

STUDI MUTU PELAYANAN PADA PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KABUPATEN BARRU

Irfandi¹Institut Toraja Raya Indonesia¹irfandi.skm@gmail.com^{1*}

Abstrak (Indonesia)

Latar Belakang: *Mutu pelayanan rumah sakit* merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kepuasan pasien dan keberhasilan pelayanan kesehatan. Rumah sakit dituntut memberikan pelayanan yang tidak hanya tepat secara teknis, tetapi juga responsif, empatik, dan mampu memberi jaminan kepada pasien selama menjalani perawatan.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mutu pelayanan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Barru tahun 2025 berdasarkan dimensi kehandalan, jaminan, empati, dan ketanggapan.^[1]

Metode: Penelitian ini menggunakan desain deskriptif. Penelitian dilaksanakan di RSUD Barru pada tanggal 15 Juli sampai 28 Juli 2025 dengan jumlah responden sebanyak 120 pasien rawat inap. Data dikumpulkan melalui pengukuran persepsi pasien terhadap mutu pelayanan pada empat dimensi utama.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan pelayanan dinilai cukup oleh 93 responden (77,5%), jaminan dinilai cukup oleh 87 responden (72,5%), empati dinilai cukup oleh 91 responden (75,8%), dan ketanggapan dinilai cukup oleh 88 responden (73,3%). Secara umum, mutu pelayanan pada unit rawat inap RSUD Barru dinilai cukup oleh 95 responden (79,2%), sedangkan 25 responden (20,8%) menilai mutu pelayanan masih kurang.

Kesimpulan: Mutu pelayanan pada pasien rawat inap di RSUD Barru secara umum berada pada kategori cukup, namun masih perlu peningkatan pada aspek kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, keramahan petugas, dan konsistensi perhatian kepada pasien. Hasil ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien

Kata kunci: Mutu Pelayanan, Rawat Inap, Rumah Sakit, Kehandalan, Jaminan, Empati, Ketanggapan

Abstract (English)

Background: Hospital service quality is an important indicator in assessing patient satisfaction and the success of health services. Hospitals are required to provide services that are not only technically accurate, but also responsive, empathetic, and able to give assurance to patients during treatment.

Objective: This study aimed to describe the quality of inpatient services at Barru Regional General Hospital in 2025 based on the dimensions of reliability, assurance, empathy, and responsiveness.

Method: This study used a descriptive design. The research was conducted at Barru Regional General Hospital from 15 July to 28 July 2025, involving 120 inpatient respondents. Data were collected through patient perceptions of service quality across the four main dimensions.

Results: The results showed that service reliability was rated adequate by 93 respondents (77.5%), assurance by 87 respondents (72.5%), empathy by 91 respondents (75.8%), and responsiveness by 88 respondents (73.3%). Overall, inpatient service quality at Barru Regional General Hospital was rated adequate by 95 respondents (79.2%), while 25 respondents (20.8%) considered it inadequate.

Conclusion: The quality of inpatient services at Barru Regional General Hospital was generally in the adequate category, but improvements are still needed in service speed, information clarity, staff friendliness, and consistency of attention to patients. These findings can be used as evaluation material to improve patient-centered service quality.

Keywords: Service Quality, Inpatient, Hospital, Reliability, Assurance, Empathy, Responsiveness

*Correspondent Author :

Email :

PENDAHULUAN

Pelayanan rumah sakit merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan karena rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyembuhan, tetapi juga sebagai tempat pasien mendapatkan rasa aman, kenyamanan, dan perhatian selama menjalani perawatan.[4][5]

Mutu pelayanan rumah sakit sering dikaitkan dengan kemampuan rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien melalui pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional. Pelayanan yang baik tidak hanya dinilai dari hasil tindakan medis, tetapi juga dari cara petugas berinteraksi, memberi informasi, serta merespons kebutuhan pasien selama dirawat.[6][4]

Secara umum, mutu pelayanan dapat dilihat melalui beberapa dimensi utama, yaitu kehandalan, jaminan, empati, dan ketanggapan. Kehandalan menunjukkan kemampuan petugas memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten, jaminan berkaitan dengan rasa aman dan kepercayaan pasien, empati menggambarkan perhatian petugas terhadap kondisi pasien, sedangkan ketanggapan menunjukkan kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan pasien.[7][4]

Dimensi empati dan ketanggapan menjadi sangat penting dalam pelayanan rawat inap karena pasien biasanya membutuhkan perhatian yang berulang dan berkelanjutan. Ketika petugas mampu mendengarkan keluhan dengan baik, memberikan penjelasan yang jelas, dan hadir saat dibutuhkan, maka pasien cenderung merasa lebih dihargai dan lebih puas terhadap pelayanan rumah sakit.[5][8]

Selain itu, kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk menilai keberhasilan pelayanan kesehatan. Rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan bermutu akan lebih mudah membangun kepercayaan pasien, meningkatkan citra institusi, dan

Service Quality, Inpatient, Hospital, Reliability, Assurance, Empathy, Responsiveness

memperkuat loyalitas masyarakat terhadap layanan yang diberikan.[4][5]

Dalam konteks rumah sakit di Indonesia, kualitas pelayanan menjadi perhatian penting karena kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan terus meningkat. Perkembangan rumah sakit dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih manusiawi membuat rumah sakit harus terus memperbaiki mutu layanan, terutama pada unit rawat inap yang menjadi ruang interaksi langsung antara pasien dan petugas.[9][5]

RSUD Barru sebagai salah satu rumah sakit daerah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan rawat inap yang bermutu dan sesuai harapan masyarakat. Evaluasi terhadap mutu pelayanan perlu dilakukan secara berkala agar rumah sakit dapat mengetahui aspek pelayanan yang sudah baik dan bagian yang masih perlu diperbaiki.[1].

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh gambaran mutu pelayanan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Barru tahun 2025 berdasarkan dimensi kehandalan, jaminan, empati, dan ketanggapan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan berorientasi pada kepuasan pasien.[4][1]

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan tujuan memperoleh gambaran mutu pelayanan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Barru tahun 2025. Desain deskriptif dipilih karena penelitian ini berfokus pada penggambaran kondisi pelayanan berdasarkan persepsi responden tanpa melakukan intervensi atau perlakuan tertentu.[10][1].

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Barru pada tanggal 15 Juli sampai 28 Juli 2025. Lokasi ini dipilih karena rumah sakit tersebut merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan rujukan daerah yang memiliki pasien rawat inap dengan pengalaman pelayanan yang beragam dan relevan untuk dikaji.[5][1].

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang menjadi pengguna pelayanan di RSUD Barru. Jumlah responden yang diteliti sebanyak 120 orang, dengan teknik pengambilan sampel yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian deskriptif agar mampu menggambarkan kondisi pelayanan secara lebih jelas.^{[11][1]}

Variabel yang dikaji dalam penelitian ini meliputi empat dimensi mutu pelayanan, yaitu **kehandalan (reliability)**, **jaminan (assurance)**, **empati (empathy)**, dan **ketanggapan (responsiveness)**. Keempat dimensi ini digunakan karena secara umum menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit dari sudut pandang pasien.^{[4][1]}

Pengumpulan data dilakukan melalui instrumen penelitian yang berisi pertanyaan terkait persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat inap. Data kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase agar mudah dipahami serta dapat menunjukkan gambaran umum mutu pelayanan berdasarkan jawaban responden.^{[11][1]}

Analisis data dilakukan secara **univariat** untuk melihat distribusi tiap variabel penelitian. Hasil analisis kemudian dijelaskan secara naratif untuk menggambarkan kondisi mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan pengalaman pasien selama menjalani perawatan.^{[10][1]}

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada 120 responden pasien rawat inap di RSUD Barru, diperoleh gambaran bahwa mutu pelayanan rumah sakit secara umum dinilai cukup oleh sebagian besar responden. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan rumah sakit telah berjalan dengan baik pada beberapa aspek, meskipun masih ada bagian yang perlu ditingkatkan agar lebih optimal.^{[12][1]}

Pada dimensi kehandalan, sebanyak 93 responden (77,5%) menilai pelayanan dalam kategori cukup, sedangkan 27 responden (22,5%) menilai kurang. Pada dimensi jaminan, sebanyak 87 responden (72,5%) menilai cukup dan 33 responden (27,5%) menilai kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa petugas telah cukup mampu memberikan pelayanan yang dapat dipercaya, walaupun masih ada responden yang merasakan adanya kekurangan dalam kejelasan dan kepastian pelayanan.^{[13][1]}

Pada dimensi empati, sebanyak 91 responden (75,8%) menilai cukup dan 29 responden (24,2%) menilai kurang. Sementara itu, pada dimensi ketanggapan, sebanyak 88 responden (73,3%) menilai cukup dan 32 responden (26,7%) menilai kurang. Temuan ini memperlihatkan bahwa perhatian petugas terhadap pasien, keramahan, serta respons terhadap kebutuhan pasien sudah cukup dirasakan, tetapi belum sepenuhnya merata pada semua responden.^{[14][1]}

Secara keseluruhan, mutu pelayanan pada unit rawat inap RSUD Barru dinilai cukup oleh 95 responden (79,2%), sedangkan 25 responden (20,8%) menilai mutu pelayanan masih kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah memberikan pelayanan yang relatif baik, namun tetap perlu memperkuat aspek kecepatan pelayanan, komunikasi yang jelas, dan konsistensi perhatian kepada pasien agar mutu pelayanan semakin meningkat.^{[14][1]}

B. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada pasien rawat inap di RSUD Barru secara umum berada pada kategori cukup. Kondisi ini menandakan bahwa rumah sakit telah memberikan pelayanan yang dapat diterima oleh sebagian besar pasien, tetapi masih ada aspek pelayanan yang perlu diperkuat agar mutu layanan menjadi lebih optimal.^{[12][1]}

Pada dimensi kehandalan, sebagian besar responden menilai pelayanan dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pasien sudah merasakan pelayanan yang cukup tepat dan cukup konsisten, namun masih terdapat kemungkinan adanya keterlambatan, ketidaktepatan informasi, atau pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai harapan pasien. Hasil ini sejalan dengan temuan bahwa kehandalan merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.^{[15][4]}

Pada dimensi jaminan, responden juga banyak menilai pelayanan dalam kategori cukup. Artinya, pasien pada dasarnya telah merasa cukup aman dan cukup percaya terhadap pelayanan yang diberikan petugas, meskipun masih perlu peningkatan dalam hal komunikasi, kejelasan prosedur, dan keyakinan pasien terhadap tindakan yang diterima. Dimensi jaminan sering menjadi penentu penting dalam menciptakan rasa nyaman pada pasien rawat inap.^{[16][5]}

Dimensi empati memperlihatkan bahwa sebagian besar responden merasa petugas telah memberikan perhatian yang cukup kepada pasien. Hal ini menunjukkan bahwa sikap ramah, perhatian personal, dan kemampuan mendengarkan keluhan pasien sudah mulai dirasakan dengan baik. Namun, masih diperlukan penguatan pada konsistensi sikap empatik agar semua pasien memperoleh pengalaman pelayanan yang sama baiknya.^{[8][5]}

Pada dimensi ketanggapan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa respons petugas terhadap kebutuhan pasien dinilai cukup oleh sebagian besar responden. Kondisi ini menunjukkan bahwa petugas sudah cukup cepat merespons, tetapi belum selalu optimal dalam setiap situasi. Ketanggapan yang baik sangat penting karena pasien rawat inap sering membutuhkan bantuan segera, baik untuk kebutuhan administrasi, tindakan keperawatan, maupun informasi pelayanan.^{[14][4]}

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan di RSUD Barru sudah berada pada tingkat yang cukup baik, tetapi belum sepenuhnya maksimal. Rumah sakit perlu meningkatkan kecepatan pelayanan, memperjelas komunikasi kepada pasien, dan menjaga konsistensi sikap ramah serta empatik dari seluruh petugas.^{[12][1]}

Temuan ini juga memperkuat bahwa pelayanan rumah sakit tidak hanya dinilai dari fasilitas fisik, tetapi juga dari cara petugas memberikan perhatian dan respon kepada pasien. Dalam pelayanan rawat inap, interaksi yang baik antara petugas dan pasien menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan.^{[17][5]}

Dengan demikian, upaya peningkatan mutu pelayanan perlu diarahkan pada penguatan kompetensi petugas, evaluasi prosedur pelayanan, dan pembinaan komunikasi yang lebih efektif. Langkah ini penting agar pasien tidak hanya menilai pelayanan sebagai cukup, tetapi benar-benar merasakan pelayanan yang bermutu tinggi dan berorientasi pada kebutuhan pasien.^{[18][4]}

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan.

1. penelitian hanya dilakukan pada satu rumah sakit sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi ke semua rumah sakit lain.^{[19][1]}
2. penelitian ini menggunakan desain deskriptif sehingga hanya menggambarkan kondisi mutu pelayanan berdasarkan persepsi responden, tanpa membandingkan pengaruh antarvariabel secara lebih mendalam.^{[20][4]}
3. penilaian responden sangat bergantung pada pengalaman pribadi masing-masing pasien selama menjalani perawatan, sehingga hasil yang diperoleh dapat dipengaruhi oleh kondisi subjektif responden pada saat pengisian kuesioner.^{[21][5]}

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, mutu pelayanan pada pasien rawat inap di RSUD Barru tahun 2025 secara umum berada pada kategori cukup. Penilaian cukup terlihat pada dimensi kehandalan, jaminan, empati, dan ketanggapan.^{[4][1]}

Secara keseluruhan, 95 responden (79,2%) menilai mutu pelayanan rawat inap sudah

cukup, sedangkan 25 responden (20,8%) menilai masih kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah memberikan pelayanan yang baik, tetapi masih perlu peningkatan pada kecepatan pelayanan, kejelasan komunikasi, keramahan petugas, dan konsistensi perhatian kepada pasien.[15][1]

SARAN

Rumah sakit perlu mempertahankan aspek pelayanan yang sudah dinilai cukup oleh mayoritas pasien dan memperbaiki bagian yang masih kurang, terutama dalam hal respons petugas, kejelasan informasi, dan sikap empatik kepada pasien.[21][1]

Evaluasi mutu pelayanan rawat inap perlu dilakukan secara rutin agar rumah sakit dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan pasien secara lebih baik.[5][4]

DAFTAR PUSTAKA

- Anteng Purwati Wulansari. (2023). Hubungan Sikap Dengan Kesiapan Remaja Putri Menghadapi Menarche. Mojokerto.
- Almadana AV, Suharnomo, Perdhana MS. Understanding hospital quality: empirical insights from patients' perspectives in the growing hospital sector. 2025.^[5]
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Kelas rawat inap standar jamin pelayanan pasien tak dibeda-bedakan. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2024.^[1]
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Kemenkes bangun RS untuk pemerataan akses kesehatan di daerah. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2024.^[1]
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang pedoman penyelenggaraan rumah sakit jejaring pengampuan pelayanan kesehatan prioritas. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2024.^[1]
- Nasrullah N, Karno D, Jayusman IS. Analysis of patient satisfaction with service quality at the West Lombok Regional General Hospital (RSUD). Jurnal Kesehatan dan Kedokteran. 2025;4(3):69-75.^[22]
- Nawawi A, Aryawati W, Angelina FC. Kualitas pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien: studi cross-sectional di rumah sakit umum di Indonesia. Jurnal Promotif Preventif. 2025;8(5):1246-1255.^[1]
- Rumambi F, Mekel P, Kampilong JK, Pangkey D, Kembuan I, Mokat G. BPJS service quality and patient satisfaction: a mixed-methods study in Indonesian public hospitals. SOSIOEDUKASI. 2025;14(4):2687-2701.^[23]
- Wijono D. Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Surabaya: Airlangga University Press; 1999.^[1]
- Azwar A. Pengantar administrasi kesehatan. Edisi ketiga. Jakarta: Bina Rupa Aksara; 1996.^[1]
- Notoatmodjo S. Pendidikan dan perilaku kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2004.^[1]
- Depkes RI. Sistem kesehatan nasional. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 1998.^[1]
- Depkes RI. Standar pelayanan rumah sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2000.^[1]
- Notoatmodjo S. Ilmu kesehatan masyarakat. Jakarta: Rineka Cipta; 1997.^[1]
- Notoatmodjo S. Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.^[1]
- Razak A. Pemanfaatan pelayanan kesehatan masyarakat pesisir. Makassar: Kalammedia Pustaka; 2000.^[1]
- Data primer penelitian RSUD Barru tahun 2025.^[1]