

Mutu Pelayanan Laboratorium Parasitologi Klinik Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia

Meirani, R.A. Vinca

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=135149&lokasi=lokal>

Abstrak

Laboratorium Parasitologi Klinik FKUI merupakan laboratorium khusus rujukan nasional penyakit parasitik di Indonesia dan telah terakreditasi A, sebaiknya dapat menetapkan target KPI kepuasan pengguna jasa pengguna laboratorium setiap tahunnya lebih besar dari 82%. Hal tersebut tidak sesuai dengan Permenpan No. 14 Tahun 2017 Tentang Survey Kepuasan Masyarakat untuk mutu pelayanan mengenai kinerja unit pelayanan minimal 88,31%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi terkait mutu layanan kesehatan Laboratorium Parasitologi Klinik FKUI berdasarkan 5 dimensi Servqual dengan desain metode penelitian kualitatif menggunakan desain studi kasus. Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober dan November 2020 di Laboratorium Parasitologi Klinik FKUI dengan total 13 orang informan yaitu kepala laboratorium, petugas laboratorium dan pasien yang melakukan pemeriksaan di laboratorium. Hasil penelitian menunjukkan dari dimensi kehandalan segi sumber daya manusia sebenarnya sudah mencukupi akan tetapi karena Laboratorium Parasitologi Klinik FKUI selain menerima pasien yang datang namun juga melakukan penelitian dan pendidikan sehingga menyebabkan terjadinya double job pada karyawan dan mengakibatkan salah satu penyebab lamanya waktu tunggu pada pelayanan laboratorium. Dimensi jaminan, petugas juga masih dianggap kurang ahli dalam melakukan tindakan dibandingkan di laboratorium lain. Dimensi bukti fisik yang ada di laboratorium masih perlu diperbaiki atau diperhatikan agar pelanggan dapat merasa nyaman. Peneliti menyarankan dapat mengefektifkan pengawasan pelaksanaan SOP oleh koordinator laboratorium, adanya indikator waktu tunggu untuk meningkatkan pelayanan laboratorium dan analisa beban kerja dan penyesuaian tenaga kerja sesuai dengan beban kerjanya.

The Laboratory of Clinical Parasitology, FKUI is a special national referral laboratory for parasitic diseases in Indonesia and has been accredited A, it should be able to set a KPI target for the satisfaction of laboratory users every year greater than 82%. This is not in accordance with Permenpan No. 14 of 2017 concerning the Community Satisfaction Survey for service quality regarding service unit performance of at least 88.31%. This study aims to determine the conditions related to the quality of health services in the Clinical Parasitology Laboratory of FKUI based on 5 Servqual dimensions with a qualitative research method design using a case study design. The study was conducted in October and November 2020 at the Clinical Parasitology Laboratory of FKUI with a total of 13 informants, namely the head of the laboratory, laboratory staff and patients who carried out examinations in the laboratory. The results showed that from the dimension of reliability in terms of human resources, it was actually sufficient, but because the Clinical Parasitology Laboratory of FKUI, apart from accepting patients who came, also carried out research and education, causing double jobs for employees and resulting in one of the causes of the long waiting time for laboratory services. The guarantee dimension is that officers are still considered less skilled in performing actions compared to other laboratories. The dimensions of physical evidence in the laboratory still need to be repaired or considered so that customers can feel comfortable. Researchers suggest that monitoring of SOP implementation by the laboratory coordinator can streamline, the existence of a waiting time indicator to

improve laboratory services and workload analysis and workforce adjustment according to workload.