

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Tinjauan Teori

#### 1. Mutu dan Dimensi Mutu

Menurut *The Victorian Government Department of Human Services, Melbourne, Victoria (2008)*, yang dikutip dalam buku "*A guide to using data for health care quality improvement*," definisi mutu adalah kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan untuk menyediakan layanan dan produk perawatan kesehatan sesuai dengan harapan. Dalam buku tersebut, terdapat sembilan dimensi mutu yang diidentifikasi sebagai langkah-langkah peningkatan kualitas pelayanan, meliputi efektif, sesuai, aman, efisien, responsif, dapat diakses, kontinyu, mampu, dan berkelanjutan. Dimensi-dimensi ini mencerminkan aspek-aspek penting yang perlu diperhatikan untuk memastikan mutu dalam pelayanan kesehatan, dan dapat dijadikan sebagai panduan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan tersebut.

Tabel 2.1 Unsur/dimensi mutu layanan di laboratorium klinik

No.	Unsur/dimensi mutu layanan	Penilaian
1	Persyaratan Pelayanan	Kemudahan dalam aturan, ketersediaan, dan kejelasan informasi terkait persyaratan layanan laboratorium yang harus dipenuhi oleh pasien.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	Kelancaran dalam prosedur, mekanisme, dan langkah-langkah pelayanan laboratorium yang tersedia untuk pasien..
3	Waktu Pelayanan (reliability)	Waktu yang dibutuhkan oleh laboratorium ( <i>turnaround time</i> ) untuk menyelesaikan keseluruhan proses pelayanan kepada pasien.
4	Biaya/Tarif (responsiveness, assurance)	Biaya yang dibebankan kepada penerima layanan untuk memperoleh layanan di laboratorium.
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (reliability)	Konsistensi antara pelayanan laboratorium yang diberikan dengan pelayanan yang diterima pasien sesuai dengan ketentuan atau ketentuan yang berlaku.
6	Kompetensi Pelaksana (assurance, responsiveness)	Tingkat kecakapan fisik, pengetahuan, dan kejelasan informasi yang disampaikan oleh tenaga medis yang memberikan layanan di laboratorium.
7	Perilaku Pelaksana (assurance, responsiveness)	Tingkat kecakapan, pengetahuan, sikap etika, dan keramahan tenaga medis dalam memberikan layanan di laboratorium.
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (empathy)	Tersedianya fasilitas untuk mengajukan keluhan, memberikan saran, dan mendapatkan tindak lanjut, serta tingkat keseriusan petugas laboratorium dalam menanggapi pengaduan.
9	Sarana dan Prasarana (tangibles)	Kebersihan, keteraturan, dan kerapian sarana serta prasarana, tingkat ketersediaan fasilitas pelayanan, pentingnya ruang tunggu, dan kemudahan akses ke laboratorium.

Sumber : (Kementerian PAN-RB RI, 2017)

Berbeda dengan buku "*Quality of Care*" oleh WHO pada tahun 2006, terdapat enam dimensi mutu dalam pelayanan kesehatan, yakni: efektif, efisien, dapat diakses, berfokus pada pasien, adil, dan aman.

Tabel 2.2 Dimensi/Area Mutu menurut WHO (World Health Organisation, 2006)

No.	Dimensi mutu	Penjelasan
1	Efisien	Maksimalkan pemanfaatan sumber daya dan hindari pemborosan.
2	Efektif	Pelayanan kesehatan yang berlandaskan pada bukti dan menghasilkan perbaikan kesehatan sesuai dengan kebutuhan.
3	Dapat diakses	Pemberian perawatan kesehatan yang diberikan tepat waktu, disesuaikan dengan faktor geografis, dan dilakukan di lingkungan yang memiliki keterampilan dan sumber daya yang sesuai dengan kebutuhan medis.
4	Dapat diterima	Pelayanan kesehatan yang mempertimbangkan preferensi dan harapan individu yang menggunakan layanan, sambil memperhatikan aspek budaya dari komunitas mereka.
5	Adil	Pelayanan kesehatan yang konsisten dalam kualitasnya, tanpa memandang karakteristik pribadi seperti gender, ras, etnisitas, lokasi geografis, atau status sosial ekonomi.
6	Aman	Pelayanan kesehatan yang mengurangi risiko dan kerugian bagi penerima layanan.

Sumber : Jaringan Kebijakan Kesehatan Indonesia, 2019

Dalam konteks operasional, kualitas produk atau layanan adalah sesuatu yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Dengan kata lain, kualitas sejatinya merupakan tingkat kepuasan pelanggan.

## 2. Kepuasan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (2021), kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan puas atau senang terhadap suatu hal, yang mencakup kepuasan, kesenangan, kelegaan, dan sejenisnya.

Kepuasan merujuk pada tingkat perasaan seseorang setelah mengevaluasi kinerja atau hasil yang diterima, berdasarkan ekspektasinya. Jika hasil atau kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan mengalami ketidakpuasan; jika sejalan dengan harapan, konsumen akan merasa puas; dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasakan kepuasan yang tinggi (Oliver, 2019).

Menurut Kotler dan Keller (2009:138), Kepuasan adalah respons emosional seseorang yang mencakup perasaan senang atau kecewa, timbul saat mereka membandingkan kinerja suatu produk atau hasil dengan ekspektasi yang mereka miliki.

Berdasarkan konsep kualitas layanan, terdapat perbandingan antara harapan (*expected service/ES*) dan realitas/kebutuhan (*perceived service/PS*) yang dirasakan oleh pelanggan. Jika harapan konsumen melebihi realitas atau kebutuhan yang sebenarnya, di mana harapan terhadap layanan (ES) lebih tinggi daripada yang diberikan oleh penyedia layanan (PS), maka kemungkinan konsumen akan merasa kurang puas atau bahkan tidak puas. Sebaliknya, jika harapan sejajar dengan realitas/kebutuhan, layanan yang diharapkan (ES) sejajar dengan apa yang diberikan oleh penyedia layanan (PS), konsumen akan merasakan kepuasan. Sebaliknya, jika harapan kurang dari realitas atau kebutuhan, di mana layanan yang diharapkan (ES) tidak mencapai tingkat yang diberikan oleh penyedia layanan (PS), konsumen cenderung merasa lebih puas. (Parasuraman et al, 1988).

Dari beberapa definisi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah penilaian emosional seseorang setelah menerima suatu layanan, yang dipengaruhi oleh sejauh mana kinerja tersebut sesuai atau tidak dengan harapan individu tersebut.

### 3. Masyarakat

Dalam pandangan Paul B. Horton dan Chester L. Hunt, masyarakat didefinisikan sebagai sekelompok manusia yang cenderung mandiri, menjalani kehidupan bersama dalam jangka waktu yang relatif lama, berada di suatu wilayah tertentu, memiliki kebudayaan serupa, dan melaksanakan sebagian besar aktivitas mereka secara bersama-sama di dalam kelompok tersebut.

Dalam pandangan Emile Durkheim, masyarakat didefinisikan sebagai suatu sistem yang terbentuk oleh norma dan nilai-nilai yang diakui oleh individu-individu dalam suatu kelompok. Sementara itu, menurut Ferdinand Tönnies, masyarakat merupakan suatu kesatuan

yang terbentuk oleh interaksi individu-individu dalam lingkungan yang sama.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat adalah sekelompok individu yang mengadopsi norma dan nilai tertentu, serta berinteraksi secara bersama-sama dalam suatu lingkungan yang sama.

#### 4. Kepuasan Pelanggan/Masyarakat

Menurut Atmaja (2018:51), Kepuasan masyarakat dapat didefinisikan sebagai respons emosional yang muncul pada seseorang setelah menilai kinerja atau hasil yang dipersepsikan dari suatu produk atau layanan jasa, dengan membandingkannya dengan harapannya.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, kepuasan masyarakat diartikan sebagai pendapat, hasil, dan penilaian yang berasal dari kelompok manusia atau masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Harbani Pasolong (2010), sebagaimana dikutip dalam jurnal "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado 2022" oleh Sutri Sulistyowati, Pentingnya kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik diakui sebagai faktor yang sangat berpengaruh, karena dapat memengaruhi hubungan kepercayaan yang dimiliki oleh masyarakat.

Dari beberapa definisi sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat merujuk pada tingkat kepuasan pelanggan atau pasien yang menerima pelayanan di puskesmas, terutama yang diselenggarakan oleh unit pelayanan laboratorium klinik di puskesmas. Hal ini terkait dengan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit tersebut sebagai penyelenggara layanan publik.

#### 5. Survey Kepuasan Masyarakat

Saat ini, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dinilai belum memenuhi ekspektasi masyarakat, yang dapat dikenali dari berbagai keluhan yang sering diungkapkan melalui

media massa dan platform jejaring sosial. Jika keluhan-keluhan ini tidak ditangani dengan baik, dapat membawa dampak negatif pada reputasi pemerintah dan bahkan dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu tindakan yang dapat diambil untuk memperbaiki pelayanan publik adalah melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pengguna layanan. Tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, sejalan dengan Pedoman Pelayanan Publik (Permenpan RB, 2017).

a. Metode pengukuran survei kepuasan masyarakat

Metode yang dapat diterapkan di instalasi laboratorium klinik mencakup beberapa metode survei yang dapat dipilih, seperti berikut:

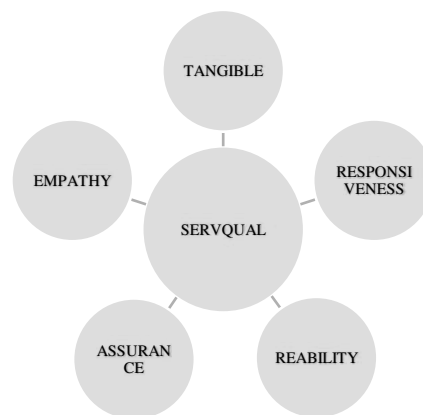
- 1) *Indonesian public healthcare service institutions patient satisfaction barometer (IPHSI-PSB)*, Metode ini telah dirancang dan dikembangkan dengan maksud agar dapat diterapkan untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia. Penilaian terhadap pelayanan kesehatan di Indonesia dibagi menjadi empat dimensi, termasuk evaluasi terhadap kualitas penyediaan layanan kesehatan, kualitas tenaga kerja di bidang layanan kesehatan, ketersediaan sumber daya yang memadai untuk pelayanan kesehatan, dan standar kualitas dalam proses administrative (Sumaedi et al., 2016).



Sumber : (Sumaedi et al., 2016)

Gambar 2.1 IPHSI-PSB Conceptual Model

2) *Servqual (Service Quality)*, Metode ini diperkenalkan oleh Parasuraman et al pada tahun 1988 dan hingga saat ini masih menjadi pilihan utama bagi organisasi atau perusahaan di berbagai sektor pelayanan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Pendekatan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dibentuk dan diukur melalui lima dimensi, yakni aspek tampilan fisik (*tangible*) yang dapat dilihat secara keseluruhan meliputi fasilitas umum, petugas dan peralatan., aspek empati (*empathy*) merupakan daya untuk memahami atau merasakan yang dialami orang lain., aspek responsif (*responsiveness*) merupakan kemampuan menyelesaikan tugas yang diberikan dalam waktu tertentu., aspek keandalan (*reability*) yaitu konsistensi dan kualitas dalam memberikan pelayanan., aspek jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan.



Sumber : (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1988)  
Gambar 2.2 Servqual Dimension Development

3) Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan pedoman Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi sembilan unsur penilaian, mengadopsi lima dimensi metode Servqual menurut Syaifullah (2019:75), seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 2.3 Matrik Servqual dan Permenpan 14/2017

<b>Dimensi Servqual</b>	<b>Unsur Pelayanan (Permenpan RB 14/2017)</b>
Tangible	- Sarana dan prasarana
Reability	- Produk spesifikasi jenis pelayanan - Waktu penyelesaian - Biaya/tarif
Responsiveness	- Kompetensi pelaksana - Perilaku Pelaksana
Assurance	- Biaya/tarif - Kompetensi pelaksana - Perilaku Pelaksana
Empathy	- Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Sumber : (Syaifullah, 2019)

b. Prinsip Survey Kepuasan Masyarakat

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah diambil dengan memperhatikan prinsip-prinsip tertentu:

1) Transparan

Informasi ini diterbitkan dan dapat diakses secara mudah oleh semua kalangan masyarakat.

2) Partisipatif

Mengikutsertakan keterlibatan aktif dari masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya bertujuan untuk mendapatkan hasil survei yang akurat.

3) Akuntabel

Aspek-aspek yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat perlu dijalankan dan dipertanggungjawabkan dengan akurat dan konsisten kepada pihak-pihak yang memiliki kepentingan, sesuai dengan norma-norma umum yang berlaku.

4) Berkesinambungan

Pemantauan dan peningkatan kualitas pelayanan dijalankan secara teratur dan berkelanjutan untuk memastikan perkembangan yang berlangsung.

5) Keadilan

Melibatkan seluruh pengguna layanan.

6) Netralitas

Surveyor harus bersikap netral serta menjaga ketidakberpihakan.

c. Manfaat dan Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat

Berikut adalah beberapa manfaat dan tujuan survei kepuasan masyarakat yang dikumpulkan dari berbagai sumber.

Tabel 2.3 Manfaat dan tujuan pengukuran kepuasan pelanggan/masyarakat

No.	Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kepuasan Masyarakat bagi Fasilitas Pelayanan Kesehatan	Referensi
1.	Proposisi Nilai ( <i>Value Proposition</i> ), peningkatan pendapatan, dan loyalitas pelanggan	(Fatihudin and Firmansyah, 2019; Indrasari, 2019)
2.	Memberikan dampak positif pada citra rumah sakit atau laboratorium.	(Mu'ah, 2014)
3.	Umpan balik dari pelanggan menjadi evaluasi indikator kinerja yang berharga, membantu meningkatkan kualitas layanan laboratorium sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	(Osaro and Charles, 2012; Hermanto, 2019; Etukudoh and Obeta, 2021)
4.	Fokus pada kepuasan pelanggan menjadi suatu aspek yang perlu terus dipantau secara rutin bagi lembaga atau organisasi yang menerapkan standar ISO 9001. Hal ini karena hasil tersebut digunakan untuk merancang rencana perbaikan dan terus meningkatkan kinerja.	(Rangkuti, 2013)
5.	Langkah pertama dalam menerapkan strategi kewirausahaan di laboratorium melibatkan aspek-aspek seperti keunggulan tarif, diferensiasi, dan pelayanan yang berfokus pada kepentingan serta kebutuhan pasien.	(Zebua, 2018)
6.	Evaluasi kepuasan pelanggan dapat dimanfaatkan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan, kegiatan laboratorium, dan sistem manajemen secara keseluruhan.	(Faridah et al., 2018)
7.	Indikator kepuasan pelanggan digunakan untuk menilai sejauh mana standar metode, baik dari segi teknis maupun manajerial, terpenuhi sesuai dengan konsep dan kriteria kepuasan pelanggan yang dijelaskan dalam SNI ISO 15189:2012 mengenai Laboratorium Medis.	(BSN, 2014; Sunarya, 2021)
8.	Proses evaluasi ini dapat menjadi landasan bagi penyelenggara layanan publik untuk menggagas inovasi dalam upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan secara berlanjut, dengan tujuan memenuhi harapan serta kebutuhan yang diungkapkan oleh masyarakat.	(Kementerian PAN-RB RI, 2017)
9.	Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu nasional dalam layanan kesehatan di rumah sakit atau laboratorium.	(Kemenkes, 2020)

Sumber : Kumpulan berbagai sumber



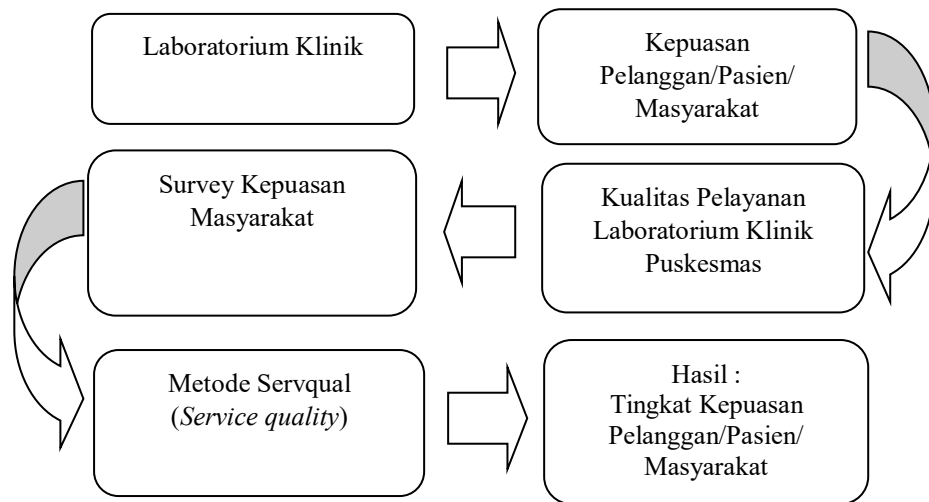
## 6. Laboratorium Klinik

Laboratorium di Puskesmas memiliki peran sebagai sarana pelayanan kesehatan yang melakukan kegiatan pengukuran, penetapan, dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia. Peran laboratorium ini mencakup identifikasi jenis penyakit, analisis penyebaran penyakit, evaluasi kondisi kesehatan, dan analisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kesehatan perorangan dan masyarakat. Penyelenggaraan laboratorium di Puskesmas disesuaikan dengan situasi dan masalah kesehatan setempat, mengikuti prinsip pelayanan yang holistik, komprehensif, dan terpadu, dengan tujuan meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat.

Organisasi setiap laboratorium di Puskesmas harus mematuhi standar kriteria terkait dengan sumber daya manusia, fasilitas, perlengkapan dan peralatan, prosedur pemeriksaan, keamanan dan kesehatan kerja, serta mutu. Persyaratan tersebut adalah standar minimum yang harus terpenuhi dalam menjalankan operasional Laboratorium Puskesmas. Penyelenggaraan laboratorium di Puskesmas merupakan bagian integral dari pelaksanaan upaya kesehatan secara menyeluruh di Puskesmas, dan setiap Puskesmas diwajibkan menyelenggarakan laboratorium.

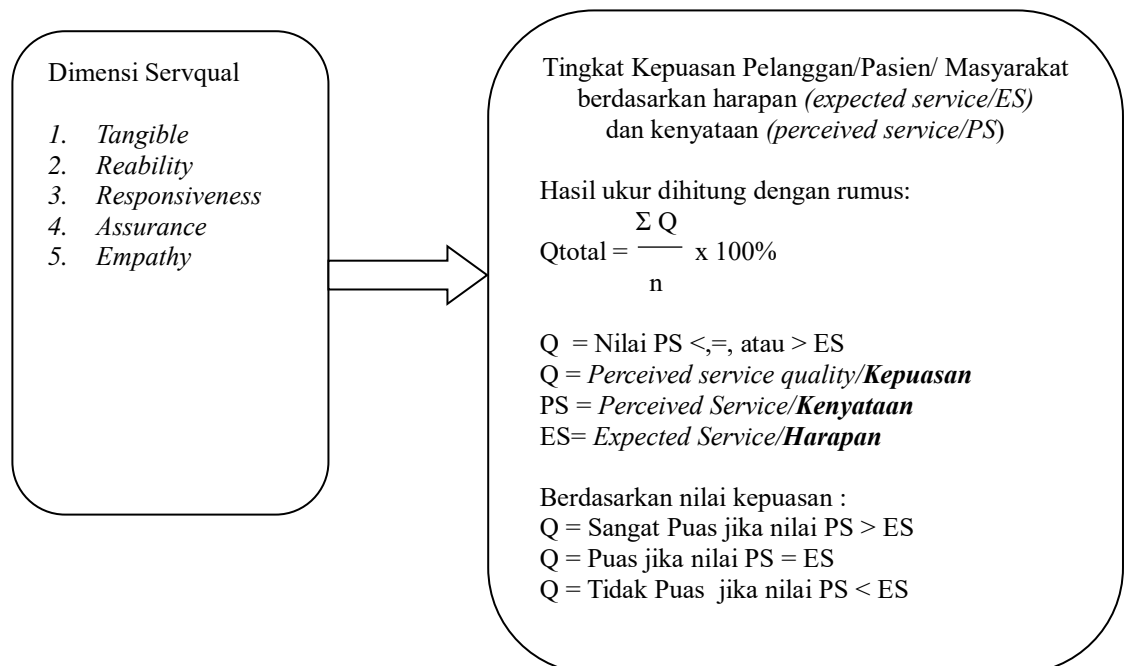
Dengan kemajuan teknologi kesehatan, meningkatnya harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, perubahan pola penyakit, perubahan demografi, desentralisasi pemerintahan daerah, dan pengaruh pasar bebas, Puskesmas diharapkan untuk mengembangkan serta meningkatkan mutu pelayanannya. Untuk mencapai tingkat mutu layanan yang optimal, partisipasi dalam kegiatan yang mampu memberikan diagnosis penyakit yang akurat sangat penting, seperti melalui penyediaan layanan laboratorium berkualitas (Permenkes RI Nomor 37, 2012).

## B. Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori

## C. Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Kerangka Konsep