

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mutu pelayanan kesehatan menurut Kemenkes RI yaitu meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang memberikan kepuasan kepada pasien dan keluarganya sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk, tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut WHO (1988) mutu pelayanan harus sesuai dengan standar intervensi yaitu aman, terjangkau oleh masyarakat yang membutuhkan, dan diproduksi untuk mengurangi kematian, ketidakmampuan, dan gangguan gizi (Muninjaya, 2015).

Secara khusus selain pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat wilayah setempat maka rumah sakit juga harus meningkatkan manajemen dalam rumah sakit yang meliputi manajemen sumber daya manusia, manajemen keuangan, manajemen sistem informasi rumah sakit (ke dalam dan ke luar rumah sakit), sarana dan prasarana, serta mutu pelayanan (Ratminto, 2016).

Beberapa tahun belakangan ini penetapan standar mutu bagi barang dan jasa sangat diperhatikan oleh masyarakat luas. Salah satunya standar mutu laboratorium (ISO 15189:2012). Tuntutan informasi teknis dari setiap produk yang diperdagangkan menuntut laboratorium penguji untuk meningkatkan kompetensi dan kepercayaan terhadap hasil uji yang absah (Soleha, 2014).

Penerapan program jaminan mutu di rumah sakit harus diawali dengan komitmen dan sikap positif pimpinan untuk memperbaiki mutu pelayanan

kesehatan sesuai dengan ruang lingkup tugas pokok dan fungsi setiap institusi. Semua pimpinan harus memiliki obsesi peningkatan mutu produk pelayanan kesehatan dengan sasaran akhir jaminan kepuasan para pengguna pelayanan kesehatan dan keluarganya (Muninjaya, 2015).

Dalam rangka peningkatan kemajuan Rumah Sakit berbagai upaya telah dilakukan oleh Departemen Kesehatan RI dimulai dengan penambahan sarana, prasarana, peralatan kerja, sesuai dengan kemampuan kerja, sesuai dengan kemampuan pemerintah, serta peningkatan kesadaran, kemampuan, dan minat para tenaga kerja kesehatan (Riyono, 2007).

Keberadaan laboratorium klinik sangat diperlukan untuk membantu menegakkan suatu diagnosa. Persaingan untuk mendapatkan pasien laboratorium rawat jalan atau pelanggan sangatlah ketat dan sulit. Laboratorium Klinik RSUD A.M.Parikesit Tenggarong merupakan laboratorium yang baru saja pengembangan dalam melaksanakan akreditasi. Pelaksanaan Akreditasi tersebut sangat mempengaruhi penilaian terhadap laboratorium klinik. Dengan keadaan ini, maka seorang petugas laboratorium harus memperhatikan pelayanan prima. Untuk itu, sumber daya manusia yang profesional sangat diperlukan.

Quality control (pengendalian mutu) adalah kegiatan sehari-hari yang dilakukan yaitu operasional teknik dan kegiatan yang digunakan untuk memenuhi persyaratan kualitas. Untuk memantau, mengevaluasi dan menindaklanjuti agar persyaratan mutu yang ditetapkan tercapai (product, process, service, inspection, testing, sampling, measurement dan calibration) (Riyanto, 2017).

Aspek kepatuhan petugas laboratorium dalam penerapan *Quality Control* yaitu penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) diantaranya persiapan pelaksanaan *Quality Control* yang meliputi persiapan alat, persiapan reagen, dan persiapan bahan kontrol. Kedua adalah pelaksanaan *Quality Control* yang dikerjakan sesuai SPO yang telah ditetapkan. Ketiga adalah melacak penyimpangan seperti hasil *Quality Control* yang keluar batas yang telah ditentukan. Keempat adalah cara mengatasi penyimpangan hasil *Quality Control*. Keempat aspek tersebut akan berdampak pada standar mutu hasil pemeriksaan laboratorium apabila penerapan *Quality Control* tidak sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO).

Ada fenomena yaitu di laboratorium didapatkan hasil "out of control" pada *Quality Control* pemeriksaan kimia klinik yang dikerjakan setiap harinya. Hal ini menyebabkan harus mengulang lagi pengerjaan *Quality Control* tersebut, sehingga pengerjaan sampel pada pasien menjadi tertunda dan hasil laboratorium menjadi lama.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu bagaimanakah kepatuhan petugas laboratorium dalam penerapan *Quality Control* dengan standar mutu hasil pemeriksaan laboratorium di RSUD A.M.Parikesit Tenggarong?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kepatuhan petugas laboratorium dalam penerapan *Quality Control* dengan mutu hasil pemeriksaan laboratorium di RSUD A.M.Parikesit Tenggarong.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan kepatuhan petugas laboratorium dalam penerapan *Quality Control*
- b. Mendeskripsikan mutu hasil laboratorium
- c. Menganalisis hubungan kepatuhan petugas laboratorium dalam penerapan *Quality Control* dengan mutu hasil laboratorium

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Untuk Instalasi Laboratorium

- a. Sebagai bahan masukan dan koreksi untuk ditindaklanjuti sebagai upaya pencapaian hasil ketepatan dan ketelitian
- b. Sebagai masukan pentingnya melaksanakan *Quality Control*
- c. Untuk meningkatkan mutu kinerja analis kesehatan
- d. Untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap hasil laboratorium

1.4.2 Untuk Institusi/Akademik

Sebagai keustakaan dan bahan bacaan bagi peneliti selanjutnya, serta bahan rujukan terhadap kedepan apabila terdapat hal-hal yang berkaitan dengan judul yang diangkat dalam penelitian ini.

1.4.3 Untuk Peneliti

Untuk memperbaiki dan mengembangkan manajemen di Laboratorium RSUD A.M Parikesit Tenggarong. Juga sebagai tambahan pengetahuan bagi diri sendiri dan bagi rekan sesama petugas laboratorium khususnya di RSUD A.M.Parikesit Tenggarong dan seluruh petugas laboratorium di semua rumah sakit pada umumnya.

1.4.4 Untuk Masyarakat

Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap hasil laboratorium RSUD A.M. Parikesit Tenggarong. Dan sebagai nilai tambah terhadap kepuasan pasien dan keluarga pasien berkaitan pelayanan laboratorium RSUD A.M.Parikesit Tenggarong.

1.5 Originalitas Penelitian

Tabel 1. Originalitas Penelitian

Peneliti/Penerbit Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil
Riyono, STIE AUB Surakarta (2007)	Pengendalian Mutu Laboratorium Klinik Dilihat dari Aspek Mutu Hasil Analisis Laboratorium Rumah Sakit di Kabupaten Sragen	Mutu Kimia Analisis Klinik di korelasi <i>Spearman rank</i> . Analisis data menggunakan t-test, Variance Index Score (VIS), dan korelasi <i>Spearman rank</i> .	Ada hubungan antara skor pemantapan mutu analitik dengan ketepatan hasil analisis laboratorium yang dianggap lebih rendah.
Reni Wulandari, Poltekkes Kemenkes Yogyakarta (2012)	Analisis Pemantapan Mutu Internal Glukosa di Instalasi Laboratorium Klinik Umum Daerah A Wahab Sjahrani Samarinda	Metode deskriptif dan mengambil data kontrol kualitas pemeriksaan glukosa darah sebagai periode kontrol untuk menentukan bias (d%), ketelitian (CV%)	Pada tahap pra analitik mencapai 91,2 % tergolong kriteria baik, tahap analitik 94,9% tergolong kriteria baik, dan pasca analitik 93,5% tergolong kriteria baik

Luluk Makhfudlotin, Universitas Muhammadiyah Semarang (2016)	Hubungan Tingkat Kepatuhan Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Internal Pelayanan Laboratorium RSUD Umu Rara Meha Waingapu	Penelitian analitik korelasi dengan pendekatan cross sectional. Uji korelasi <i>Rank Spearman</i> digunakan untuk mencari hubungan antar 2 variabel	Sumber daya manusia sebagian besar menerapkan kepatuhan dalam menjalankan pemantauan mutu internal sesuai SPO sebanyak 9 responden (75%), dan mempunyai mutu pelayanan internal yang baik sebanyak 6 responden (50%)
--------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan sekarang yaitu menganalisis kepatuhan petugas laboratorium dalam penerapan *Quality Control* dengan pemeriksaan kimia klinik tidak hanya dengan satu atau dua parameter, tetapi ada 5 parameter yaitu Glukosa Darah, Kolesterol, SGOT, Ureum, dan Kreatinin. Sedangkan penelitian Reni Wulandari hanya menggunakan pemeriksaan Glukosa Darah.

