

GAMBARAN MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT Dr. R. ISMOYO KOTA KENDARI TAHUN 2026**OVERVIEW OF SERVICE QUALITY AT DR. R. ISMOYO HOSPITAL, KENDARI CITY, IN 2026****Galuh Dewi Anggraeni^{1*}, Yasnani², Arum Dian Pratiwi³**

Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat,

Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

Email: galuhdewianggraeni@gmail.com¹, Yasnani007@gmail.com², arum.dian28@gmail.com³**ARTICLE INFO****Article history:**

Received April 30, 2026

Revised June 10, 2026

Accepted July 10, 2026

Available online July 15, 2026

Kata Kunci:pelayanan kesehatan,
kepuasan pasien, mutu
pelayanan, rumah sakit.**Keywords:***healthcare services, patient
satisfaction, service quality,
hospital.***ABSTRAK**

Mutu pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit karena berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diterima dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, dan mutu pelayanan di Rumah Sakit Dr. R. Ismoyo Kota Kendari Tahun 2026. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang memenuhi kriteria penelitian di Rumah Sakit Dr. R. Ismoyo Kota Kendari selama periode penelitian. Jumlah sampel sebanyak 50 responden dengan menggunakan teknik total sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis secara univariat dan disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi serta persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan sebagian besar berada pada kategori baik sebanyak 36 responden (72,0%), kepuasan pasien didominasi kategori cukup sebanyak 28 responden (56,0%), dan mutu pelayanan didominasi kategori cukup sebanyak 39 responden (78,0%). Kesimpulan bahwa Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Dr. R. Ismoyo Kota Kendari secara umum telah berada pada kategori baik, sedangkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan masih berada pada kategori cukup.

ABSTRACT

Service quality is an important indicator in assessing the quality of healthcare services in hospitals because it is closely related to the healthcare services received and patient satisfaction. This study aimed to describe healthcare services, patient satisfaction, and service quality at Dr. R. Ismoyo Hospital, Kendari City, in 2026. This study employed a descriptive quantitative research design. The population consisted of all patients who met the study criteria at Dr. R. Ismoyo Hospital, Kendari City, during the study period. A total of 50 respondents were included using the total sampling technique. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed through univariate analysis. The results were presented in the form of frequency distributions and percentages. The findings revealed that healthcare services were predominantly categorized as good, with 36 respondents (72.0%). Patient satisfaction was predominantly categorized as fair, with 28 respondents (56.0%), while service quality was also predominantly categorized as fair, with 39 respondents (78.0%). In conclusion, healthcare services at Dr. R. Ismoyo Hospital, Kendari City, were generally categorized as good, whereas patient satisfaction and overall service quality were predominantly categorized as fair. These findings indicate that continuous improvements are still needed, particularly in enhancing service quality to improve patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Yang terpenting dalam mutu bukanlah harga atau biaya, akan tetapi kesamaan terhadap standar yang telah ditetapkan. Mutu merupakan perpaduan sifat-sifat dan karakter produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan (Sim et al., 2020).

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata yang telah ditetapkan berdasarkan standar dan kode etik profesi. Permasalahan mutu khususnya pada fasilitas pelayanan kesehatan hingga saat ini masih mendapat keluhan dari beberapa pasien. Hal ini berakibat pada penurunan jumlah kunjungan pasien. Mutu pelayanan kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui peningkatan yang dilakukan berkelanjutan melalui proses yang dijalankan. Pelanggan yaitu pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Tingkat kepuasan pasien tergantung dari kualitas dan mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut (Muis, 2023).

Menurut data dari World Health Organization (WHO) pada tahun 2025, di negara berpendapatan rendah dan menengah tercatat 5,7 hingga 8,4 juta kematian setiap tahunnya yang diakibatkan rendahnya kualitas layanan kesehatan yang setara 15% dari total kematian di negara-negara tersebut. Dari tingkat kepuasan pasien di berbagai rumah sakit di 25 negara yang melibatkan lebih dari 6 juta pasien terhadap pelayanan kesehatan, diketahui bahwa Swedia menempati posisi tertinggi dengan indeks kepuasan pasien mencapai 92,37% dan paling rendah yaitu India dengan indeks kepuasan 34,4%. Berdasarkan berbagai penelitian baik di tingkat global maupun nasional, rata-rata mutu pelayanan keperawatan yang baik mencapai sekitar 70,1% dengan kepuasan pasien 64,3%. Di Indonesia menunjukkan rata-rata kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan sebesar 72,58% dengan rincian 72,09% pada bidang reliabilitas layanan dan 72,89% terhadap empati yang diberikan dalam pelayanan (Avrita et al., 2025).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, persentase penduduk Indonesia yang pernah dirawat inap pada tahun 2022 sebesar 3,36%, mengalami penurunan pada tahun 2023 menjadi 2,91%, dan kembali meningkat pada tahun 2024 menjadi 3,29%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan harus diimbangi dengan peningkatan mutu pelayanan agar mampu memenuhi harapan dan kepuasan pasien. (Zentia et al., 2025).

Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan yaitu Bukti fisik (*tangible*), fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang profesional. Keandalan (*reliability*), kemampuan untuk memberikan apa yang telah dijanjikan dengan handal akurat dan memuaskan. Daya tanggap (*responsiveness*), petugas selalu menawarkan bantuan terhadap pasien yang terlihat kebingungan, petugas selalu mendengarkan keluhan pasien dengan baik dan petugas memberikan informasi dengan jelas dan lengkap pada pasien. Jaminan (*assurance*), mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu setiap pegawai akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar dan berkualitas dan mampu menunjukan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan aplikasi dari visi, misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan. Empati (*emphaty*), petugas selalu memberikan salam kepada pasien yang datang dan petugas selalu bersikap ramah dalam melayani pasien dan petugas mampu melakukan bersikap sabar dalam memberikan penjelasan atau keterangan pada pasien (Hestina et al., 2024).

Hasil observasi awal di Rumah Sakit Dr. R. Ismoyo Kota Kendari menunjukkan masih terdapat beberapa permasalahan yang berpotensi memengaruhi mutu pelayanan, seperti keterbatasan tenaga kesehatan pada beberapa bidang spesialis, sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya memadai, serta adanya keluhan pasien dan keluarga pasien terhadap proses pelayanan. Selain itu, data kunjungan pasien menunjukkan kondisi yang fluktuatif dalam beberapa tahun terakhir sehingga diperlukan evaluasi terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Hingga saat ini belum terdapat informasi ilmiah yang secara khusus menggambarkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Dr. R. Ismoyo Kota Kendari berdasarkan persepsi pasien. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan sebagai bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit dalam mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

Alasan pemilihan lokasi objek penelitian Rumah Sakit Dr. R. Ismoyo Kota Kendari merupakan salah satu rumah sakit yang berada di pusat kota yang seharusnya selalu menjadi alternatif utama pasien untuk melakukan pengobatan, akan tetapi yang terjadi sebaliknya pada beberapa tahun terakhir

terjadi penurunan kunjungan pasien dibanding rumah sakit lain yang berada jauh dari pusat kota. Berdasarkan observasi awal didapati hal yang mempengaruhi mutu pelayanan antara lain sarana prasarana dan fasilitasnya kurang memadai serta sumber daya manusianya kurang lengkap, didukung juga dengan adanya rumah sakit yang lebih memadai dan lengkap serta rumah sakit swasta yang kualitas pelayanannya lebih unggul sehingga menjadi faktor turunnya angka kunjungan pasien. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul "Gambaran Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Dr. R. Ismoyo Kota Kendari Tahun 2026."

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Peneliti mencoba memberikan informasi berupa Gambaran Mutu Pelayanan yang dilakukan Kesehatan Di Rumah Sakit Dr. R. Ismoyo Kota Kendari Tahun 2026. Subjek penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Dr. R. Ismoyo Kota Kendari yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi selama periode penelitian, dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang. Teknik pengambilan sampel yang menggunakan total sampling. Teknik ini dipilih karena jumlah populasi yang memenuhi kriteria, sehingga seluruh populasi dijadikan responden penelitian.

Variable yang digunakan yaitu variabel bebas dan terikat, yang terdiri dari Pelayanan Kesehatan, Kepuasan pasien, dan Mutu pelayanan (daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, kehandalan).

Penilaian terhadap variabel pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, dan mutu pelayanan kesehatan dilakukan menggunakan instrumen kuesioner dengan skala Likert yang terdiri atas lima alternatif jawaban, yaitu Sangat Tidak Setuju (skor 1), Tidak Setuju (skor 2), Ragu-ragu (skor 3), Setuju (skor 4), dan Sangat Setuju (skor 5). Setiap variabel terdiri atas 10 butir pertanyaan, sehingga skor minimum yang dapat diperoleh responden adalah 10 dan skor maksimum adalah 50.

Selanjutnya skor yang diperoleh responden dihitung menggunakan rumus:

$$\text{Persentase} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimum}} \times 100\%$$

Kriteria penilaian mengacu pada Arikunto (2013) sebagai berikut:

Tabel 3.1 Kriteria Penilaian Berdasarkan Persentase

Persentase	Kategori
76–100%	Baik
56–75%	Cukup
≤55%	Kurang

Sumber: Arikunto (2013).

Definisi operasional dan kriteria objektif tiap variabel :

Variabel	Baik	Cukup	Kurang
Pelayanan Kesehatan	38–50	28–37	10–27
Kepuasan Pasien	38–50	28–37	10–27
Mutu Pelayanan Kesehatan	38–50	28–37	10–27

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Rumah Sakit Tk. IV Dr. R. Ismoyo Kendari merupakan rumah sakit milik Tentara Nasional Indonesia Angkatan Darat (TNI AD) yang berada di bawah Detasemen Kesehatan Wilayah Kendari (Denkesyah Kendari). Rumah sakit ini berlokasi di Jalan Laute Nomor 1, Kecamatan Mandonga, Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara, dengan letak yang strategis karena berada di jalur utama Kota Kendari. Selain melayani prajurit TNI, Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan keluarganya, rumah sakit juga memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum. Berdasarkan klasifikasi rumah sakit umum menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019, Rumah Sakit Tk. IV Dr. R. Ismoyo termasuk rumah sakit tipe C. Dalam mendukung pelayanan kesehatan, Rumah Sakit Tk. IV Dr. R. Ismoyo memiliki berbagai sarana dan prasarana, antara lain Instalasi Gawat Darurat (IGD), poliklinik umum dan spesialis, ruang rawat inap, ruang kebidanan, High Care Unit (HCU), kamar operasi, instalasi radiologi, laboratorium dan PCR, apotek, CSSD, serta fasilitas pendukung lainnya. Rumah sakit memiliki kapasitas 87 tempat tidur rawat inap, 10 tempat tidur ruang bersalin, 5 tempat tidur HCU, dan 5 tempat tidur di Instalasi Gawat Darurat. (sumber : *Profil Rumah Sakit Tk. IV Dr. R. Ismoyo Kendari*) .

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel :	n	%
Usia		
21-30 Tahun	30	30.0
31-40 Tahun	15	10.0
41-50 Tahun	5	10.0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	29	58.0
Perempuan	21	42.0
Tingkat Pendidikan		
Tidak Sekolah	4	8.0
Sekolah Dasar	8	16.0
Sekolah Menengah Pertama	19	38.0
Sekolah Menengah Atas	10	20.0
Sarjana	9	18.0
Total	50	100.0

Sumber : Data Primer, 2026

Berdasarkan karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok umur 21–30 tahun sebanyak 30 orang (60,0%), diikuti kelompok umur 31–40 tahun sebanyak 15 orang (30,0%), sedangkan kelompok umur 41–50 tahun merupakan kelompok dengan jumlah paling sedikit, yaitu 5 orang (10,0%). Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 29 orang (58,0%), sedangkan responden perempuan sebanyak 21 orang (42,0%). Sementara itu, berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 19 orang (38,0%), diikuti Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 10 orang (20,0%), Sarjana sebanyak 9 orang (18,0%), Sekolah Dasar (SD) sebanyak 8 orang (16,0%), dan responden yang tidak pernah bersekolah merupakan jumlah paling sedikit, yaitu 4 orang (8,0%).

2. Analisis Univariat

Variabel	n	%
Pelayanan Kesehatan		
Baik	36	65.0
Cukup	14	35.0
Kurang	0	0
Kepuasan Pasien		
Baik	16	32.0
Cukup	28	56.0
Kurang	6	12.0
Mutu Pelayanan		
Baik	8	16.0
Cukup	39	78.0
Kurang	3	6.0
Total	50	100.0

Sumber : Data Primer, 2026

Berdasarkan distribusi responden variabel penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas pelayanan kesehatan berada pada kategori baik sebanyak 36 orang (72,0%), sedangkan 14 orang (28,0%) menilai kualitas pelayanan pada kategori cukup. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian pada kategori kurang. Sementara itu, berdasarkan tingkat kepuasan pasien, mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan pada kategori cukup sebanyak 28 orang (56,0%), diikuti kategori baik sebanyak 16 orang (32,0%), sedangkan kategori kurang merupakan yang paling sedikit, yaitu 6 orang (12,0%). Adapun berdasarkan mutu pelayanan, sebagian besar responden menilai mutu pelayanan berada pada kategori cukup sebanyak 39 orang (78,0%), diikuti kategori baik sebanyak 8 orang (16,0%), sedangkan kategori kurang merupakan kategori dengan jumlah responden paling sedikit, yaitu 3 orang (6,0%).

Pembahasan

1. Gambaran Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Dr. R. Ismoyo Kota Kendari Tahun 2026

Pelayanan kesehatan merupakan seluruh upaya yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara terpadu untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dipengaruhi oleh komunikasi, empati, kecepatan pelayanan, kemudahan akses, serta keselamatan pasien. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan (Agustina et al., 2025).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 50 responden, sebagian besar menilai pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Dr. R. Ismoyo Kota Kendari berada pada kategori baik yaitu sebanyak 36 responden (72,0%), sedangkan 14 responden (28,0%) berada pada kategori cukup, dan tidak terdapat responden yang memberikan penilaian pada kategori kurang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit telah mampu memenuhi harapan sebagian besar pasien.

Tingginya persentase kategori baik mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan sesuai dengan kebutuhan pasien melalui pelayanan tenaga kesehatan yang profesional, komunikasi yang baik, kemudahan memperoleh pelayanan, serta penerapan standar operasional prosedur. Selain itu, rumah sakit didukung oleh berbagai fasilitas pelayanan seperti Instalasi Gawat Darurat (IGD), poliklinik umum dan spesialis, ruang rawat inap, ruang kebidanan, HCU, laboratorium, radiologi, apotek, serta tenaga medis dan paramedis yang menunjang penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut sejalan dengan profil rumah sakit yang berkomitmen memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada keselamatan pasien.

Menurut Agustina et al. (2025), pelayanan kesehatan yang berkualitas ditandai dengan terpenuhinya komunikasi, empati, aksesibilitas, ketepatan pelayanan, dan keselamatan pasien. Apabila aspek tersebut diterapkan secara konsisten, maka pasien akan memiliki persepsi positif terhadap pelayanan yang diterima sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap rumah sakit.

Meskipun demikian, masih terdapat 14 responden (28,0%) yang menilai pelayanan kesehatan berada pada kategori cukup. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, seperti keterbatasan tenaga kesehatan pada beberapa bidang spesialis, sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya memadai, adanya keluhan pasien terhadap proses pelayanan, waktu tunggu pelayanan pada jam tertentu, serta belum optimalnya komunikasi antara petugas dengan pasien (Destya et al., 2023).

Tidak ditemukannya responden yang menilai pelayanan kesehatan pada kategori kurang menunjukkan bahwa pelayanan dasar di Rumah Sakit Dr. R. Ismoyo telah terselenggara sesuai standar pelayanan minimal. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Agustina et al. (2025) yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit karena pelayanan diberikan secara profesional, responsif, aman, dan sesuai kebutuhan pasien. Temuan ini juga didukung oleh Ishak et al. (2025) yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang baik pada dimensi *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *tangible*, dan *empathy* akan membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diterima.

2. Gambaran Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Dr. R. Ismoyo Kota Kendari Tahun 2026

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum memperoleh pelayanan kesehatan. Semakin tinggi kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit (Sulaeman & Yusuf, 2024).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 50 responden, sebagian besar memiliki tingkat kepuasan pada kategori cukup yaitu sebanyak 28 responden (56,0%), diikuti kategori **baik** sebanyak 16 responden (32,0%), dan kategori kurang sebanyak 6 responden (12,0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima telah mampu memenuhi kebutuhan dasar pasien, namun masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien.

Dominannya kategori cukup menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan telah memenuhi kebutuhan dasar pasien melalui tersedianya tenaga kesehatan, pelayanan medis, dan fasilitas penunjang. Namun demikian, keterbatasan tenaga kesehatan pada beberapa bidang spesialis, sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya memadai, serta adanya keluhan pasien terhadap proses pelayanan masih memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Menurut Hidayati et al. (2025), kepuasan pasien dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima, baik dari aspek teknis maupun nonteknis, seperti

ketepatan tindakan medis, keamanan pelayanan, kompetensi tenaga kesehatan, keramahan petugas, komunikasi, kenyamanan fasilitas, serta kecepatan pelayanan.

Sebanyak 16 responden (32,0%) memberikan penilaian kategori baik yang menunjukkan bahwa sebagian pasien telah memperoleh pelayanan sesuai harapan, didukung oleh pelayanan tenaga kesehatan yang komunikatif, ramah, kemudahan memperoleh tindakan medis, pemberian informasi yang jelas, serta tersedianya berbagai fasilitas pelayanan kesehatan. Sebaliknya, masih terdapat 6 responden (12,0%) yang memberikan penilaian kategori kurang, yang kemungkinan dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, keluhan terhadap proses pelayanan, serta perbedaan harapan dan pengalaman masing-masing pasien.

Menurut Utomo et al. (2023), pelayanan yang cepat, aman, tepat, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien akan meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan perlu difokuskan pada peningkatan kualitas komunikasi, kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta jumlah sumber daya manusia. Hasil penelitian ini sejalan dengan Harahap et al. (2024) yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan perawat berdasarkan dimensi *assurance*, *empathy*, *tangible*, *responsiveness*, dan *reliability*, serta didukung oleh penelitian Rosnania et al. (2023) yang menyatakan bahwa pelayanan yang responsif, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien mampu meningkatkan kepuasan pasien.

3. Gambaran Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Dr. R. Ismoyo Kota Kendari Tahun 2026

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, dan kebutuhan pasien sehingga mampu memberikan rasa aman, efektif, efisien, serta meningkatkan kepuasan pasien (Istiqamah & Mujtahidah, 2024).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 50 responden, sebagian besar menilai mutu pelayanan di Rumah Sakit Dr. R. Ismoyo Kota Kendari berada pada kategori cukup yaitu sebanyak 39 responden (78,0%), diikuti kategori baik sebanyak 8 responden (16,0%), dan kategori kurang sebanyak 3 responden (6,0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan telah mampu memenuhi kebutuhan dasar pasien, namun belum seluruh aspek pelayanan memberikan pengalaman yang optimal.

Dominannya kategori cukup menunjukkan bahwa sebagian besar indikator mutu pelayanan telah diterapkan, namun masih terdapat beberapa dimensi yang belum optimal. Menurut teori SERVQUAL, mutu pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Apabila salah satu dimensi belum terpenuhi secara optimal, maka persepsi pasien terhadap mutu pelayanan cenderung berada pada kategori cukup meskipun pelayanan medis telah diberikan sesuai standar (Destya et al., 2023).

Rumah Sakit Dr. R. Ismoyo telah didukung oleh berbagai fasilitas pelayanan seperti IGD, poliklinik, ruang rawat inap, ruang kebidanan, HCU, kamar operasi, laboratorium, radiologi, apotek, serta tenaga medis dan paramedis. Namun, masih terdapat keterbatasan tenaga kesehatan pada beberapa bidang spesialis, sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya memadai, serta adanya keluhan pasien terhadap proses pelayanan sehingga memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan.

Sebanyak 8 responden (16,0%) memberikan penilaian kategori baik yang menunjukkan bahwa sebagian pasien telah merasakan pelayanan yang profesional, ramah, aman, efektif, efisien, didukung fasilitas yang memadai, serta sesuai standar pelayanan (Istiqamah & Mujtahidah, 2024). Sementara itu, masih terdapat 3 responden (6,0%) yang memberikan penilaian kategori kurang yang kemungkinan dipengaruhi oleh keterbatasan sarana dan prasarana, sumber daya manusia, serta perbedaan harapan dan pengalaman pasien.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa aspek *responsiveness* dan *empathy* masih memerlukan perhatian dalam upaya peningkatan mutu pelayanan. Peningkatan kecepatan pelayanan, komunikasi petugas, kenyamanan fasilitas, serta pemerataan pelayanan diharapkan mampu meningkatkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan (Hidayati et al., 2025). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ishak et al. (2025) yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai mutu pelayanan kesehatan berada pada kategori baik hingga cukup berdasarkan dimensi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Gambaran Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Dr. R. Ismoyo Kota Kendari Tahun 2026, maka dapat disimpulkan bahwa Gambaran pelayanan kesehatan di Rumah

Sakit Dr. R. Ismoyo Kota Kendari menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori baik yaitu sebanyak 36 responden (72,0%), sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit secara umum telah tergolong baik. Gambaran kepuasan pasien di Rumah Sakit Dr. R. Ismoyo Kota Kendari menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori cukup yaitu sebanyak 28 responden (56,0%), sehingga tingkat kepuasan pasien secara umum masih tergolong cukup. Gambaran mutu pelayanan di Rumah Sakit Dr. R. Ismoyo Kota Kendari menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori cukup yaitu sebanyak 39 responden (78,0%), sehingga mutu pelayanan secara umum masih tergolong cukup.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D., Pulungan, D. R. A., Syahfitri, D., Sitepu, D. S. B., & Adelia, D. (2025). A studi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia: Literatur review. *Jurnal Penelitian Sains dan Kesehatan Avicenna*, 4(2), 120–131. <https://doi.org/10.69677/avicenna.v4i2.139>
- Aninda, C. E. (2023). Hubungan antara mutu pelayanan keperawatan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap berdasarkan dimensi SERVQUAL: Literature review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 5490–5503.
- Avrita, M., Mawarti, I., Sari, L. A., Yusnilawati, & Imran, S. (2025). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Raden Mattaher. *JUKEJ: Jurnal Kesehatan Jompa*, 4(4), 1554–1563.
- Destya, A., Sari, N., & Rahmawati, E. (2023). Analisis dimensi SERVQUAL terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(2), 85–94.
- Destya, V., Raisah, P., & Hidayatullah, M. (2023). Analisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Kabupaten X. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 3(12), 4102–4116.
- Harahap, D. I., Ningsih, N., & Ristia, A. (2024). Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di instalasi rawat inap kelas III RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang. *Public Health Journal*, 1(3), 15–30.
- Hestina, Suhadi, & Jafriati. (2024). Analisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kabawo Kabupaten Muna Tahun 2023. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (JAKK-UHO)*, 5(3), 296–306.
- Hidayati, Y., Bakti, W. K., Jiu, C. K., Jais, S., & Haryanto. (2025). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit: Scoping review. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 13185–13190. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.5894>
- Ishak, I. D., Rumayar, A. A., & Wowor, R. E. (2025). Gambaran mutu jasa pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Bintauna Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*, 5(2), 457–464.
- Istiqamah, N. F., & Muhtahidah. (2024). Analisis kualitas mutu pelayanan kesehatan dalam bidang pelayanan kesehatan (Literatur review). *Jurnal Riset Sains dan Kesehatan Indonesia*, 1(4), 130–135. <https://doi.org/10.69930/jrski.v1i4.203>
- Muis, C. Y. (2023). *Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nambo Kota Kendari Tahun 2023* [Skripsi]. Universitas Haluoleo.
- Mutmainnah, U., Ahri, R. A., & Arman. (2021). Analisis faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2020. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 2(1), 52–62.
- Sim, S., Hadi, A. J., & Asriwati. (2020). Faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. *MPPKI: Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 3(3), 267–274.
- Sulaeman, A. M., & Yusuf, H. (2024). Standar pelayanan fasilitas kesehatan (Rumah Sakit) bagi pasien menurut Undang-Undang. *JICN: Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, 1(2), 2596–2605.
- Utomo, A. Y. S., Widjanarko, B., & Shaluhiah, Z. (2023). Mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(9). <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i9.3720>
- Zentia, S. D., Bustami, & Gusrianti. (2025). Hubungan bauran pemasaran 6P dengan loyalitas pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Aisyiyah Kota Padang Tahun 2025. *Appicare Journal*, 2(4), 206–219.