

# KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT BULUYE NAPOA'E MOUTONG DI DESA SALUMPENGUT KECAMATAN MOUTONG KABUPATEN PARIGI MOUTONG

Mohamad Zikra<sup>1)</sup>, Nuraisyah<sup>2)</sup>, Andi Maman Firmansyah<sup>3)</sup>

<sup>1</sup> Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako  
[niimuzikra@gmail.com](mailto:niimuzikra@gmail.com)

<sup>2</sup> Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako  
[nuraisyah121270@gmail.com](mailto:nuraisyah121270@gmail.com)

<sup>3</sup> Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako  
[amamanfirmansyah@gmail.com](mailto:amamanfirmansyah@gmail.com)

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui terwujudnya pelayanan rumah sakit yang berkualitas di Rumah Sakit Buluye Napoa'e Moutong Kabupaten Parigi Moutong. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang, dan penentuan informan penelitian menggunakan teknik sampel purposive. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Buluye Napoa'e Moutong Kabupaten Parigi Moutong dilihat dari segi bukti fisik (*tangibles*) masih terdapat beberapa kekurangan pada fasilitas ruang tunggu dan pencahayaan yang perlu perbaikan. Kemudian dari aspek keandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa rumah sakit memiliki sistem kerja yang dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan medis kepada pasien. Kemudian dilihat dari aspek daya tanggap (*responsiveness*) kurang berjalan dengan optimal. Hal ini disebabkan oleh pegawai rumah sakit masih kurang mampu menyelesaikan tugas-tugas pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat. Selain itu, pelayanan publik dari aspek jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa tenaga medis mampu membangun rasa aman dan kepercayaan pasien melalui komunikasi yang jelas, sopan santun, dan kompetensi profesional yang baik. Terakhir, dilihat dari aspek perhatian (*empathy*) sudah berjalan dengan baik, karena tenaga kesehatan menunjukkan perhatian personal kepada pasien, seperti menyapa, menanyakan kondisi, dan memberikan dukungan emosional.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kesehatan, Keandalan, Jaminan, Perhatian

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the Quality of Health Services at Buluye Napoa'e Moutong Hospital, Parigi Moutong Regency. This study used a qualitative descriptive method. Informants in this study numbered 7 people, and the determination of research informants used a purposive sampling technique. The types of data used were primary and secondary data. Data collection techniques used observation, interviews, documentation, and triangulation techniques. Based on the results of the study, it was concluded that the Quality of Health Services at Buluye Napoa'e Moutong Hospital, Parigi Moutong Regency, seen from the aspect of physical evidence (tangibles), there are still several deficiencies in the waiting room facilities and lighting that need improvement. Then from the aspect of reliability, it shows that the hospital has a reliable work system in providing medical services to patients. Then, seen from the aspect of responsiveness, it is not running optimally. This is caused by hospital employees who are still unable to complete the tasks of health services needed by the community. In addition, public service from the aspect of assurance shows that medical personnel are able to build a sense of security and patient trust through clear communication, courtesy, and good professional competence. Lastly, from the aspect of attention (empathy), it has been going well, because health workers show personal attention to patients, such as greeting them, asking about their condition, and providing emotional support.*

**Keywords: Service Quality, Health, Reliability, Assurance, Attention**

Submisi: 11-01-2026  
Diterima: 12-01-2026  
Dipublikasikan: 02-02-2026

## PENDAHULUAN

Sistem pelayanan publik di Indonesia mengalami banyak tekanan dan sekaligus menghadapi tantangan baru sebagai akibat dari persaingan yang semakin meningkat di seluruh dunia. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, atau badan hukum lain yang didirikan secara eksklusif untuk kegiatan pelayanan publik. (Dwiyanto, 2018)

Menurut UUD pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 pasal 15, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sinambela mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah orang yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan bagi suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait dengan produk secara fisik. (Harbani Pasolong, 2019:148)

Bentuk pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kesehatan masyarakat, sebagaimana yang tertuang dalam pasal 28H ayat (1) Undang-undang Dasar 1945 adalah setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata, yang terjadi akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan. Setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan lalu mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan masyarakat. (Pradikta Andrianto & Agus Nursikuwagus, 2017)

Kesehatan merupakan komponen yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas hidup manusia dan berdampak pada kehidupan sosial dan ekonomi. Jika seseorang atau individu sakit, kehidupan sosial secara tidak langsung akan mempengaruhi cara mereka berinteraksi satu sama lain dan tentu saja juga mempengaruhi keadaan ekonomi. Di mana kesehatan yang baik sangat penting untuk tetap bekerja dalam kondisi tubuh yang optimal. Sehingga tujuan utama pelayanan kesehatan adalah meningkatkan kualitas hidup dan kehidupan setiap individu masyarakat. Salah satu jenis layanan kesehatan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit, yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta. (Shopiana & Dety, 2023)

Rumah sakit sebagai salah satu unit pelaksana pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sudah seharusnya memberikan pelayanan yang berkualitas. Di desa Salumpengut, Kecamatan Moutong, Kabupaten Parigi Moutong terdapat rumah sakit yang bernama RSUD Buluye Napoae Moutong. Rumah Sakit Buluye Napoae'e

Moutong adalah fasilitas kesehatan tipe D yang berlokasi di Desa Salumpengut, Kecamatan Moutong, Kabupaten Parigi Moutong, Sulawesi Tengah. Rumah sakit ini diresmikan pada 22 Januari 2016 oleh Gubernur Sulawesi Tengah saat itu, Longki Djanggola, untuk meningkatkan akses pelayanan kesehatan bagi warga di wilayah utara Kabupaten Parigi Moutong. Rumah Sakit ini memiliki ketenagaan sebanyak 105 orang yang terdiri dari 5 orang Struktural, 1 orang Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi, 1 orang Dokter Spesialis Anestesi, 1 orang Dokter Spesialis Patologi Klinik, 5 orang Dokter Umum, 32 orang tenaga perawatan, 26 orang tenaga non perawatan, dan di tambah dengan 34 orang tenaga non medis. Berdasarkan data kunjungan pasien di Rumah Sakit Buluye Napoa'e Moutong, jumlah kunjungan per bulan tercatat bervariasi yaitu Januari sebanyak 59 kunjungan, Februari 47 kunjungan, Maret 71 kunjungan, April 48 kunjungan, Mei 43 kunjungan, Juni 29 kunjungan, Juli 48 kunjungan, Agustus 39 kunjungan, September 39 kunjungan, Oktober 32 kunjungan, November 30 kunjungan, dan Desember 27 kunjungan, sehingga secara total selama satu tahun terdapat 512 kunjungan pasien. Jika dirata-ratakan, jumlah kunjungan pasien per bulan sekitar 43 pasien, sedangkan per minggu sekitar 10 pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di Rumah Sakit Buluye Napoa'e Moutong Kabupaten Parigi Moutong tersebut terkait bagaimana kesiapan pegawai rumah sakit dalam memberikan pelayanan dan penanganan kepada pasien atau penerima pelayanan. Beberapa hasil wawancara yang telah dikemukakan, terlihat bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit Buluye Napoa'e Moutong jika ditinjau dari dimensi bukti fisik (*tangibles*) belum efektif, karena masih terdapat beberapa fasilitas yang kurang seperti ruang tunggu, yang masih kekurangan kursi dan masih ada juga beberapa yang sudah rusak serta pencahayaan yang kurang sehingga dapat membuat pasien kurang merasa nyaman. Hal ini dilihat langsung oleh penulis di lokasi penelitian yakni di Rumah Sakit Buluye Napoa'e Moutong terkait bagaimana kelengkapan fasilitas yang ada di rumah sakit. Kemudian pada aspek yang kedua yakni adanya tanggapan yang baik, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Buluye Napoa'e Moutong bila ditinjau dari aspek daya tanggap (*responsiveness*) juga demikian kurangnya kepuasan dalam mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Buluye Napoa'e Moutong yang disebabkan oleh keterbatasan-keterbatasan dari pihak rumah sakit itu sendiri. Kemudian aspek keandalan, jaminan, dan perhatian sejauh ini sudah dijalankan dengan baik yang mana hal ini penulis lihat dari sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang cukup ramah, pegawai sudah mampu membangun komunikasi dengan baik kepada masyarakat atau pasien sehingga pasien merasa nyaman dan aman. Serta masyarakat mampu memberikan kepercayaan kepada pihak pegawai Rumah Sakit Buluye Napoa'e Moutong dalam memberikan pelayanan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam buku Harbani Pasolong (2019:155), pelayanan yang baik harus memenuhi lima dimensi kualitas layanan yang dikenal sebagai SERVQUAL, yaitu *tangibles* (bukti fisik) yang mencakup fasilitas, peralatan, dan penampilan tenaga layanan; *reliability* (keandalan) yang menekankan pada konsistensi dan ketepatan layanan; *responsiveness* (daya tanggap) yang berkaitan dengan kecepatan dan kesiapan dalam membantu pelanggan; *assurance* (jaminan dan kepastian)

yang mencerminkan kompetensi, kesopanan, dan kepercayaan terhadap tenaga layanan; serta *empathy* (empati) yang menunjukkan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara personal. Dalam konteks RSUD Buluye Napoae Moutong, pelayanan yang baik berarti rumah sakit harus memiliki fasilitas yang memadai, tenaga medis yang andal, responsif terhadap pasien, memberikan rasa aman, serta memiliki empati dalam menangani pasien agar sesuai dengan standar kualitas layanan yang diharapkan.

## **METODE**

Dasar penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata. Data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan pada 7 (tujuh) informan yaitu Kepala Ruang Rawat Inap, Tata Usaha, Humas, Bidan, dan Pasien (3 orang). Data penelitian yang terkumpul kemudian dianalisis dengan analisis kualitatif melalui tiga alur kegiatan yang berlangsung secara bersamaan yakni: Kondensasi data, Visualisasi data (Data Display), dan Ilustrasi kesimpulan/Verifikasi (Penarikan/verifikasi kesimpulan).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

*Tangibles* merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh pasien. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memberikan fasilitas yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara serta fakta empiric yang peneliti amati dilapangan berkaitan dengan bukti fisik di Rumah Sakit Buluye Napoae Moutong sebagian besar fasilitas fisik yang ada di rumah sakit seperti ruang tunggu, AC, tempat tidur pasien, dan kebersihan ruangan sudah cukup memadai. Namun, masih terdapat beberapa catatan seperti kursi yang rusak di ruang tunggu serta pencahayaan yang kurang optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa rumah sakit belum memenuhi standar dasar bukti fisik, perlu ada perbaikan dan pemeliharaan fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan pasien dan pengunjung.

*Reliability* merupakan kemampun untuk memberikan pelayanan pelanggan yang diharapkan, seperti menepati janji, memecahkan masalah, dan mengurangi kesalahan. Indikator ini mengukur seberapa baik rumah sakit melayani pasien, apakah sudah sesuai dengan standar yang ada atau sesuai dengan yang diharapkan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian serta fakta empiric yang peneliti dapatkan terkait dengan keandalan apratur di Rumah Sakit Buluye Napoae Moutong bahwa tenaga kesehatan mampu memberikan layanan dengan cepat, tepat, dan sesuai prosedur. Proses administrasi dan penanganan pasien dinilai tidak berbelit-belit. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah mampu memenuhi harapan pasien dalam hal keandalan pelayanan, yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien secara umum.

*Responsiveness* berkaitan erat dengan rasa tanggap dalam memberikan

pelayanan, dalam hal ini kesanggupan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta memahami apa yang di inginkan pasien. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian serta fakta empiric yang peneliti dapatkan dilapangan dapat di katakana bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Buluye Napoae Moutong Kabupaten Parigi Moutong belum maksimal. Dilihat dari hasil penelitian bahwa Pegawai Rumah Sakit Buluye Napoa'e Moutong dalam memberikan pelayanan terkadang aparaturnya tidak dapat menyelesaikan kebutuhan masyarakat dengan alas an yang tidak relevan. Dan juga sesuai dengan peneliti amati bahwa terdapat beberapa aparatur yang tidak dapat memahami apa yang menjadi kebutuhan pasien.

*Assurance* merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan. Ini dapat di capai melalui sikap, komunikasi yang baik, kemampuan, dan pengetahuan petugas medis, yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan, seperti pasien rumah sakit. Hal ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin.

Berdasarkan hasil penelitian serta fakta empiric yang peneliti dapatkan terkait dengan jaminan yang ada di Rumah Sakit Buluye Napoae Moutong bahwa tenaga kesehatan menjelaskan kondisi dan prosedur medis dengan jelas dan terbuka, serta menunjukkan sikap sopan dan profesional. Aspek ini memperkuat kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dan menciptakan rasa aman selama proses pengobatan.

*Emphaty* adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen, terutama pasien rumah sakit. Ini mirip dengan perhatian dokter untuk mendengar keluhan pasien dan memberikan solusi serta layanan yng tepat kepada mereka. Dalam situasi ini di mana petugas harus memprioritaskan kepentingan pasien, mereka melayani pasien dengan ramah, sopan, dan tidak diskriminatif atau membedakan.

Berdasarkan hasil penelitian serta fakta empiric yang peneliti amati bahwa tenaga kesehatan memperhatikan kondisi pasien secara personal, menunjukkan sikap ramah, dan selalu menanyakan perkembangan kondisi pasien. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah menerapkan pelayanan yang humanis dan berfokus pada kebutuhan emosional pasien, yang merupakan elemen penting dalam menciptakan kepuasan layanan.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Buluye Napoae Moutong Kabupaten Parigi Moutong dengan pendekatan teori SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa dilihat dari aspek bukti fisik (*tangibles*), belum sepenuhnya optimal, meskipun fasilitas rumah sakit seperti ruang perawatan, tempat tidur pasien, dan seragam petugas sudah cukup memadai, akan tetapi masih terdapat kekurangan pada ruang tunggu dan pencahayaan yang perlu ditingkatkan. Dan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) juga belum optimal karena masih ada aparatur yang kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. dari aspek keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*) yang dinilai memadai, di mana tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan yang konsisten, profesional, dan

humanis sehingga menumbuhkan rasa aman serta meningkatkan kepuasan pasien yang ada di Rumah Sakit Buluye Napoa'e Moutong.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astari, R. Y. (2020). Mutu pelayanan kebidanan dan kebijakan kesehatan. Yogyakarta:Deepublish.
- Barata, A. A. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima. Jakarta:PT Elex Media Komputindo.
- Elvera, & Astarina, Y. (2021). Metodologi penelitian. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Hardi, W. (2020). Collaborative governance dalam perspektif administrasi publik. Yogyakarta:Bildung.
- Musri, M., & Mulia, R. A. (2022). Etika administrasi publik. Purbalingga:CV Eureka Media Aksara.
- Noor, J. (2011). Metodologi penelitian: Skripsi, tesis, disertasi, dan karya ilmiah. Jakarta:Kencana Prenada Media Group.
- Panjaitan, D. T. M. R., & Pardede, K. D. (2021). Administrasi publik. Medan:Yayasan Kita Menulis.
- Pasolong, H. (2019). Teori administrasi publik (Edisi revisi). Bandung:Alfabeta.
- Rahardjo, M. (2011). Metode pengumpulan data penelitian kualitatif. Malang:Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Diakses dari: <https://uin-malang.ac.id/r/110601/metode-pengumpulan-data-penelitian-kualitatif.html>
- Ramdhan, M. (2021). Metode penelitian. Surabaya:Cipta Media Nusantara.
- Roosinda, F. W., Lestari, N. S., Utama, A. G. S., Anisah, H. U., Siahaan, A. L. S., Islamiati, S. H. D., & Fasa, M. I. (2021). Metode penelitian kualitatif. Yogyakarta:Zahir Publishing.
- Rukin. (2019). Metodologi penelitian kualitatif. Takalar:Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Satibi, I. (2023). Manajemen publik dalam perspektif teoritik dan empirik. Bandung:Unpas Press.
- Sugiyono. (2014). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). Metodologi penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami. Yogyakarta:Pustaka Baru Press.
- Wijaya, A. F., & Danar, O. R. (2014). Manajemen publik: Teori dan praktik. Malang:Universitas Brawijaya Press.
- Zakariah, M. A., Afriani, V., & Zakariah, K. M. (2020). Metodologi penelitian kualitatif, kuantitatif, action research, dan research and development (R&D). Kolaka:Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah.

## **TENTANG PENULIS**