

Literatur Review : Implementasi Manajemen Mutu Dan Kualitas Layanan Di Unit Laboratorium

Modestus La'a

Universitas Sangga Buana Bandung

Email: modestus84@gmail.com

Vip Paramata

Universitas Sangga Buana Bandung

Email : vip@usbypkp.ac.id

Marianne Lukytha Tangdililing

Universitas Sangga Buana Bandung

Email: marianne_pisces85@yahoo.com

Korespondensi penulis : modestus84@gmail.com

Abstract. *This comprehensive review synthesizes findings from various journals on the management of quality and service in laboratory units within the healthcare context. The synthesis reveals the importance of service quality and its impact on patient satisfaction and service effectiveness. Key findings include the positive influence of service quality dimensions such as reliability, physical evidence, and friendliness on patient satisfaction. Additionally, the interconnection between service quality and adherence to health standards and regulations is emphasized, underlining the significance of compliance for service improvement. External factors, such as government regulations and health policies, are identified as potential influencers of service quality, adding complexity to quality management. Practical implications for healthcare policies and practices are highlighted, suggesting improvements in human resource training, service processes, and infrastructure. Recommendations include strengthening human resource training through regular and ongoing programs, optimizing service processes by thorough workflow evaluations, and ensuring strict compliance with health standards. Furthermore, the integration of technological innovations is proposed as a progressive step toward enhancing service efficiency and result accuracy. The implementation of laboratory information systems, modern equipment, and related applications is suggested to advance service quality. The establishment of a regular monitoring and evaluation system, including internal audits, routine performance reviews, and patient feedback collection, is crucial for continuous improvement. Collaboration with external entities, such as health oversight agencies and laboratory professional associations, is advocated for robust guidance and support. Encouraging research and innovation in quality management and laboratory service is recommended to enhance understanding of new technology applications, quality maintenance strategies, and policy impact evaluation. By implementing these suggestions, laboratory units are expected to continually enhance service quality and ensure optimal patient satisfaction.*

Keyword : *Quality Management, Service Quality, Laboratory Unit, Health Services, Patient Satisfaction, Health Standards, Regulations.*

Abstrak. Review komprehensif ini mensintesis temuan dari berbagai jurnal tentang manajemen mutu dan layanan di unit laboratorium dalam konteks pelayanan kesehatan. Sintesis ini mengungkapkan pentingnya kualitas layanan dan dampaknya terhadap kepuasan pasien dan efektivitas layanan. Temuan kunci melibatkan pengaruh positif dimensi kualitas layanan seperti kehandalan, bukti fisik, dan sikap ramah terhadap kepuasan pasien. Selain itu, keterkaitan antara kualitas layanan dan kepatuhan terhadap standar kesehatan dan regulasi ditekankan, menunjukkan pentingnya kepatuhan untuk meningkatkan mutu layanan. Faktor eksternal, seperti regulasi pemerintah dan kebijakan kesehatan, diidentifikasi sebagai potensi pengaruh terhadap mutu layanan, menambah dimensi kompleksitas dalam manajemen mutu. Implikasi praktis untuk kebijakan dan praktik pelayanan kesehatan disoroti, merekomendasikan peningkatan pelatihan SDM, perbaikan proses pelayanan, dan peningkatan infrastruktur. Pengembangan pengetahuan dan evaluasi berkelanjutan menjadi sorotan, menekankan perlunya penelitian lebih lanjut dan evaluasi terus-menerus untuk memahami dampak manajemen mutu dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan efektivitas pelayanan.

Rangkuman ini memberikan gambaran holistik tentang isu-isu kunci yang muncul dalam literatur terkait implementasi manajemen mutu dan kualitas layanan di unit laboratorium, memberikan panduan untuk perbaikan terus-menerus dalam praktik dan kebijakan.

Kata Kunci : Manajemen Mutu, Kualitas Layanan, Unit Laboratorium, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Standar Kesehatan, Regulasi,

PENDAHULUAN

Dalam perkembangan bidang layanan kesehatan, rumah sakit diwajibkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu tindakan yang diambil adalah mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) terkait manajemen mutu di bidang kesehatan. Beberapa peraturan yang relevan antara lain Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi (permenkes, 2020.).

Salah satu syarat utama dalam membangun Sumber Daya Manusia yang unggul dan profesional adalah kesehatan. Dalam konteks pembangunan masyarakat yang berbudaya dan profesional, perlu adanya peningkatan dalam kualitas kesehatan masyarakat dan lingkungan yang saling mendukung, dengan mengadopsi paradigma hidup sehat. Pentingnya pengetahuan tentang gaya hidup sehat di setiap individu dalam masyarakat juga ditekankan, sehingga setiap warga dapat menjaga kesehatannya sendiri dan meningkatkan kualitas hidup, baik secara personal maupun bersama keluarga atau kelompok.

Rumah Sakit memiliki peran krusial dalam menyediakan layanan kesehatan untuk meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat . Perubahan dalam aspek sosial, masyarakat, dan kebijakan pemerintah terkait kesehatan dapat mempengaruhi perencanaan secara umum, dan diharapkan sesuai dengan rencana pembangunan jangka menengah yang telah ditetapkan oleh Pemerintah.

Laboratorium medis sebagai elemen penting dalam sistem layanan kesehatan memainkan peran krusial dalam memberikan informasi diagnostik yang akurat dan relevan. Dalam konteks ini, implementasi manajemen mutu dan peningkatan kualitas layanan di unit laboratorium menjadi suatu hal yang tidak hanya diperlukan tetapi juga mendesak. Penelitian ini ditujukan untuk menjelajahi dan merangkum literatur terkait dengan implementasi manajemen mutu dan kualitas layanan di unit laboratorium sebagai langkah awal untuk memahami tantangan, peluang, dan dampaknya.

Manajemen mutu dalam konteks laboratorium medis mencakup serangkaian langkah yang melibatkan standar, kebijakan, dan praktik-praktik terbaik untuk memastikan konsistensi, akurasi, dan kehandalan hasil uji. Peningkatan kualitas layanan, di sisi lain, mengacu pada upaya untuk memenuhi atau melampaui harapan pasien dengan memberikan pelayanan yang responsif, efisien, dan berkualitas tinggi.

Pemahaman mendalam terhadap konsep implementasi manajemen mutu dan kualitas layanan di unit laboratorium diharapkan dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi praktisi, peneliti, dan pengambil kebijakan di bidang kesehatan. Melalui tinjauan literatur yang komprehensif, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tren, temuan, dan kerangka kerja konseptual yang dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut di dalam praktik laboratorium medis.

Manfaat layanan Penunjang Laboratorium tidak hanya terbatas pada tingkat individual, tetapi juga berdampak pada tingkat populasi. Dengan melakukan pemeriksaan secara rutin dan menyeluruh, rumah sakit ini turut serta dalam upaya pencegahan penyakit dan deteksi dini kondisi kesehatan potensial. Hal ini sejalan dengan visi rumah sakit untuk tidak hanya menyembuhkan penyakit, melainkan juga berperan aktif dalam menjaga kesehatan masyarakat secara menyeluruh.

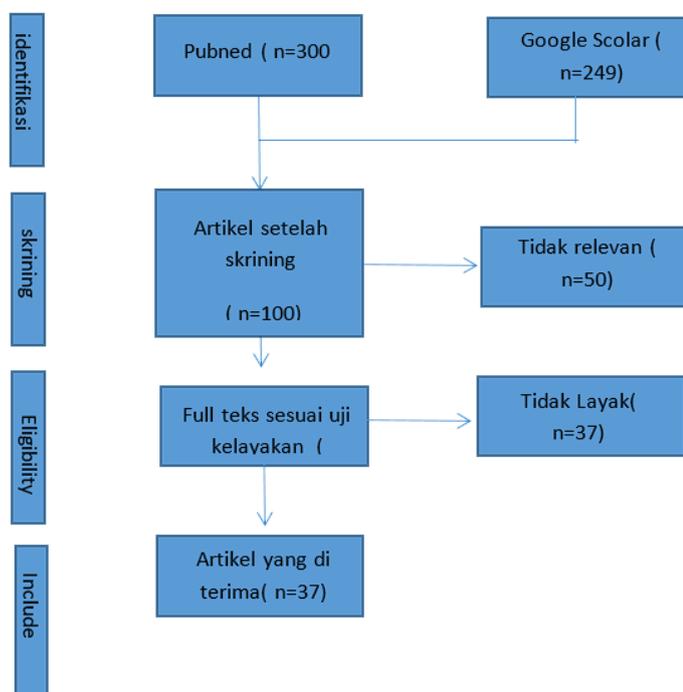
METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif yang mengandalkan pengumpulan data dari sumber sekunder, yaitu berbagai literatur dan referensi. analisis data dilakukan melalui teknik literatur review, yang mencakup langkah-langkah seperti perbandingan, kontras, kritik, sintesis, dan ringkasan dari berbagai jurnal. pencarian awal dimulai dengan kata kunci utama, yang kemudian diperluas dengan penambahan kata kunci yang dimodifikasi atau kata-kata terkait untuk memperluas cakupan informasi. kata kunci tersebut antara lain implementasi manajemen mutu, kualitas layanan,

HASIL

Setelah melakukan penelusuran pada 3 database, ditemukan 549 artikel. Langkah berikutnya melibatkan pemeriksaan terhadap kemungkinan adanya duplikasi dalam artikel-artikel tersebut. Setelah mengeluarkan artikel-artikel yang terduplikasi, artikel yang kemudian disubmit pada proses screening judul dan abstrak oleh pengulas. Hasilnya, terpilih 13 artikel yang sesuai dengan topik penelitian, dan kemudian dilakukan review. Artikel-artikel yang memenuhi kriteria tersebut kemudian masuk ke tahap berikutnya, yaitu penelaahan full-text berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan oleh peneliti. Artikel

penelitian yang memenuhi syarat, dilakukan evaluasi kualitas dan sintesis untuk membentuk dasar literature review ini.



Tabel 1. Artikel Yang Di Review

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Andi Alim, Novagita Tangdilambi, Adam Badwi Dipublikasi Tahun 2019	Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Makassar Diakses dari: https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JMK/article/download/164/138	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan (p=0,002), ada hubungan jaminan terhadap kepuasan pasien rawat jalan (p=0,000), ada hubungan bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan (p=0,000), tidak ada hubungan antara sikap ramah terhadap kepuasan pasien rawat jalan (p=0,353), ada hubungan daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan (p=0,001).
2	(Agiwahyunto & Hari Noegroho, 2020)	"MUTU PELAYANAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) PENDAFTARAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN (TPPRJ) PUSKESMAS NGALIYAN KOTA SEMARANG." 01 Jul. 2020, https://www.researchgate.net/publication/344736275_MUTU_PELAYANAN_STANDAR_PELAYANAN_MINI	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam tahap pertama, rata-rata waktu pelayanan pasien lama adalah 6 menit 13 detik, sedangkan pasien baru adalah 12 menit 6 detik. Pada tahap kedua, rata-rata waktu pelayanan pasien lama adalah 11 menit 3 detik, sedangkan pasien baru adalah 12 menit 6 detik. Kesimpulan: Mutu pelayanan SPM pendaftaran pasien rawat jalan dipengaruhi oleh waktu tunggu pasien.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		<u>MAL SPM PENDAFTAR AN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN TPPR J PUSKESMAS NGALIYAN KOTA SEMARANG.</u>	
3.	(Engkus, 2019)	"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS" 23 Nov. 2019, https://www.researchgate.net/publication/345358392_PENGARUH_KUALITAS_PELAYANAN_TERHADAP_KEPUASAN_PASIEN_DI_PUSKESMAS_CIBITUNG_KABUPATEN_SUKABUMI	- Validitas dan reliabilitas penelitian dinyatakan valid dan reliabel dengan nilai r tabel 0.195 - Hasil pengolahan data kuesioner dan jawaban responden terkait kualitas pelayanan menunjukkan kriteria efektif sebesar 82.4% - Hasil pengolahan data kuesioner dan jawaban responden terkait kepuasan pasien menunjukkan kriteria efektif sebesar 81.4% - Uji t menunjukkan nilai $t > t$ tabel yang diperoleh ($11.955 > 1.988$). Hal ini berarti terdapat pengaruh parsial yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, sehingga H_0 ditolak - Analisis korelasi R diperoleh nilai 0.772, menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien - Hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh skor R square sebesar 0.596 atau 59.6%, sehingga persentase kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien adalah 59.6%, termasuk dalam kriteria efektif tinggi - Kesimpulannya adalah terdapat pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi
4.	(Ihsan et al., 2021)	"Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Seluruh Kota Kendari." 29 Aug. 2021, https://www.researchgate.net/publication/354239334_Evaluasi_Mutu_Pelayanan_Kefarmasian_di_Puskesmas_Seluruh_Kota_Kendari	Tingkat kepuasan pasien: 79,51% (kategori cukup) Tidak dijelaskan Dimensi waktu pelayanan obat: 80% Puskesmas telah menetapkan waktu pelayanan baik untuk obat racikan maupun non-racikan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP): 59,04% dari Puskesmas menerapkan SOP sesuai Permenkes nomor 74 tahun 2016 Pelayanan kefarmasian oleh farmasis: 43,65% pada skala nilai 4
5.	(Darmawati & Puspitasari, 2018)	"PENGARUH PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN MUTU (SPM) TERHADAP KEMAMPUAN" https://core.ac.uk/download/pdf/267901561.pdf	- Penerapan sistem pengendalian mutu berpengaruh terhadap kemampuan auditor dalam mendeteksi kecurangan - Pengalaman auditor dan skeptisisme profesional auditor tidak berpengaruh dalam penelitian ini

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
6.	(Hasri, T., Djasri, 2021)	"EVALUASI KEBIJAKAN MUTU LAYANAN KESEHATAN DALAM ERA JKN DI PROVINSI DKI" https://journal.ugm.ac.id/jkki/article/download/62647/32734 .	- Regulasi Kendali Mutu Kendali Biaya (KMKB) belum efektif dalam menurunkan jumlah klaim diagnosa hipertensi di Provinsi DKI Jakarta dari tahun 2015 ke tahun 2016. - Regulasi pencegahan kecurangan telah efektif berjalan dengan jumlah kunjungan dan total biaya diagnosa hipertensi esensial yang sebanding dari tahun 2015 ke tahun 2016. - Regulasi Kapitasi Berbasis Kinerja (KBK) juga telah efektif berjalan dengan penurunan rasio peserta sakit yang dirujuk ke rumah sakit dalam kasus hipertensi di Provinsi DKI Jakarta dari tahun 2015 ke tahun 2016.
7.	(Ulumiyah, 2018)	"MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN PENERAPAN UPAYA" https://e-journal.unair.ac.id/JAKI/article/download/8294/6418 .	Pelaksanaan upaya keselamatan pasien di Puskesmas "X" Kota Surabaya sesuai dengan standar penilaian akreditasi Puskesmas. Namun, masih terdapat hambatan dan kekurangan dalam pemenuhan standar upaya keselamatan pasien. Diperlukan optimalisasi penerapan upaya keselamatan pasien dari seluruh pihak yang terlibat. Puskesmas perlu meningkatkan keselamatan pasien sesuai dengan Permenkes Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 untuk mewujudkan kecamatan sehat.
8.	(Nur, 2019)	"Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap" https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/esensi/article/view/12430 .	Implementasi Sistem Manajemen Mutu dan Kualitas Layanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan), serta Implementasi Sistem Manajemen Mutu memiliki pengaruh terhadap Kualitas Layanan. Implementasi Sistem Manajemen Mutu memiliki pengaruh lemah terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan). Penelitian ini juga menunjukkan bahwa Implementasi Sistem Manajemen Mutu terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan) dimediasi oleh Kualitas Layanan. Hasil ini memiliki beberapa implikasi manajerial.
9.	(Ulumiyah, 2018)	" <i>Quality improvement engagement: Barriers and facilitators : Nursing</i> " 24 Mar. 2022, https://journals.lww.com/nursingmanagement/Fulltext/2022/03000/Quality_improvement_engagement_Barriers_and.5.aspx .	Hasil analisis data menunjukkan bahwa pelaksanaan upaya keselamatan pasien di Puskesmas "X" Kota Surabaya telah disesuaikan dengan standar penilaian akreditasi Puskesmas. Namun, masih terdapat hambatan dan kekurangan dalam pemenuhan standar keselamatan pasien di Puskesmas tersebut.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
10.	(Novitasari et al., 2022)	Kesiapan Akreditasi Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan "KESIAPAN AKREDITASI Rumah Sakit DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN." 31 May. 2022, https://www.researchgate.net/publication/360984697_KESIAPAN_AKREDITASI_Rumah_Sakit_PRATAMA_DALAM_MENINGKATKAN_MUTU_PELAYANAN_KESEHATAN .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Sakit di Kabupaten Cirebon belum membentuk tim akreditasi. Pengetahuan SDM terkait persiapan akreditasi masih minim dan belum memiliki pedoman akreditasi. Perencanaan administratif manajemen akreditasi belum dilakukan. Selain itu, anggaran akreditasi masih dialokasikan untuk pemenuhan fasilitas yang menyebabkan alokasi anggaran pada akreditasi tidak maksimal.
11	(Said Mukharrim et al., 2022)	"Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap" https://www.neliti.com/publications/438248/pengaruh-mutu-pelayanan-kesehatan-terhadap-kepuasan-pasien-rawat-inap-masa-pande .	Terdapat pengaruh antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Polewali selama masa pandemi COVID-19
12	(Noviana & Wreksagung, 2022)	"HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RSUD ... - Neliti." https://media.neliti.com/media/publications/213152-hubungan-mutu-pelayanan-kesehatan-dengan.pdf .	Terdapat hubungan antara kepuasan pasien dan pengendalian mutu pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Tangerang
13	(Abi & Sureskiarti, 2021)	"Literature Review: Hubungan Fungsi Manajemen Kepegawaian: Sumber Daya" https://dspace.umkt.ac.id/handle/463.2017/2746?show=full .	Adanya kekurangan tenaga kerja yang menyebabkan kurangnya motivasi dalam bekerja. Perlu dilakukan evaluasi pada bagian mutu layanan agar dapat terjaga dengan baik dan efisien.

Gambar 2. Hasil Telaah Artikel



PEMBAHASAN

Dalam melakukan tinjauan jurnal, strategi literature review dapat diterapkan dengan menggunakan berbagai teknik, termasuk menentukan kesamaan (*compare*), menentukan ketidaksamaan (*contrast*), memberikan pandangan kritis (*critize*), melakukan bandingan (*critize*), dan merangkum (*summarize*). Sumber-sumber berikut memberikan wawasan yang beragam tentang hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di berbagai konteks:

a) Kesamaan (*Compare*)

Melalui analisis jurnal-jurnal yang beragam, terdapat kesamaan temuan dalam konteks manajemen mutu dan kualitas layanan di unit laboratorium. Beberapa jurnal menyoroti hubungan positif antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Contohnya, "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar" menunjukkan bahwa beberapa aspek kualitas pelayanan berkontribusi pada kepuasan pasien.

Demikian pula, "Mutu Pelayanan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendaftaran Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang" menyoroti pengaruh waktu tunggu terhadap mutu pelayanan. Jurnal lain, seperti "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi," menyajikan analisis mendalam dengan melibatkan validitas, reliabilitas, uji t, korelasi, dan koefisien determinasi.

Evaluasi terhadap kebijakan mutu layanan kesehatan juga muncul dalam jurnal-jurnal seperti "Evaluasi Kebijakan Mutu Layanan Kesehatan dalam Era JKN di Provinsi DKI Jakarta." Implikasi praktisnya tergambar dalam "Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya," yang menekankan perlunya optimalisasi upaya keselamatan pasien di Puskesmas "X" Kota Surabaya.

Jurnal-jurnal lainnya menyoroiti kesiapan akreditasi rumah sakit, pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap, dan hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan pengendalian mutu di RSUD Kabupaten Tangerang. Kesamaan temuan ini memberikan gambaran holistik tentang kompleksitas dan beragamnya faktor-faktor yang memengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan di unit laboratorium.

b) Ketidaksamaan (*Contrast*)

Setiap jurnal penelitian menawarkan pandangan yang unik sesuai dengan konteks dan lokasi penelitian yang berbeda. Penelitian ini dapat dilakukan di berbagai setting, seperti rumah sakit umum daerah, puskesmas, atau rumah sakit di berbagai kota, menciptakan variasi dinamika pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien.

Metode penelitian yang diterapkan juga menunjukkan variasi yang signifikan antara jurnal-jurnal tersebut. Beberapa menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik, sementara yang lain memilih metode kualitatif. Perbedaan ini tidak hanya memengaruhi cara penelitian dilakukan tetapi juga relevansi dan generalisabilitas hasil penelitian.

Variasi juga terlihat dalam variabel yang diukur oleh masing-masing jurnal. Meskipun fokus pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, penekanan pada aspek-aspek tertentu seperti waktu tunggu, sikap ramah, atau jaminan dapat bervariasi.

Hasil dan temuan dari setiap penelitian menunjukkan keragaman yang mencolok. Beberapa menemukan hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, sementara yang lain dapat menyajikan temuan yang berbeda, termasuk hasil yang tidak signifikan atau bahkan negatif.

Faktor eksternal yang memengaruhi mutu pelayanan, seperti regulasi pemerintah atau kebijakan kesehatan, juga menjadi sorotan dalam beberapa jurnal. Meskipun tema umumnya berkisar pada kualitas pelayanan, tingkat penekanan pada faktor-faktor eksternal ini bervariasi.

Kesimpulan dan implikasi yang diambil dari setiap jurnal juga cenderung berbeda. Beberapa menyoroti implikasi manajerial, sementara yang lain lebih menekankan pada implikasi kebijakan atau praktik pelayanan kesehatan. Dengan pemahaman tentang perbedaan-perbedaan ini, pembaca dapat mengevaluasi dan mengaplikasikan temuan penelitian sesuai dengan kebutuhan atau konteks spesifik. Meskipun tema umumnya seragam, keragaman ini memberikan kontribusi unik dan perspektif beragam dari setiap penelitian.

c) **Pandangan (Critize)**

Melalui penelitian terhadap jurnal-jurnal tersebut, kita dapat mengidentifikasi beberapa sudut pandang kritis yang dapat diajukan terhadap masing-masing penelitian:

Metodologi Penelitian:

Kritik terhadap metode penelitian dapat melibatkan pertanyaan mengenai keabsahan instrumen pengukuran, desain penelitian, atau kelangsungan waktu pengumpulan data. Keterbatasan-keterbatasan ini dapat memengaruhi kepercayaan pada hasil penelitian.

Generalisabilitas Hasil:

Ketidakpastian muncul sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada populasi yang lebih luas. Pertanyaan muncul apakah temuan tersebut hanya relevan untuk konteks spesifik di mana penelitian dilakukan, dan sejauh mana dapat diterapkan secara umum.

Pemilihan Variabel dan Dimensi:

Kritik terhadap pemilihan variabel atau dimensi yang diukur dalam penelitian dapat mencuat. Pertanyaan mungkin timbul tentang apakah semua aspek yang relevan telah diakomodasi, atau apakah ada variabel yang mungkin memiliki dampak signifikan yang tidak diukur.

Pengaruh Faktor Eksternal:

Penelitian yang menyoroti pengaruh faktor eksternal, seperti kebijakan pemerintah atau regulasi, dapat menjadi sasaran kritik. Pertanyaan muncul sejauh mana faktor-faktor ini benar-benar memengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien, serta sejauh mana faktor-faktor tersebut mungkin berubah seiring waktu.

Relevansi Temuan:

Pertanyaan dapat diajukan tentang sejauh mana temuan penelitian memiliki relevansi praktis atau memberikan kontribusi nyata terhadap pemahaman hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Apakah temuan tersebut dapat diterapkan secara langsung dalam konteks pelayanan kesehatan sehari-hari

Sumber Bias:

Setiap penelitian memiliki potensi sumber bias, dan kritik dapat muncul terkait langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi atau mengurangi bias tersebut. Kejelasan langkah-langkah pengendalian bias dapat menjadi bahan evaluasi.

Implikasi Praktis:

Jurnal yang menampilkan implikasi manajerial atau praktis dapat mendapat kritik jika informasi ini tidak cukup diterjemahkan atau sulit diadopsi dalam konteks praktik pelayanan kesehatan. Pertanyaan mungkin timbul tentang sejauh mana implikasi tersebut dapat diimplementasikan secara efektif.

Kesinambungan Penelitian:

Pertanyaan muncul sejauh mana penelitian tersebut memberikan landasan bagi penelitian lanjutan. Apakah penelitian ini menyentuh semua aspek yang relevan, atau apakah masih ada area yang perlu diteliti lebih lanjut untuk memperdalam pemahaman kita tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

d) Bandingan (*Synthesize*)

Melalui sintesis berbagai jurnal yang telah dijelajahi, kita dapat menemukan beberapa elemen yang dapat disatukan untuk membentuk pemahaman yang lebih komprehensif tentang hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien:

Kesinambungan Temuan:

Meskipun ada variasi dalam konteks dan metode penelitian, sebagian besar jurnal menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi pada kepuasan pasien. Faktor-faktor seperti kehandalan, bukti fisik, dan waktu pelayanan memiliki dampak positif, menyoroti konsistensi temuan di berbagai konteks.

Pentingnya Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan:

Jurnal-jurnal tersebut memberikan gambaran tentang pentingnya berbagai dimensi kualitas pelayanan, termasuk kehandalan, bukti fisik, sikap ramah, dan waktu tunggu. Sintesis ini menekankan bahwa peningkatan dalam aspek-aspek ini dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan, menegaskan peran integral setiap dimensi.

Keterkaitan dengan Standar dan Regulasi:

Beberapa jurnal menyoroti keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan standar dan regulasi, seperti peraturan Kementerian Kesehatan. Sintesis ini menyoroti pentingnya kepatuhan terhadap regulasi sebagai faktor penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan, menggarisbawahi hubungan antara pemenuhan standar dan hasil positif.

Pengaruh Faktor Eksternal:

Beberapa jurnal menunjukkan bahwa faktor-faktor eksternal, seperti regulasi pemerintah, dapat memengaruhi mutu pelayanan. Sintesis ini mengindikasikan perlunya mempertimbangkan faktor-faktor ini dalam perencanaan dan implementasi manajemen mutu, memberikan wawasan tentang pentingnya konteks eksternal.

Implikasi untuk Kebijakan dan Praktik:

Sintesis temuan menyoroti implikasi penting untuk pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan kesehatan. Rekomendasi untuk meningkatkan pelatihan SDM, memperbaiki proses pelayanan, dan meningkatkan infrastruktur diakui sebagai langkah-langkah kritis untuk peningkatan mutu, menunjukkan keterkaitan antara temuan penelitian dan implementasi praktik.

Pentingnya Evaluasi dan Pengembangan Lanjutan:

Sintesis menyoroti pentingnya evaluasi berkelanjutan dan pengembangan lanjutan dalam konteks manajemen mutu dan kualitas layanan di unit laboratorium. Ini menekankan bahwa penelitian lebih lanjut dan peningkatan terus-menerus diperlukan untuk memastikan efektivitas dan keberlanjutan praktik-praktik ini, menciptakan dasar untuk pembahasan lebih lanjut dan perbaikan berkelanjutan. Sintesis ini memberikan pandangan yang lebih luas dan menggabungkan temuan-temuan kunci dari berbagai jurnal, memberikan dasar untuk pemahaman bagaimana aspek-aspek tertentu dapat saling melengkapi dalam konteks manajemen mutu dan kualitas layanan di unit laboratorium.

e) ***Ringkasan (Summarize)***

Secara umum, rangkuman dari berbagai jurnal yang telah disajikan menunjukkan bahwa manajemen mutu dan kualitas layanan di unit laboratorium dalam konteks layanan kesehatan memiliki implikasi penting terhadap kepuasan pasien dan efektivitas pelayanan. Temuan-temuan kunci melibatkan pemahaman mendalam tentang beberapa aspek kritis:

Pentingnya Kualitas Pelayanan: Keseluruhan, kualitas pelayanan, termasuk aspek kehandalan, bukti fisik, dan sikap ramah, memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien. Sintesis ini menegaskan peran integral setiap dimensi kualitas pelayanan dalam meningkatkan pengalaman pasien.

Keterkaitan dengan Standar dan Regulasi: Kualitas layanan erat terkait dengan kepatuhan terhadap standar dan regulasi yang ditetapkan oleh otoritas kesehatan, menekankan pentingnya pematuhan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Hal ini menggarisbawahi hubungan yang erat antara pemenuhan standar dengan hasil positif dalam konteks manajemen mutu.

Faktor-faktor Eksternal: Faktor-faktor eksternal, seperti regulasi pemerintah dan kebijakan kesehatan, juga dapat memengaruhi mutu pelayanan, menambahkan dimensi kompleksitas dalam manajemen mutu. Sintesis ini mengajak untuk memahami konteks eksternal sebagai elemen penting yang memengaruhi praktik dan kebijakan.

Implikasi untuk Praktik dan Kebijakan: Temuan-temuan ini memiliki implikasi praktis yang signifikan untuk pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan kesehatan. Rekomendasi melibatkan peningkatan pelatihan SDM, perbaikan proses pelayanan, dan peningkatan infrastruktur, memberikan panduan konkret untuk perbaikan operasional.

Perluasan Pengetahuan dan Evaluasi Berkelanjutan: Sintesis menyoroti perlunya penelitian lebih lanjut dan evaluasi berkelanjutan untuk memahami secara lebih mendalam dampak manajemen mutu dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan efektivitas pelayanan. Ini mendorong pembukaan ruang bagi pengetahuan baru dan peningkatan terus-menerus, menandai arah untuk eksplorasi lebih lanjut dalam bidang ini. Rangkuman ini memberikan gambaran holistik tentang isu-isu kunci yang muncul dalam literatur terkait implementasi manajemen mutu dan kualitas layanan di unit laboratorium, memberikan panduan untuk perbaikan terus-menerus dalam praktik dan kebijakan.

KESIMPULAN

Dari berbagai jurnal yang telah dianalisis, dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu dan kualitas layanan di unit laboratorium sangat mempengaruhi kepuasan pasien dan efektivitas pelayanan kesehatan. Analisis keseluruhan menegaskan bahwa aspek kualitas pelayanan, termasuk kehandalan, bukti fisik, sikap ramah, dan waktu tunggu, memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Faktor ini menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan menjadi kunci untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal.

Keterkaitan erat antara kualitas layanan dengan standar dan regulasi yang ditetapkan oleh otoritas kesehatan menjadi sorotan utama. Pematuhan terhadap norma-norma ini terbukti esensial dalam memastikan mutu pelayanan yang berkualitas tinggi. Pengaruh faktor eksternal, seperti regulasi pemerintah dan kebijakan kesehatan, memberikan dimensi kompleksitas tambahan dalam manajemen mutu, dan pemahaman yang mendalam terhadap faktor-faktor ini menjadi kunci dalam perencanaan strategi yang efektif.

Implikasi praktis dari temuan-temuan ini mencakup perlunya peningkatan dalam pelatihan sumber daya manusia, optimalisasi proses pelayanan, dan peningkatan infrastruktur.

Rekomendasi ini memberikan landasan nyata bagi pengembangan kebijakan dan perbaikan operasional di unit laboratorium.

Kesimpulan ini juga menegaskan bahwa perluasan pengetahuan melalui penelitian lebih lanjut dan evaluasi berkelanjutan sangat penting. Hal ini diperlukan untuk memahami secara mendalam dampak manajemen mutu dan kualitas layanan, serta untuk menjaga keberlanjutan peningkatan dan eksplorasi pengetahuan baru dalam konteks pelayanan kesehatan di unit laboratorium. Dengan demikian, sintesis temuan-temuan ini memberikan pandangan holistik yang mendalam dan memberikan arah bagi peningkatan berkelanjutan dalam praktik dan kebijakan pelayanan kesehatan.

SARAN

Berdasarkan sintesis temuan dari berbagai jurnal, sejumlah saran dapat diusulkan untuk meningkatkan manajemen mutu dan kualitas layanan di unit laboratorium:

1. **Penguatan Pelatihan SDM:** Penting untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan sumber daya manusia di unit laboratorium. Ini dapat dicapai melalui program pelatihan reguler dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa staf memiliki pemahaman yang mendalam tentang standar mutu dan praktik terbaik.
2. **Optimalisasi Proses Pelayanan:** Evaluasi menyeluruh terhadap proses pelayanan di unit laboratorium dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki. Pemetaan kembali alur kerja, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan efisiensi operasional dapat memberikan dampak positif pada kualitas layanan dan kepuasan pasien.
3. **Pematuhan terhadap Standar dan Regulasi:** Mendukung dan mendorong pematuhan yang ketat terhadap standar dan regulasi yang ditetapkan oleh otoritas kesehatan. Ini melibatkan pemahaman mendalam terhadap persyaratan peraturan dan langkah-langkah konkret untuk memastikan kepatuhan penuh.
4. **Inovasi Teknologi:** Mengintegrasikan teknologi terbaru dalam proses operasional unit laboratorium dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi hasil. Penggunaan sistem informasi laboratorium, peralatan modern, dan aplikasi terkait lainnya dapat memajukan mutu pelayanan.
5. **Monitoring dan Evaluasi Berkala:** Menetapkan sistem yang kuat untuk monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja unit laboratorium. Hal ini dapat melibatkan audit internal, peninjauan kinerja rutin, dan pengumpulan umpan balik dari pasien untuk memastikan perbaikan berkelanjutan.

6. Kolaborasi dengan Pihak Eksternal: Memperkuat kerjasama dengan pihak eksternal, termasuk lembaga pengawas kesehatan dan asosiasi profesi laboratorium, dapat memberikan panduan tambahan dan dukungan untuk meningkatkan mutu pelayanan.
7. Pengembangan Riset dan Inovasi: Mendorong penelitian dan inovasi di bidang manajemen mutu dan kualitas layanan laboratorium. Ini dapat mencakup penelitian tentang penerapan teknologi baru, strategi pemeliharaan mutu, dan evaluasi dampak kebijakan.

Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan unit laboratorium dapat terus meningkatkan mutu pelayanan dan memastikan kepuasan pasien yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anies, A. (2018). **Penyakit Degeneratif Pencegahan & Mengatasi Penyakit Degeneratif Dengan Prilaku & Pola Hidup Modern yang Sehat.** Ar-Ruzz Media.
- Dasuki, D., & Hartini, S. A. (2019). Dukungan keluarga dapat meningkatkan kemampuan **Activity of Daily Living** pada pasien pasca stroke. **Riset Informasi Kesehatan, 8*(1), 22.*
<https://doi.org/10.30644/rik.v8i1.221>
- Deyhoul, N., Vasli, P., Rohani, C., Shakeri, N., & Hosseini, M. (2020). The effect of family-centered empowerment program on the family caregiver burden and the activities of daily living of Iranian patients with stroke: a randomized controlled trial study. **Aging Clinical and Experimental Research, 32*(7), 1343–1352.*
<https://doi.org/10.1007/s40520-019-01321-4>
- Gultom, R. (2021). Dukungan Keluarga Dengan Tingkat Kemandirian Lansia Pasca Stroke Di Poliklinik Neurologi. **Jurnal Online Keperawatan Indonesia, 4*(1), 60–64.*
- Hesamzadeh, A., Dalvandi, A., Bagher Maddah, S., Fallahi Khoshknab, M., Ahmadi, F., & Mosavi Arfa, N. (2017). Family caregivers' experience of activities of daily living handling in older adults with stroke: a qualitative research in the Iranian context. **Scandinavian Journal of Caring Sciences, 31*(3), 515–526.*
<https://doi.org/10.1111/scs.12365>
- Karunia, E. (2016). Hubungan antara dukungan keluarga dengan kemandirian **Activity of Daily Living** Pascastroke. July, 213–224.
<https://doi.org/10.20473/jbe.v4i2.2016.213>
- Kementrian Kesehatan RI & WHO. (2018). **Stroke: A Global Response is Needed.** Jakarta: Kementrian Kesehatan.

- Setyoadi, S., Nasution, T. H., & Kardinasari, A. (2017). Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Kemandirian Pasien Stroke Di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Dr. Iskak Tulungagung. *Majalah Kesehatan, 4*(3), 139–148. <https://doi.org/10.21776/ub.majalahkesehatan.2017.004.03.5>
- Ahmad. (2012). *Gambaran Dukungan Keluarga Dalam Pemenuhan Aktivitas Sehari-Hari Lansia Di Desa Tongko Kecamatan Baroko Kabupaten Enrekang.* Skripsi, 1–69.
- Alfyanita, A., Martini, R. D., & Kadri, H. (2016). *Hubungan Tingkat Kemandirian dalam Melakukan Aktivitas Kehidupan Sehari-Hari dan Status Gizi pada Usia Lanjut di Panti Sosial Tresna Werdha Sabai Nan Aluih Sicincin.* Kesehatan Andalas, 5(1), 201–208.
- BKKBN. (2015). *Sumbar 91.829 Lansia Yang Akan Dioptimalkan.*
- Danguwole, Felpina Jati, Joko Wiyono, & Ardiyani, V. M. (2017). *Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Kemandirian Lansia Dalam Pemenuhan Kebutuhan Sehari-Hari Di Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang.* Nursing News, 2(3), 230–239.
- Dinas Kesehatan Kota Padang. (2017). *Laporan Tahunan Padang.*
- Fiedman, Marilly M., Bowden, Vicky R., & Jones, Elaine G. (2010). *Buku Ajar Keperawatan Keluarga Riset, Teori, & Praktik Edisi 5.*
- Ida Untari, AMK., S.K.M., M.K. (2018). *Buku Ajar Keperawatan Gerontik Terapi tertawa & senam cegah pikun.* Jakarta: ECG.
- Islamiati, D. N. (2017). *Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Kemandirian Lansia Dalam Pemenuhan Aktivitas Sehari-Hari Di Des Ngiliran Wilayah Kerja Puskesmas Panekan Kabupaten Magetan.* Skripsi, 1–78.
- Kemenkes RI. (2016). *Profil Kesehatan Indonesia.*
- KemenkesRI. (2018). *Populasi lansia diperkirakan terus meningkat hingga tahun 2020.* (2), 1–12.
- Maryam, R. S., Ekasari, Mia Fatma, Rosidawati, Jubaedi, A., & Batubara, I. (2011). *Mengenal Usia Lanjut Perawatannya.* Jakarta.
- Nasullah, Muzakkir, & Pajeriaty. (2018). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kemandirian Lansia Dalam Pemenuhan Kebutuhan Adl Di Wilayah Kerja Puskesmas Tammero'do Kab.Majene Sul-BarIlmiah Kesehatan Diagnosa, 12(6), 650–654.*
- Notoatmodjo. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Puspitasari, M. T. (2016). *Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Kemandirian Lanjut Usia Dalam Pemenuhan Aktivitas Sehari-Hari Di Desa Banjaragung Kecamatan Bareng Kabupaten Jombang.* Nursing Journal of STIKES Insan Cendekia Medika Jombang, 12(1), 14–22.

- Riskesdas. (2014). *Situasi dan Analisi Lanjut Usia (pp. 1–8).* pp. 1–8.
- Rohaedi, S., Putri, S. T., & Karimah, A. D. (2016). *Tingkat Kemmandirian Lansia Dalam Activities Daily Living Di Panti Sosial Tresna Werdha Senja Rawi.* Pendidikan Keperawatan Indonesia, 2(1).
- Sampelan, I., Kundre, R., & Lolong, J. (2015). *Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Kemndirian Lansia Dalam Pemenuhan Aktivits Sehari-Hari Di Desa Batu Kecamatan Likupang Selatan Kabupaten Minahasa Utara.* E-Journal Keperawatan (e-Kp), 3(2), 1–7.
- Sanifah, L. J. (2018). *Hubungan Tingkat Pengetahuan Dengan Sikap Keluarga Tentang Perawatan Actitivies Daily Living (ADL) Pada Lansia Di Dusun Candimulyo, Desa Candimulyo, Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang.* Skripsi, 1–67.
- Suciati, Ningsih. (2018). *Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Pemenuhan Activities Daily Living (Adl) Pada Lansia Di Posyandu Lansia Dukuh Krajan Desa Prajegan Kecamatan Sukoerejo Kabupaten Ponorogo.* Skripsi (S1) Thesis, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.