengkap.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas lima dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati), sedangkan variabel dependen adalah mutu pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi pasien. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner SERVQUAL yang telah dimodifikasi sesuai konteks pelayanan kesehatan, terdiri atas lima pernyataan untuk masing-masing dimensi dengan skala Likert 1–5. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item memiliki nilai  $r$  hitung  $> 0,30$  dan uji reliabilitas memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,91, sehingga instrumen dinyatakan valid dan sangat reliabel. Data primer diperoleh melalui pengisian



kuesioner secara langsung oleh responden setelah menerima pelayanan, sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan kunjungan pasien dan profil Puskesmas.

Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 26 yang meliputi analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi setiap dimensi SERVQUAL, serta analisis bivariat menggunakan uji Chi-square untuk mengetahui hubungan antara masing-masing dimensi SERVQUAL dengan mutu pelayanan kesehatan pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Besarnya hubungan disajikan dalam bentuk Odds Ratio (OR) beserta 95% Confidence Interval (CI). Penelitian ini telah memperoleh persetujuan dari Komite Etik Penelitian Kesehatan, dan seluruh responden memberikan persetujuan tertulis sebelum berpartisipasi. Kerahasiaan identitas responden dijamin sesuai dengan prinsip etik penelitian.

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 1. Hasil Penelitian

**Tabel 1. Karakteristik Responden (n = 150)**

| Karakteristik | n  | %    |
|---------------|----|------|
| Usia          |    |      |
| 18–30 tahun   | 42 | 28,0 |
| 31–45 tahun   | 68 | 45,3 |
| >45 tahun     | 40 | 26,7 |
| Jenis Kelamin |    |      |
| Laki-laki     | 58 | 38,7 |
| Perempuan     | 92 | 61,3 |
| Pendidikan    |    |      |
| Dasar         | 36 | 24,0 |
| Menengah      | 74 | 49,3 |
| Tinggi        | 40 | 26,7 |

Mayoritas responden berusia 31–45 tahun (45,3%), berjenis kelamin perempuan (61,3%), dan memiliki tingkat pendidikan menengah (49,3%).

**Tabel 2. Penilaian Dimensi SERVQUAL**

| Dimensi        | Baik n (%) | Kurang n (%) |
|----------------|------------|--------------|
| Tangibles      | 105 (70,0) | 45 (30,0)    |
| Reliability    | 109 (72,7) | 41 (27,3)    |
| Responsiveness | 102 (68,0) | 48 (32,0)    |
| Assurance      | 111 (74,0) | 39 (26,0)    |
| Empathy        | 107 (71,3) | 43 (28,7)    |

Sebagian besar responden menilai seluruh dimensi SERVQUAL dalam kategori baik, dengan penilaian tertinggi pada dimensi Assurance (74,0%).



**Tabel 3. Hubungan Dimensi SERVQUAL dengan Mutu Pelayanan Kesehatan**

| Variabel       | p-value |
|----------------|---------|
| Tangibles      | 0,002   |
| Reliability    | 0,001   |
| Responsiveness | 0,004   |
| Assurance      | 0,001   |
| Empathy        | 0,003   |

Hasil uji Chi-square menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki hubungan yang bermakna dengan mutu pelayanan kesehatan ( $p < 0,05$ ).

## 2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Tangibles memiliki hubungan yang signifikan dengan mutu pelayanan kesehatan. Kondisi bangunan yang bersih, ruang tunggu yang nyaman, kelengkapan fasilitas medis, serta penampilan tenaga kesehatan yang rapi memberikan kesan profesional dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Fasilitas fisik yang baik juga berkontribusi terhadap kenyamanan pasien selama menjalani proses pelayanan.

Pada dimensi Reliability, hubungan yang signifikan menunjukkan bahwa kemampuan tenaga kesehatan memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai prosedur sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Ketepatan dalam memberikan diagnosis, terapi, serta informasi kesehatan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kompetensi tenaga kesehatan.

Dimensi Responsiveness juga berhubungan secara bermakna dengan mutu pelayanan. Pasien menilai bahwa kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, kesiapan membantu, serta kemampuan merespons keluhan secara cepat merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan dan persepsi mutu pelayanan. Waktu tunggu yang singkat dan komunikasi yang responsif meningkatkan pengalaman pasien selama menerima pelayanan.

Hasil penelitian pada dimensi Assurance menunjukkan hubungan yang signifikan dengan mutu pelayanan kesehatan. Kompetensi tenaga kesehatan, kesopanan, kemampuan memberikan penjelasan yang jelas, menjaga kerahasiaan pasien, serta menciptakan rasa aman selama pelayanan menjadi aspek yang sangat dihargai oleh pasien. Dimensi ini memperoleh penilaian tertinggi dibandingkan dimensi lainnya.

Dimensi Empathy juga berhubungan secara signifikan dengan mutu pelayanan kesehatan. Perhatian secara individual, sikap ramah, kemampuan mendengarkan keluhan, serta komunikasi yang baik meningkatkan hubungan terapeutik antara tenaga kesehatan dan pasien. Pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*) tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga mendorong kepatuhan pasien terhadap pengobatan dan tindak lanjut pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL merupakan komponen penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pengelola fasilitas kesehatan perlu melakukan evaluasi mutu secara berkala, meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, memperbaiki sarana dan prasarana, serta memperkuat budaya pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan keselamatan pasien.



#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

##### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, memiliki hubungan yang signifikan dengan mutu pelayanan kesehatan.

Dimensi Tangibles menunjukkan bahwa kondisi fasilitas fisik yang bersih, nyaman, dan lengkap memberikan kontribusi terhadap persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan. Dimensi Reliability menggambarkan pentingnya kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang tepat, akurat, konsisten, dan sesuai standar operasional.

Dimensi Responsiveness menunjukkan bahwa kecepatan dan kesiapan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan meningkatkan kepuasan pasien. Dimensi Assurance mencerminkan kompetensi, kesopanan, kemampuan memberikan informasi, serta rasa aman yang diterima pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan. Sementara itu, dimensi Empathy menunjukkan bahwa perhatian individual, komunikasi yang baik, dan kepedulian tenaga kesehatan terhadap kebutuhan pasien berpengaruh terhadap persepsi mutu pelayanan.

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan memerlukan upaya yang berkelanjutan melalui perbaikan sarana dan prasarana, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, penguatan budaya pelayanan yang berorientasi pada pasien, serta evaluasi mutu secara berkala menggunakan indikator yang terukur.

##### 2. Saran

Manajemen fasilitas kesehatan diharapkan melakukan evaluasi mutu pelayanan secara berkala menggunakan instrumen SERVQUAL sebagai dasar penyusunan program peningkatan mutu, disertai pemeliharaan fasilitas, penyediaan sarana yang memadai, dan peningkatan kenyamanan lingkungan pelayanan. Tenaga kesehatan perlu meningkatkan profesionalisme melalui pelatihan berkelanjutan, menerapkan komunikasi terapeutik yang efektif, memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berorientasi pada kebutuhan pasien, serta mengedepankan sikap empati dalam setiap interaksi. Pasien dan masyarakat diharapkan berpartisipasi aktif dengan memberikan umpan balik melalui survei kepuasan atau mekanisme pengaduan yang tersedia sebagai bahan evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain cohort atau case-control dengan jumlah sampel yang lebih besar dan melibatkan beberapa fasilitas pelayanan kesehatan, serta menambahkan variabel seperti waktu tunggu, keselamatan pasien, budaya organisasi, kepemimpinan, dan kepuasan pasien untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi mutu pelayanan kesehatan.



### DAFTAR PUSTAKA

1. Aday LA, Begley CE, Lairson DR, Balkrishnan R. *Evaluating the Healthcare System: Effectiveness, Efficiency, and Equity*. 4th ed. Chicago: Health Administration Press; 2014.
2. Donabedian A. *An Introduction to Quality Assurance in Health Care*. New York: Oxford University Press; 2003.
3. Green LW, Kreuter MW. *Health Program Planning: An Educational and Ecological Approach*. 4th ed. New York: McGraw-Hill; 2005.
4. Herdiani, R., Sutriyati, S., & Abukasim, E. M. S. (2026). Edukasi Prinsip Dasar Manajemen Mutu Dan Keselamatan Pasien Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan. Sahabat Sosial: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 4(3), 1366–1374. Retrieved from <https://jurnal.agdosi.com/index.php/jpemas/article/view/1279>
5. Herdiani, R., Pannyiwi, R., & Ramli, R. (2025). Effectiveness Of The Accreditation Program On Improving The Quality Of Services At Community Health Center X. International Journal of Health Sciences, 3(4), 913–920. <https://doi.org/10.59585/ijhs.v3i4.950>
6. Herdiani, R., & Sunirah, S. (2025). Penerapan Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan. Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan, 4(1), 343–352. <https://doi.org/10.59585/bajik.v4i1.961>
7. Institute of Medicine. *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*. Washington DC: National Academies Press; 2001.
8. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Pedoman Manajemen Mutu Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2022.
9. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2024.
10. Notoatmodjo S. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta; 2018.
11. Parasuraman A, Berry LL, Zeithaml VA. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *J Retail*. 1991;67(4):420–450.
12. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail*. 1988;64(1):12–40.
13. Pohan IS. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC; 2007.
14. Pannyiwi, R., Ali, A., & Yulis, D. M. (2025). Strategi Pencegahan Dan Penanggulangan Penyalahgunaan Narkoba Melalui Pendekatan Komunitas Di Kabupaten Sidenreng Rappang. JIMAD : Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(3), 191–200. <https://doi.org/10.59585/jimad.v2i3.856>
15. Pannyiwi, R., Azis, M. N. S. A., & Rahmat, R. A. (2025). Analisis Kendala Perawat Dalam Melaksanakan Komunikasi Terapeutik NDi Lingkungan Pelayanan Kesehatan. Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan, 4(1), 231–243. <https://doi.org/10.59585/bajik.v4i1.921>
16. Sulistyo Andoromoyo ; Zuliana Amalia ; Darmi Arda ; Andi Nursiah ; Dr. Rahmat Pannyiwi ; Reziqah Aulia Rahmat. NUTRISI dan STATUS GIZI BALITA: Perspektif Kesehatan Masyarakat. No. ISBN: 978-634-96389-7-5. Penerbit AGDOSI Makassar. <https://agdosi.com/2025/11/09/nutrisi-dan-status-gizi-balita-perspektif-kesehatan-masyarakat/>
17. Supranto J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta; 2011.
18. Tjiptono F. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi; 2017.



# *Barongko*

## *Jurnal Ilmu Kesehatan*

e-ISSN: 2964-0849  
Vol.5 No.1 November 2026

19. World Health Organization. *Delivering Quality Health Services: A Global Imperative for Universal Health Coverage*. Geneva: WHO; 2018.
20. World Health Organization. *Global Patient Safety Action Plan 2021–2030*. Geneva: WHO; 2021.
21. World Health Organization. *Quality of Care*. Geneva: WHO; 2023.
22. World Health Organization. *Standards for Improving Quality of Health Care Services*. Geneva: WHO; 2022.
23. Zeithaml VA, Bitner MJ, Gremler DD. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 7th ed. New York: McGraw-Hill; 2018.