

## Mutu pelayanan Laboratorium Parasitologi Klinik Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia = Quality of Clinical Parasitology Laboratory services, Faculty of Medicine, University of Indonesia.

R. A. Vinca Meirani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20515322&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Laboratorium Parasitologi Klinik Departemen Parasitologi Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia merupakan laboratorium khusus rujukan nasional penyakit parasitik di Indonesia. Sebagai laboratorium yang telah terakreditasi A dan laboratorium rujukan nasional penyakit parasitik di Indonesia sebaiknya dapat menetapkan target KPI kepuasan pengguna jasa pengguna laboratorium setiap tahunnya lebih besar dari 82%. Permasalahan sebagaimana dijumpai hal mengenai KPI kepuasan pengguna jasa Laboratorium Parasitologi Klinik FKUI yang tidak mencapai minimal 88,31% sesuai Permenpan No. 14 Tahun 2017 Tentang Survey Kepuasan Masyarakat untuk mutu pelayanan mengenai kinerja unit pelayanan sangat baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi terkait mutu layanan kesehatan mengenai Laboratorium Parasitologi Klinik FKUI. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif menggunakan desain studi kasus. Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober dan November 2020 di Laboratorium Parasitologi Klinik FKUI dengan 7 orang informan dari Laboratorium Parasitologi Klinik FKUI yaitu kepala laboratorium, petugas laboratorium dan 6 orang informan pasien yang melakukan pemeriksaan di laboratorium. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari dimensi kehandalan segi sumber daya manusia sebenarnya sudah mencukupi akan tetapi karena Laboratorium Parasitologi Klinik FKUI selain menerima pasien yang datang saja namun juga melakukan penelitian dan pendidikan sehingga menyebabkan terjadinya double job pada karyawan dan mengakibatkan salah satu penyebab lamanya waktu tunggu pada pelayanan laboratorium. Dalam segi jaminan, petugas juga masih dianggap kurang ahli dalam melakukan tindakan dibandingkan di laboratorium lain. Serta dalam bukti fisik yang ada di laboratorium masih perlu diperbaiki atau diperhatikan agar pelanggan dapat merasa nyaman. Hasil penelitian ini menyarankan mengefektifkan pengawasan pelaksanaan SOP oleh koordinator laboratorium agar pegawai pada unit laboratorium melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ada, perlu adanya indikator waktu tunggu untuk meningkatkan pelayanan laboratorium, adanya analisa beban kerja dan penyesuaian tenaga kerja sesuai dengan beban kerjanya.

.....The Clinical Parasitology Laboratory of the Department of Parasitology, Faculty of Medicine, University of Indonesia is a specialized national reference laboratory for parasitic diseases in Indonesia. As a laboratory that has been accredited A and a national reference laboratory for parasitic diseases in Indonesia, it should be able to set a KPI target for the satisfaction of users of laboratory service users each year greater than 82%. Problems are encountered regarding KPI satisfaction of users of the Clinical Parasitology Laboratory FKUI which does not reach a minimum of 88.31% according to Permenpan No. 14 of 2017 concerning the Community Satisfaction Survey for service quality regarding service unit performance is very good. This study aims to determine the conditions related to the quality of health services regarding the Clinical Parasitology Laboratory, FKUI. This type of research is a qualitative study using a case study design. The research was conducted in October and November 2020 at the Clinical Parasitology Laboratory of FKUI with 7 informants from the FKUI Clinical Parasitology Laboratory,

namely the head of the laboratory, laboratory staff and 6 patient informants 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 but also carried out research and education, it caused double jobs for employees and resulted in one of the causes of the long waiting time for services. laboratory. In terms of assurance, officers are still considered less skilled in performing actions compared to other laboratories. And the physical evidence in the laboratory still needs to be repaired or considered so that customers can feel comfortable. The results of this study suggest to streamline the supervision of SOP implementation by the laboratory coordinator so that employees in the laboratory unit carry out services in accordance with existing SOPs, need a waiting time indicator to improve laboratory services, workload analysis and adjust workforce according to their workload.