

ABSTRAK

Latar Belakang: Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan rumah sakit. Instalasi rawat inap memiliki peran strategis karena memberikan pelayanan secara berkesinambungan kepada pasien selama menjalani perawatan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berkaitan dengan kesembuhan pasien, tetapi juga mencakup ketepatan pelayanan, kecepatan respons, keamanan, kenyamanan, komunikasi, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan kesehatan diperlukan sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Mitra Sehat Kabupaten Minahasa Tenggara Tahun 2025.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat Inap RSUD Mitra Sehat Kabupaten Minahasa Tenggara pada tahun 2025. Populasi penelitian adalah pasien yang mendapatkan pelayanan rawat inap, dengan jumlah sampel sebanyak responden yang dipilih menggunakan teknik. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang mengukur kualitas pelayanan berdasarkan dimensi tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat, dan multivariat sesuai dengan tujuan penelitian.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Mitra Sehat Kabupaten Minahasa Tenggara secara umum berada pada kategori baik. Dimensi merupakan dimensi dengan penilaian paling baik, sedangkan dimensi masih memerlukan perhatian dan peningkatan. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi yang berpengaruh memiliki hubungan/pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai *p-value*. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien melalui pelayanan yang cepat, tepat, aman, nyaman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Kesimpulan: Kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Mitra Sehat Kabupaten Minahasa Tenggara Tahun 2025 perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara berkesinambungan, khususnya pada aspek. Peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, kecepatan dan ketepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, komunikasi, serta perhatian terhadap kebutuhan pasien diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan rumah sakit.

Kata kunci: kualitas pelayanan kesehatan, rawat inap, rumah sakit, mutu pelayanan, kepuasan pasien.

