

Kualitas layanan laboratorium di Rumah Sakit kelas C atau yang setara di DKI Jakarta

Widyati Naomi Santoso, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=82054&lokasi=lokal>

Abstrak

Petugas merupakan salah satu unsur yang sangat menentukan kualitas layanan. Oleh karena itu perlu diperhatikan kualifikasi petugas dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas layanan laboratorium ini. Jumlah petugas yang bekerja di bidang hematologi dan kimia klinik di sebelas RS Kelas C atau yang setara di DKI Jakarta yang menjadi subjek penelitian ini ada lima puluh enam orang. Latar belakang pendidikan serta jumlah petugas di setiap RS tersebut bervariasi.

Dalam penelitian ini, melalui pengamatan selama tiga hari dilakukan pengukuran keterampilan kerja petugas laboratorium dari tiap-tiap rumah sakit, yaitu RS Pasar Rebo, RS Tarakan, RS Budhi Asih, RS Koja, RS Pertamina Jaya, RS Sukmul, RS Tugu, RS Islam Klender, RS Harapan Bunda, RS Atma Jaya dan RS Mitra Keluarga. Selanjutnya dilakukan analisis untuk melihat apakah ada hubungan antara tingkat keterampilan dengan kualifikasi petugas dan faktor-faktor lain, yang informasinya diperoleh dari jawaban daftar pertanyaan dan lembar pengamatan. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis tabel silang dan analisis stratifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan adanya variabilitas gambaran kualitas layanan laboratorium di rumah sakit kelas C atau yang setara. Selanjutnya tidak ditemukan adanya hubungan yang bermakna antara pendidikan, pengalaman kerja dan pelatihan dengan kualitas layanan laboratorium. Sedangkan faktor supervisi dan lingkungan kerja yang terdiri atas uraian tugas, insentif dan penanggung jawab mempengaruhi hubungan antara kualifikasi petugas dengan kualitas layanan laboratorium. Ternyata sarana tidak mempengaruhi hubungan antara kualifikasi petugas dengan kualitas layanan laboratorium.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan laboratorium masih perlu ditingkatkan melalui upaya peningkatan manajemen laboratorium dan pengisian tenaga dengan latar belakang pendidikan SMAK/AAK serta pelatihan tenaga setara berkala. Diharapkan saran-saran yang diajukan dapat meningkatkan kualitas layanan laboratorium di RS Kelas C atau yang setara.