

## Analisis upaya peningkatan mutu layanan dengan metoda Six Sigma di Balai Laboratorium Kesehatan Palembang Propinsi Sumatera Selatan

Megawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78584&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kenyataan bahwa Balai Laboratorium Kesehatan Palembang sebagai salah satu Laboratorium Kesehatan yang berada di bawah Departemen Kesehatan yang berfungsi sebagai laboratorium kesehatan rujukan untuk Sumatera dan Kalimantan Barat telah berupaya dan terus melakukan perbaikan didalam meningkatkan mutu layanan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara optimal, efektif dan efisien serta permasalahannya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi tentang upaya peningkatan mutu layanan di Balai Laboratorium Kesehatan Palembang dilihat dari sisi sumber daya maupun proses yang dilakukan.

Penelitian ini dirancang dengan pendekatan kualitatif dimana data dan informasi mengenai sumber daya yang dimiliki maupun proses perbaikan yang dilakukan diperoleh dengan cara indepth interview penelusuran data sekunder.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari sisi sumber yang dimiliki sudah mencukupi, namun dari sisi sumber daya manusia masih terdapat ketidaksesuaian latar belakang pendidikan. Sumber daya lainnya seperti sarana, dana maupun metoda sudah memenuhi kecukupan maupun kesesuaian. Proses perbaikan yang telah dilakukan dengan melaksanakan metode six sigma telah menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hal ini terlihat dengan adanya peningkatan dari jasa yang diberikan PNBP (Penghasilan Negara Bukan Pajak) serta peningkatan pemeriksaan spesimen.

Kesimpulan hasil penelitian ini bahwa kesesuaian dan kecukupan faktor input sudah terpenuhi, kecuali sisi kesesuaian latar belakang pendidikan sumber daya manusia. Proses perbaikan yang telah dilakukan dengan melaksanakan metode six sigma telah menunjukkan hasil yang baik. Untuk terus meningkatkan mutu layanan, disarankan agar penyesuaian sumber daya yang ada melalui pelatihan dan pengembangan, sehingga tercapai standarisasi dan akreditasi sebuah Laboratorium Kesehatan yang bersifat Nasional.

Daftar Pustaka : 33 ( 1983 - 2004)

*The Analysis of Improving Service Efforts for Quality with Six Sigma Method at Office of Health Laboratory in Palembang - Province of South Sumatra* This research based on reality that Office of Health Laboratory in Palembang as one of health laboratory under Department of Health its function as health laboratory reference and beneath Sumatra and West Kalimantan (Borneo) has been efforts and improve it continuously in order to improving quality service with exploits actual resources optimally, effectively, and efficiency and its issues.

This research purpose is to gain information about improving effort at Office of Health Laboratory in Palembang both human resources and process point of view has done.

This research has designed in qualitative approach which data and human resources both its own and recovery process it obtain by in-depth interview way and secondary data.

This result of research shown that of resources view, it complete but in point of view human resources is inappropriate especially with educational background. Another resources as; facilities, fund and methods is properly complete. Improvement process has been doing by six-sigma method shown a good result. That can be seen with increasing of PNBP (national income not taxes) also increasing specimen investigation.

The conclusion of this research that appropriateness and adequateness input factor is complete, except educational background. Improvement process that done by six-sigma method shown as good result. To increasing quality service continuously, it suggest to improving the current human resource actually in order to achieve the National Health Laboratory standardized and accredited.

References: 33 (1983 - 2004)</i>