

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Survey Kepuasan Masyarakat**

##### **1. Pengertian Survey Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survey ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan tersebut disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan melalui Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Kemenhan, 2022).

##### **2. Prinsip dalam Survey Kepuasan Masyarakat**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip (Negara, 2017):

###### **a. Transparan**

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

b. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

c. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

d. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

e. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

### **3. Unsur-unsur Penilaian dalam Survey Kepuasan Masyarakat**

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung) (Negara, 2017).

Keseluruhan komponen unsur penilaian tersebut dicari nilai rata-ratanya. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit pelayanan  $\times$  25 (Sehingga Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan) sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 2.1**

**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval konversi	Mutu Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A

Sumber: (Negara, 2017)

Dalam penelitian ini kategori kepuasan pasien akan dikategorikan menjadi dua kategori yaitu:

- a. Puas, jika skor  $\geq$  mean
- b. Kurang puas, jika skor  $<$  mean

#### **4. Manfaat dilakukannya Survey Kepuasan Pasien**

Manfaat dari dilakukan Survei Kepuasan Pasien antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik

- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodic
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan
- f. Diketahuinya gambaran tentang kinerja pelayanan (Negara, 2017).

#### **5. Indikator yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

- a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan  
Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang:
  - 1) Sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempatsaat dibutuhkan
  - 2) Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaanbiasa atau pun keadaan gawat darurat
  - 3) Sejauh mana pasien mengerti sistem layanan kesehatan itu bekerja,keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.
- b. Kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan  
Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan akan dinyatakn oleh sikapterhadap;
  - 1) Kopetensi teknik dokter dan atau profesi layanan kesehatan lainyang berhubungan dengan pasien
  - 2) Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakanoleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.

- c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan termasuk hubungan antar manusia

Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan termasuk hubungan antar manusia akan ditentukan melalui pengukuran:

- 1) Sejauh mana ketersediaan layanan puskesmas atau rumah sakit menurut penilaian pasien
- 2) Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesilayanan kesehatan lain
- 3) Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter
- 4) Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnose
- 5) Sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter dan atau rencana pengobatan

- d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan

Kepuasan terhadap sistem layanan ditentukan oleh sikap terhadap:

- 1) Fasilitas dan lingkungan layanan kesehatan: kelengkapan alat dan sarana yang ada, pelayanan meliputi keramahan dan kecepatan serta empati petugas kesehatan.
- 2) Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, memanfaatkan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personal, mekanisme pemecahan personal, masalah dan keluhan yang timbul.
- 3) Lingkup dan sifat layanan kesehatan yang ditawarkan (Pohan, 2019).

## **B. Mutu Pelayanan**

### **1. Pengertian Mutu**

Mutu merupakan derajat dipenuhinya persyaratan yang ditentukan. Mutu adalah kesesuaian terhadap kebutuhan, bila mutu rendah merupakan hasil dari ketidaksesuaian. Mutu tidak sama dengan kemewahan. Suatu produk atau pelayanan yang sesuai dengan segala spesifikasinya akan dikatakan bermutu, apapun bentuk produknya. Mutu harus dicapai, diukur, dapat

memberi keuntungan dan untuk mencapainya diperlukan kerja keras (Nurul Hidayatun Jalilah & Ruly Prapitasari, 2021).

Mutu adalah suatu perkataan yang sudah lazim dikatakan, baik oleh lingkungan kehidupan akademis ataupun dalam kehidupan sehari-hari. Walau makna secara umum dapat dirasakan dan dipahami oleh siapapun, mutu sebagai suatu konsep atau pengertian, belum banyak dipahami orang dan kenyataannya pengertian mutu itu sendiri tidak sama bagi setiap orang. Setiap orang atau masyarakat akan mendefinisikan mutu itu sesuai dengan pendapat dan kebutuhannya yang mungkin berbeda dari orang lain (Pohan, 2019).

## **2. Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan**

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata yang sebagaimana telah ditetapkan berdasarkan standar dan kode etik profesi. Mutu pelayanan kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui peningkatan yang dilakukan berkelanjutan melalui proses yang dijalankan. Pelanggan yaitu, pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Puspitasari et al., 2022).

## **3. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan**

Setiap mereka yang terlibat dalam pelayanan kesehatan, seperti pasien, masyarakat dan organisasi masyarakat, profesi layanan kesehatan, dinas kesehatan, dan pemerintah daerah, pasti mempunyai pandangan yang berbeda tentang unsur apa yang penting dalam mutu pelayanan kesehatan. Dimensi kualitas jasa dari sudut yang berbeda menggunakan lima aspek komponen mutu. Kelima komponen mutu tersebut dikenal dengan nama *servqual*, dimensi tersebut meliputi (Gde Muninjaya, 2015) :

a. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pengguna dan kesiapannya melayani sesuai prosedur standar dan yang dapat memenuhi harapan pengguna. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pengguna terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi yang digunakan oleh penyedia layanan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pengguna. Nilai waktu bagi pengguna menjadi semakin mahal karena masyarakat merasa kegiatan ekonominya semakin meningkat. *Time is money* berlaku untuk menilai mutu pelayanan kesehatan dari aspek ekonomi para penggunanya. Pelayanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan penggunanya kebanyakan ditentukan oleh sikap para *front-line staff*. Mereka secara langsung berhubungan dengan para pengguna jasa dan keluarganya, baik melalui tatap muka, komunikasi non verbal, langsung atau melalui telepon.

b. *Reliability*

Kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan seperti yang tercantum dalam promosi pelayanan (brosur). Dari kelima dimensi kualitas jasa, *reliability* dinilai paling penting oleh para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Karena sifat produk jasa yang tidak standar, dan produknya juga sangat tergantung dari aktivitas manusia sehingga akan sulit mengharapkan output yang konsisten. Apalagi jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. Untuk meningkatkan *reliability* di bidang pelayanan kesehatan, pihak manajemen puncak perlu membangun budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau *corporate culture of no mistake* yang diterapkan mulai dari pimpinan puncak sampai ke *front line staff* (yang langsung berhubungan dengan pasien). Budaya kerja seperti ini perlu dikembangkan dengan membentuk kelompok kerja yang

kompak dan mendapat pelatihan secara terus menerus sesuai dengan perkembangan teknologi kedokteran dan ekspektasi masyarakat.

c. *Assurance*

Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pengguna. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko. Berdasarkan riset, dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Dimensi mutu ini perlu dikembangkan oleh pihak manajemen rumah sakit atau puskesmas dengan melakukan investasi, tidak saja dalam bentuk uang melainkan keteladanan manajemen puncak, perubahan sikap dan kepribadian staff yang positif, dan perbaikan sistem remunerasinya (pembayaran upah).

d. *Empathy*

Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staff kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Peranan SDM kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan para penggunanya.

e. *Tangible*

Mutu jasa pelayanan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan ketrampilan masing-masing. Dalam hal ini, perlu dimasukkan perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir dan kenyamanan ruang tunggu. Karena sifat produk jasa yang tidak bisa dilihat, dipegang, atau dirasakan, perlu ada ukuran lain yang bisa dirasakan lebih nyata oleh para pengguna pelayanan. Dalam hal ini, pengguna jasa menggunakan inderanya (mata, telinga dan rasa) untuk menilai

kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diterima, misalnya ruang penerimaan pasien yang bersih, nyaman, dilengkapi dengan kursi, lantai berkeramik, TV, peralatan kantor yang lengkap, seragam staff yang rapi, menarik dan bersih.

#### 4. Pengukuran Mutu Pelayanan

Kinerja layanan kesehatan yang diperoleh dengan nyata akan diukur terhadap kriteria mutu yang ditentukan, untuk melihat standar pelayanan kesehatan dasar itu dapat di capai atau tidak. Adapun cara pengukuran mutu pelayanan meliputi sebagai berikut (Pohan, 2019):

a. Standar struktur

Standar yang menjelaskan peraturan sistem kadang-kadang disebut juga sebagai masukan atau struktur. Termasuk didalamnya adalah hubungan organisasi, misi organisasi, kewenangan, komite-komite, personil, peralatan, gedung, rekamedik, keuangan, pembekalan obat dan fasilitas. Standar struktur merupakan *rules of the game*.

b. Standar proses

Sesuatu yang menyangkut semua aspek pelaksanaan kegiatan layanan kesehatan, melakukan prosedur dan kebijaksanaan. Standar proses akan menjelaskan apa yang harus dilakukan, bagaimana melakukannya dan bagaimana sistem bekerjanya. Dengan kata lain, standar proses adalah *playing the game*.

c. Standar keluaran

Merupakan hasil akhir akibat dari layanan kesehatan, standar keluaran akan menentukan apakah pelayanan kesehatan berhasil atau gagal. Keluaran (*outcome*) adalah apa yang diharapkan akan terjadi sebagai hasil dari layanan kesehatan yang diselenggarakan terhadap apa keberhasilan tersebut akan diukur.

Selain itu, hal berikut juga diperlukan dalam penilaian tingkatan mutu meliputi (Pohan, 2019):

- a. Informasi tertentu dari kriteria struktur, proses, ataupun keluaran akan menunjukkan aspek tertentu dari mutu layanan kesehatan.
- b. Informasi dari kriteria struktur, proses, ataupun keluaran akan membantu mengidentifikasi lokasi masalah dan penyebab masalah mutu layanan kesehatan yang selanjutnya akan memberi petunjuk terhadap tindakan yang tepat dengan cara mengubah kategori kriteria struktur dan proses layanan kesehatan.

## **5. Hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien**

Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan akan dinyatakan melalui hal-hal sebagai berikut (Purwoastuti & Walyani, 2015):

- a. Komunikasi dari mulut ke mulut  
Informasi yang diterima dari pasien atau masyarakat yang memperoleh pelayanan yang memuaskan ataupun tidak, akan menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai referensi untuk menggunakan atau memilih jasa pelayanan kesehatan tersebut.
- b. Kebutuhan pribadi  
Pasien atau masyarakat selalu membutuhkan pelayanan kesehatan yang tersedia sebagai kebutuhan pribadi yang tersedia pada waktu dan tempat sesuai kebutuhan. Pasien mengharapkan adanya kemudahan dalam memperoleh pelayanan yang baik dalam keadaan biasa atau darurat.
- c. Pengalaman masa lalu  
Pasien atau masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan yang memuaskan akan kembali ke pelayanan kesehatan yang terdahulu untuk memperoleh layanan kesehatan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhannya berdasarkan pengalaman yang lalu.
- d. Komunikasi eksternal  
Sosialisasi yang luas dari sistem pelayanan kesehatan mengenai fasilitas, sumber daya manusia, serta kelebihan-kelebihan yang

dimiliki suatu konstitusi pelayanan kesehatan akan memengaruhi pemakanan jasa pelayanan oleh masyarakat ataupun pasien.

#### **6. Kriteria Penilaian Mutu Pelayanan**

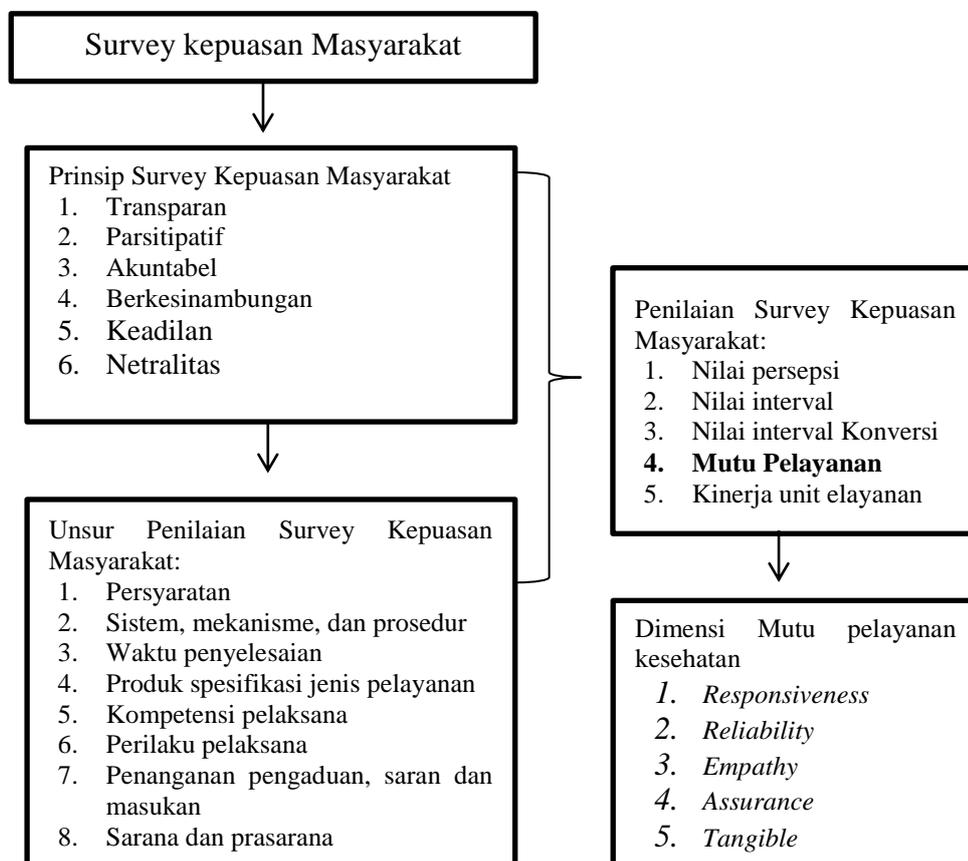
Berdasarkan penelitian (Gaurifa, 2014) judul penelitian Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Gunungsitoli Kabupaten Nias Tahun 2014, dengan kriteria penilaian mutu sebagai berikut:

- a. Mutu baik, jika skor  $\geq$  mean
- b. Mutu kurang baik  $<$  mean

### C. Kerangka Teori

Kerangka teori adalah uraian dari tinjauan teori yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Lebih dari itu dengan tinjauan teori ini dimaksudkan agar peneliti dapat meletakkan atau mengidentifikasi masalah yang ingin diteliti itu dalam konteks ilmu pengetahuan yang sedang digeluti (Notoatmodjo, 2014). Kerangka teori dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Bagan 2.1**  
**Kerangka teori**

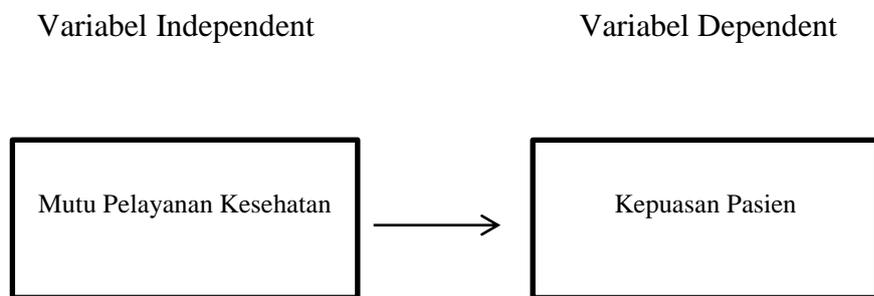


Sumber: Permenkes (2017), (Pohan, 2019).

#### D. Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah suatu uraian dan visualisasi hubungan atau kaitan antara konsep satu dengan konsep yang lain, atau antara variabel yang satu dengan variabel yang lain dari masalah yang ingin diteliti (Notoatmodjo, 2014). Kerangka konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Bagan 2.2**  
**Kerangka Konsep**



#### E. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu jawaban sementara dari pertanyaan penelitian (Notoatmodjo, 2014). Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ha = Ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Permata Hati Way Jepata Lampung Timur