Borneo Nursing Journal (BNJ)
Volume 8, Nomor 2, Tahun 2026, Halaman 10841-10846 P-ISSN: 2685-5054
https://bnj.akys.ac.id/BNJ E-ISSN: 2654-8453

Evaluasi Pelaksanaan Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD Anugerah Tomohon

Ivani Dina Margaret Wowor [1], Prycilia Pingkan Mamuaja [2], Jilly Toar [3], Ilham Salam [4], Beatrix J. Podung [5], Yuliana Sattu [6]
[1,2,3,4,5,6] Universitas Negeri Manado
Email: ivanidmwowor@gmail.com

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam menjamin keselamatan pasien dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pelaksanaan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Anugerah Tomohon berdasarkan pemenuhan indikator mutu dan lima dimensi Service Quality (SERVQUAL). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui observasi lapangan, studi dokumentasi, dan wawancara mendalam terhadap 11 informan yang dipilih secara purposive. Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber dan teknik, sedangkan analisis dilakukan melalui kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan secara umum telah berjalan sesuai standar dan dinilai baik oleh pengguna layanan. Keandalan didukung kepatuhan terhadap prosedur operasional dan pengukuran Indikator Nasional Mutu. Daya tanggap tampak melalui respons petugas dan penerapan budaya Senyum, Salam, Sapa. Jaminan keselamatan didukung verifikasi ganda (*double check*), sementara empati terlihat dalam komunikasi yang ramah dan perhatian kepada pasien. Fasilitas fisik dinilai memadai, tetapi masih terdapat keterbatasan kursi ruang tunggu pada jam sibuk, fluktuasi beban kerja petugas, ketidakdisiplinan atribut pada sif malam, serta keterbatasan pengadaan alat medis berteknologi tinggi. Status Badan Layanan Umum Daerah, kerja sama tim, dan digitalisasi menjadi faktor pendukung. Perbaikan disarankan melalui penataan ruang tunggu, penguatan pengawasan disiplin, evaluasi beban kerja, dan pengembangan layanan.

Kata kunci: Mutu Pelayanan Kesehatan, RSUD Anugerah Tomohon, SERVQUAL, Keselamatan Pasien, BLUD

Abstract

Healthcare service quality is essential for ensuring patient safety and strengthening public trust in hospitals. This study aimed to evaluate healthcare service quality implementation at Anugerah Tomohon Regional General Hospital based on national quality indicators and the five dimensions of Service Quality (SERVQUAL). A qualitative case-study approach was used. Data were collected through field observation, document review, and in-depth interviews with 11 purposively selected informants. Data credibility was assessed through source and technique triangulation, while analysis involved data condensation, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that service quality generally complied with hospital standards and was perceived positively by service users. Reliability was supported by adherence to standard operating procedures and monitoring of national quality indicators. Responsiveness was reflected in staff response and the consistent practice of the Smile, Greeting, and Salutation culture. Patient assurance was supported by double-check procedures, while empathy was demonstrated through respectful communication and attention to patients. Physical facilities were generally adequate, however, limitations remained in waiting-room seating during peak hours, fluctuations in staff workload, uniform-attribute compliance during night shifts, and access to high-technology medical equipment. Regional Public Service Agency status, teamwork, and digital systems supported service delivery. Improvements should prioritize waiting-room capacity, staff discipline monitoring, workload evaluation, and service development.

Keywords: Healthcare Service Quality, Anugerah Tomohon Hospital, SERVQUAL, Patient Safety, Regional Public Service Agency

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pasien, menjaga keselamatan, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Rumah sakit tidak hanya menyediakan pelayanan kuratif, tetapi juga menjalankan

fungsi promotif, preventif, dan rehabilitatif sesuai kebutuhan pasien. Di Indonesia, pelaksanaan mutu rumah sakit berkaitan dengan pemenuhan standar dan indikator nasional mutu yang ditetapkan pemerintah [1], serta kedudukan dan fungsi rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna [2]. Mutu pelayanan juga penting karena berkaitan dengan kepuasan pasien. Ambat, Pangemanan, dan Mamuaja menemukan hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan BPJS Kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap peserta JKN di RSUD Biak [3]. Sejalan dengan itu, Rombon, Podung, dan Mamuaja menjelaskan bahwa kepuasan pasien dapat menjadi cerminan mutu pelayanan, semakin baik mutu layanan yang dirasakan, semakin tinggi pula kepuasan pasien [4].

Penelitian terdahulu mengenai strategi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit turut menekankan perlunya perbaikan layanan secara sistematis dan berkelanjutan [5]. Untuk mengevaluasi pengalaman pelayanan secara lebih terarah, salah satu kerangka yang dapat digunakan ialah Service Quality (SERVQUAL), yang mencakup keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) [6]. Penggunaan kelima dimensi tersebut membantu evaluasi tidak hanya berfokus pada proses klinis, tetapi juga pada interaksi petugas dan kondisi fasilitas yang dialami pasien.

RSUD Anugerah Tomohon merupakan rumah sakit umum daerah yang beroperasi sejak 2018 dan melayani masyarakat Kota Tomohon serta wilayah sekitarnya. Relevansi lima dimensi SERVQUAL juga tampak pada penelitian Giroth, Mamuaja, dan Toar di Puskesmas Tatapaan, yang melaporkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berhubungan dengan kepuasan pasien [7]. Sementara itu, penelitian Tongkeles, Mamuaja, dan Tombokan menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan Puskesmas oleh peserta BPJS berkaitan dengan faktor ketersediaan tenaga kesehatan, dukungan keluarga, dan aksesibilitas fasilitas [8]. Temuan dari fasilitas kesehatan lain tersebut tidak dapat langsung dianggap sebagai hasil di RSUD Anugerah Tomohon, tetapi memberikan konteks bahwa evaluasi mutu perlu memperhatikan dimensi layanan sekaligus faktor pendukung akses. Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan mengevaluasi pelaksanaan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Anugerah Tomohon berdasarkan indikator mutu dan lima dimensi SERVQUAL.

Walaupun standar pelayanan telah tersedia, evaluasi lapangan tetap diperlukan untuk memahami praktik pelayanan dan hambatan operasional secara kontekstual. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan mengetahui, mendeskripsikan, dan mengevaluasi pelaksanaan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Anugerah Tomohon berdasarkan indikator mutu dan lima dimensi SERVQUAL.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus di RSUD Anugerah Tomohon, Kecamatan Tomohon Selatan, Sulawesi Utara. Pengumpulan data berlangsung dalam rangkaian penelitian Oktober 2025 hingga Mei 2026. Informan berjumlah 11 orang dan dipilih secara purposive berdasarkan pengetahuan, pengalaman, kewenangan, serta keterlibatan langsung dalam pelayanan. Informan mewakili perspektif manajemen dan tenaga kesehatan sebagai penyedia layanan serta pasien rawat jalan dan rawat inap sebagai penerima layanan.

Data primer dan sekunder dihimpun melalui wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Wawancara menggali praktik mutu pelayanan, pengalaman pasien, pelaksanaan prosedur, kendala, dan upaya peningkatan mutu. Observasi digunakan untuk melihat aktivitas pelayanan dan kondisi fasilitas, sedangkan dokumentasi membantu melengkapi informasi yang diperoleh dari informan.

Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana model Miles, Huberman, dan Saldaña [9]. Hasil dianalisis secara deskriptif dengan mengelompokkan temuan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL serta faktor pendukung, faktor penghambat, dan upaya peningkatan mutu. Penelitian ini merupakan studi kasus kualitatif, hasilnya menggambarkan konteks rumah sakit yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk generalisasi statistik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Pelaksanaan Mutu Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pelaksanaan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Anugerah Tomohon secara umum telah berjalan sesuai standar pelayanan rumah sakit. Pengukuran mutu mengacu pada Indikator Nasional Mutu (INM), sedangkan pengalaman pengguna layanan dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL. Secara umum, temuan memperlihatkan adanya praktik pelayanan yang mendukung keselamatan dan kenyamanan pasien, dengan beberapa catatan operasional yang masih perlu diperbaiki.

a. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan pelayanan ditunjukkan melalui penggunaan prosedur operasional standar dan pengukuran mutu berdasarkan Indikator Nasional Mutu (INM). Informan dari pihak manajemen menjelaskan bahwa sebagian besar capaian indikator telah memenuhi target, walaupun masih terdapat sebagian kecil indikator yang belum tercapai. Observasi juga menunjukkan bahwa pelayanan tetap diupayakan berjalan teliti melalui kerja sama tim, termasuk ketika jumlah petugas pada kondisi tertentu belum sepenuhnya ideal. Temuan ini menegaskan pentingnya pemantauan indikator secara rutin dan konsistensi penerapan prosedur agar mutu pelayanan dapat dipertahankan. Hal ini sejalan dengan perlunya strategi peningkatan mutu yang terencana dan berkelanjutan pada pelayanan rumah sakit [5].

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap terlihat melalui respons perawat terhadap panggilan pasien, kesigapan petugas dalam melayani kebutuhan pengguna, dan upaya dokter menggali keluhan pasien. Budaya komunikasi Senyum, Salam, Sapa (3S) menjadi bagian dari cara petugas menyambut pasien dan pengunjung. Praktik tersebut membantu membangun interaksi yang lebih ramah dan mendukung pengalaman pelayanan yang positif. Namun, pengaturan beban kerja dan jumlah petugas tetap perlu diperhatikan pada saat kunjungan meningkat agar respons pelayanan tidak menurun.

c. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan berkaitan dengan rasa aman, kompetensi petugas, serta kepercayaan pasien terhadap pelayanan. Dalam penelitian ini, praktik verifikasi ganda (double check) pada tindakan asuhan keperawatan menjadi salah satu temuan utama yang mendukung keselamatan pasien. Responden melaporkan tidak ditemukannya insiden kesalahan medis pada praktik yang diamati. Keamanan juga didukung legalitas praktik tenaga medis dan pengelolaan data medis melalui sistem informasi rumah sakit. Temuan tersebut perlu dipahami dalam batas konteks dan periode observasi penelitian, bukan sebagai bukti bahwa risiko kesalahan medis tidak mungkin terjadi.

d. Empati (*Emphaty*)

Empati tercermin dalam perhatian personal tenaga kesehatan, kesabaran dokter saat menjelaskan kondisi medis, serta komunikasi yang ramah ketika menanggapi kebutuhan pasien. Penelitian juga mencatat kebijakan akses yang mengakomodasi pasien peserta BPJS maupun masyarakat kurang mampu yang memenuhi persyaratan administrasi. Program *Hospital Without Wall* (HWW), yaitu layanan medis keliling ke rumah pasien, merupakan upaya proaktif yang membantu kelompok rentan, termasuk lansia dan pasien dengan keterbatasan mobilitas. Praktik tersebut menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berfokus pada tindakan klinis, tetapi juga pada kebutuhan dan kondisi pasien.

e. Keandalan (*Reliability*)

Fasilitas dan lingkungan rumah sakit secara umum dinilai memadai dan fungsional. Kebersihan lingkungan, ketersediaan sarana, serta penampilan profesional tenaga kesehatan mendukung persepsi pasien terhadap mutu. Meski demikian, kapasitas kursi ruang tunggu poliklinik belum selalu mencukupi ketika kunjungan padat, sehingga sebagian pasien atau pendamping harus berdiri. Observasi juga menemukan ketidakpatuhan atribut seragam pada sebagian petugas sif malam. Keterbatasan pengadaan alat medis berteknologi tinggi menjadi tantangan lain bagi rumah sakit tipe C. Temuan ini berkaitan dengan dimensi bukti fisik (tangibles), yang dalam penelitian Giroth, Mamuaja, dan Toar termasuk salah satu dimensi mutu yang berhubungan dengan kepuasan pasien [7]. Namun, hasil penelitian di Puskesmas Tatapaan tersebut digunakan sebagai pembanding konseptual, bukan sebagai bukti langsung tentang kepuasan pasien di RSUD Anugerah Tomohon.

2) Faktor Pendukung Dan Penghambat

Faktor pendukung utama adalah fleksibilitas pengelolaan keuangan setelah penerapan status Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), kerja sama tim, pemantauan indikator mutu, budaya komunikasi 3S, prosedur *double check*, serta pemanfaatan sistem informasi rumah sakit. Digitalisasi pengelolaan keluhan melalui barcode survei kepuasan juga memberi jalur bagi pasien untuk menyampaikan pengalaman pelayanan. Dukungan tersebut berpotensi memperkuat pemantauan mutu dan tindak lanjut terhadap keluhan.

Faktor penghambat meliputi keterbatasan tempat duduk di ruang tunggu pada jam sibuk, fluktuasi rasio petugas ketika beban layanan meningkat, ketidakdisiplinan atribut seragam pada sif malam, dan keterbatasan anggaran untuk pengadaan alat medis berteknologi tinggi. Penelitian Tongkeles, Mamuaja, dan Tombokan tentang pemanfaatan pelayanan Puskesmas oleh peserta BPJS mengidentifikasi ketersediaan tenaga kesehatan, dukungan keluarga, dan aksesibilitas sebagai faktor yang berkaitan dengan pemanfaatan layanan [8]. Dalam konteks penelitian ini, temuan tersebut menguatkan alasan untuk memperhatikan kecukupan tenaga dan kemudahan akses, sedangkan dukungan keluarga dicatat sebagai faktor yang ditemukan dalam penelitian pembanding, bukan sebagai temuan khusus dari wawancara RSUD Anugerah Tomohon. Hambatan-hambatan yang ditemukan tidak berarti seluruh pelayanan tidak bermutu, tetapi merupakan area spesifik yang membutuhkan pengelolaan lebih terarah.

3) Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan

Upaya yang telah dilakukan atau direncanakan mencakup koordinasi untuk memperoleh dukungan pendanaan eksternal, termasuk Dana Alokasi Khusus (DAK), pengembangan layanan Hemodialisis, pengawasan disiplin melalui patroli, serta pemanfaatan sistem digital untuk evaluasi pelayanan. Pengembangan layanan baru perlu disertai kesiapan sumber daya manusia, peralatan, prosedur, dan sistem keselamatan pasien. Di sisi lain, penambahan kursi

ruang tunggu, evaluasi beban kerja, dan penguatan pengawasan atribut dapat menjadi tindakan praktis yang ditindaklanjuti dalam waktu lebih dekat.

Secara konseptual, kelima dimensi SERVQUAL saling melengkapi: fasilitas yang memadai perlu disertai pelayanan yang andal, cepat tanggap, memberi rasa aman, dan menunjukkan empati [6]. Penelitian Giroth, Mamuaja, dan Toar turut menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut berkaitan dengan kepuasan pasien [7]. Temuan penelitian ini juga dapat dibaca bersama Ambat dkk. [3] dan Rombon dkk. [4], yang membahas keterkaitan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Akan tetapi, penelitian-penelitian tersebut dilakukan pada fasilitas dan populasi berbeda sehingga digunakan sebagai pembanding, bukan untuk menyimpulkan besaran kepuasan pasien RSUD Anugerah Tomohon. Sementara itu, Tongkeles dkk. mengingatkan bahwa pemanfaatan layanan juga dapat dipengaruhi oleh ketersediaan tenaga, dukungan keluarga, dan aksesibilitas [8]. Karena penelitian ini menggunakan desain kualitatif, temuan tidak menghasilkan skor numerik tentang kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien. Penelitian lanjutan dengan pendekatan kuantitatif dapat melengkapi temuan ini dengan pengukuran terstruktur.

4. KESIMPULAN

Pelaksanaan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Anugerah Tomohon secara umum telah menunjukkan praktik yang mendukung keselamatan dan kebutuhan pengguna layanan. Keandalan diperkuat oleh kepatuhan terhadap prosedur dan pemantauan INM, daya tanggap ditunjukkan melalui respons petugas dan budaya Senyum, Salam, Sapa (3S), jaminan didukung penerapan double check, empati terlihat dari komunikasi dan perhatian kepada pasien, sedangkan bukti fisik didukung fasilitas yang relatif memadai, meskipun kapasitas ruang tunggu dan pengadaan alat medis tertentu masih perlu diperhatikan. Status BLUD, kerja sama tim, dan pemanfaatan sistem digital menjadi faktor pendukung, sementara distribusi beban kerja dan disiplin atribut sif malam menjadi area perbaikan. Empat penelitian yang disertakan memperkuat konteks pembahasan: mutu layanan berkaitan dengan kepuasan pasien [3], [4], evaluasi dapat mencakup lima dimensi SERVQUAL [7], dan ketersediaan tenaga serta aksesibilitas merupakan faktor relevan dalam pemanfaatan layanan kesehatan, dengan dukungan keluarga sebagai faktor yang diidentifikasi pada penelitian pembanding [8]. Manajemen disarankan memprioritaskan perbaikan ruang tunggu, evaluasi kebutuhan tenaga, pengawasan disiplin, serta pengembangan layanan yang disertai kesiapan sumber daya.

5. DAFTAR PUSTAKA

[1] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, “Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan,” Jakarta, Indonesia, 2022.

[2] Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit,” Jakarta, Indonesia, 2009.

[3] M. P. Ambat, M. Pangemanan, and P. Mamuaja, “Hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di instalasi rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Biak Kabupaten Biak Numfor Provinsi Papua,” Epidemia: Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA, vol. 1, no. 4, 2020, doi: 10.53682/ejkmu.v1i4.1259.

[4] L. A. Y. Rombon, B. J. Podung, and P. P. Mamuaja, “Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Papakelan,” Epidemia: Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA, 2021.
Available: https://ejurnal-mapalus-unima.ac.id/index.php/epidemia/article/view/1125.

[5] A. Fachrurrozi, D. A. Prayogo, and D. Mulyanti, "Strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit: Systematic literature review," Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran (JURRIKE), vol. 2, no. 1, pp. 123–134, 2023.
[6] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," Journal of Retailing, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1988.
[7] M. Giroth, P. Mamuaja, and J. Toar, "Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tatapaan Minahasa Selatan," Jurnal Ilmiah Kesehatan Manado, vol. 3, no. 2, 2024, doi: 10.64418/jikma.v3i2.143.
[8] J. S. Tongkeles, P. P. Mamuaja, and V. Tombokan, "Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan Puskesmas pada peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Tompaso tahun 2025," Jurnal Kolaboratif Sains, vol. 8, no. 12, 2025, doi: 10.56338/jks.v8i12.8773.
[9] M. B. Miles, A. M. Huberman, and J. Saldaña, Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook, 3rd ed. Thousand Oaks, CA, USA: SAGE Publications, 2014.
[10] M. R. Adjision, "Strategi Rumah Sakit Umum Daerah dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Halmahera Timur Provinsi Maluku Utara," skripsi/tesis, 2023.
[11] A. Ariyanto, D. D. Agustina, et al., "Strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit," Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan, vol. 1, no. 3, pp. 64–70, 2023.
[12] I. D. M. Wowor, "Hasil wawancara mendalam dan observasi lapangan di RSUD Anugerah Tomohon," data primer penelitian skripsi, 2025–2026.