P-ISSN 2338-6347

E-ISSN 2580-992X

Vol. 6, No. 2, Agustus 2018

JKM

Jurnal Kesehatan Masyarakat

STIKES Cendekia Utama Kudus

**ANALISI IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU PELAYANAN LABORATORIUM KLINIS DI UPT LABKESLING PROVINSI RIAU**

Prima Wulandari I1, Doni Jepisah2, Misnaimah3

1-3 Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Hang Tuah Pekanbaru

Email: primawulandari@yahoo.com

**ABSTRAK**

Mutu Pelayanan laboratorium klinis masih memiliki hambatan dan kendala karena kurangnya sosialisasi dan alat penunjang/ sarana dan prasarana untuk itu perlu upaya atau strategi untuk meningkatkan pelayanan laboratorium klinis tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa berbagai kendala/ masalah kesehatan dan untuk pemecahan masalah yang dihadapi. Metode PenelitianJenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif menggunakan data primer dan data sekunder yaitu melalui obseravsi dengan melihat langsung kegiatan yang ada di bagian pelayanan laboratorium klinis, melakukan wawancara mendalam dan penelusuran dokumen seperti Profil, Program kerja dan SOP**.** Hasil penelitian penyebab mutu pelayanan laboratorium masih memiliki hambatan/ kendala antara lain: regeants, fasilitas gedung, alat/sarana dan prasarana, media promosi laboratorium klinik, belum adanya kerjasama/MOU dengan fasilitas kesehatan lainnya. Kesimpulan melakukan sosialisasi, penyampaian informasi, dukungan serta penambahan SDM yang mempunyai kualifikasi pendidikan yang sesuai standard laboratorium baik dari sisi kuantitatif maupun kualitatif kepada pemerintah provinsi riau.

**Kata Kunci: Mutu, Pelayanan, Laboratorium Klinis**

***ABSTRACT***

*The quality of clinical laboratory services still has obstacles and obstacles due to the lack of socialization and supporting tools/facilities and infrastructure, so efforts or strategies are needed to improve clinical laboratory services. This research aims to analyze various health obstacles/problems and to solve the problems faced. Research Method This type of qualitative research uses a descriptive approach using primary data and secondary data, namely through observation by directly observing the activities in the clinical laboratory services section, conducting in-depth interviews and searching for documents such as profiles, work programs and SOPs. The research results show that the quality of laboratory services still has obstacles/constraints, including: regeants, building facilities, tools/facilities and infrastructure, promotional media for clinical laboratories, the absence of cooperation/MOUs with other health facilities. Conclusion: conducting outreach, conveying information, support and adding human resources who have educational qualifications that meet laboratory standards both quantitatively and qualitatively to the Riau provincial government.*

***Keywords:*** *Quality, Service, Clinical Laboratory*

**LATAR BELAKANG**

Laboratorium klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan *specimen* klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan (Permenkes, 2010). Oleh karena itu hasil pemeriksaan laboratorium klinik harus selalu terjamin mutunya.

Berdasarkan peraturan pemerintah maka laboratorium klinik diwajibkan untuk melakukan pemantapan mutu, guna memberikan informasi dengan teliti dan akurat mengenai aspek laboratoris terhadap hasil pemeriksaan spesimen atau sampel yang diuji yaitu pemantapan mutu internal (PMI) dan pemantapan mutu eksternal (PME) (Permenkes, 2010). Mutu pelayanan laboratorium berkaitan dengan haisl uji analisa laboratorium. Mutu berasal dari penilaian hasil pelayanan secara keseluruhan, salah satu yang terpenting terletak pada mutu parameter yang diperiksa. Laboratorium dikatakan memiliki mutu baik apabila ketelitian (*precision*) dan ketepatan (*accuracy*) yang tinggi. Pemantapan mutu tersebut menggunakan suatu bahan kontrol tertentu.

Peraturan Menteri Kesehatan nomor 411/Menkes/PER/III/2010 tentang laboratorium klinik terdapat beberapa jenis pelayanan laboratorium klinik yaitu laboratorium klinik umum dan laboratorium klinik khusus. Laboratorium klinik umum meliputi laboratorium klinik umum pertama, laboratorium klinik madya dan laboratorium klinik utama sedangkan laboratorium klinik khusus terdiri dari mikrobiologi klinik, parasitologi klinik, petologi klinik. Dari klasifikasi tersebut diatas Laboratorium kesehatan lingkungan dinas kesehatan lingkungan provinsi riau termasuk laboratorium umum madya

Laboratorium klinik sebagai subsistem pelayanan kesehatan menepati posisi terpenting dalam diagnosis. Dengan pemeriksaan laboratorium akan didapat data ilmiah yang tajam untuk digunakan dalam menghadapi masalah yang diidentifikasi melalui pemeriksaan klinis dan merupakan bagian esensial dari data pokok pasien. Informasi laboratorium dapat digunakan untuk diagnosis awal yang dibuat berdasarkan riwayat penyakit dan pemeriksaan fisik. Analisis laboratorium juga merupakan bagian intergal dari penapisan kesehatan dan tindakan preventif dokter (Nugraha Aditya, 2007).

Upaya untuk meningkatkan mutu laboratorium dilaksanakan dengan penjaminan mutu (quality assurance) secara keseluruhan yang terdiri dari berbagai kegiatan yang satu dengan lainnya saling melengkapi. Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan laboratorium tersebut adalah dengan melakukan praktik laboratorium yang benar. Pelayanan laboratorium sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan berfungsi mendiagnosis penyebab penyakit dan pemantauan hasil pengobatan. Tuntutan masyarakat akan pelayanan laboratorium kesehatan yang lebih baik saat ini juga semakin meningkat. Untuk itu sangat perlu untuk selalu meningkatkan pelayanan laboratorium kesehatan yang lebih baik (Kemenkes RI, 2008).

Menurut (Ekosiswoyo & Sutarto, 2015) beberapa faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan diantaranya sumber daya manusia atau petugas laboratorium, sarana dan prasarana, pendidikan/pelatihan dan standar operasional prosedure (SPO). Mutu pelayanan laboratorium sangar dipengaruhi oleh sumber daya dalam hal ini sumber daya manusia laboratorium kesehatan itu sendiri (Junjungsari, Arso &Fatmasari, 2018). Sebagai penentu diagnosa, kemampuan dan pengalaman sumber daya manusia (SDM) dalam melakukan pemeriksaan sampel dianggap berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan laboratorium (Yaqin, 2015).

UPT Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Provinsi Riau di bidang laboratorium kesehatan. Laboratorium kesehatan sebagai salah satu mata rantai pelayanan kesehatan mempunyai peran penting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Laporan Tahunan Labkesling, 2022)

Laboratorium klinis melaksanakan pelayanan pemeriksaan di bidang hematologi kimia klinik, mikrobiologi, parasitologi, imunologi serta bidang lainnya sedangkan laboratorium kesehatan lingkungan (kesehatan masyarakat) melaksanakan pelayanan pemeriksaan di bidang mikrobiologi, fisika, kimia, udara, emisi, toksologi atau bidang lain yang berkaitan dengan kepentingan kesehatan masyarakat dan kesehatan lingkungan terutama untuk menunjang upaya pencegahan penyakit dan peningkatan kesehatan masyarakat. (Laporan Tahunan Labkesling, 2022)

Dalam meningkatkan mutu pelayanan, UPT Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan telah melakukan berbagai kegiatan untuk dapat menjamin mutu pelayanan secara keseluruhan. Mutu pelayanan di laboratorium berkaitan dengan data hasil uji analisa laboratorium. Laboratorium dikatakan bermutu tinggi apabila data hasil uji laboratorium tersebut dapat memuaskan pelanggan dengan memperhatikan aspek-aspek teknis seperti precision and accuracy atau ketepatan dan ketelitian yang tinggi dan data tersebut harus terdokumentasi dengan baik sehingga dapat dipertahankan secara ilmiah. Untuk mencapai mutu hasil laboratorium yang memiliki ketepatan dan ketelitian tinggi maka seluruh metode dan prosedur operasional laboratorium harus terpadu mulai dari perencanaan, pengambilan contoh uji, penanganan, pengujian sampai pemberian laporan hasil uji laboratorium ke pelanggan. (Laporan Tahunan Labkesling, 2022)

Menurut Permenkes 37 Tahun 2012 sarana dan prasarana laboratorium meliputi gedung, perlengkapan dan peralatan yang mendukung penyelenggaraan laboratorium. Menurut Permenkes 411/Menkes/PER/III/2010 tentang laboratorim terdiri dari 1 orang dokter spesialis patologi, 4 orang tenaga analisis kesehatan, 1 orang perawat sera petugas administrasi 2 orang.

Latar belakang diatas membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Implementasi Manajemen Mutu Pelayanan Laboratorium Klinis di UPT Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Provinsi Riau Tahun 2023”

**METODE PENELITIAN**

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, Penelitian ini dilakukan di UPT Laboratorium Kesehatan dan lingkungan Provinsi Riau. dan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan November – Desember 2023, informan penelitian ialah kepala bagian sumber daya manusia, kepala seksi laboratorium klinis dan petugas laboratorium. teknik pengumpulan data Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan untuk menghimpun segala informasi yang dibutuhkan untuk mendapatkan gambaran tentang Analisis Implementasi Manajemen Mutu Pelayanan Laboratorium Klinis di UPT Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Provinsi Riau Tahun 2023”. Data primer diperoleh dari sumber langsung melalaui wawancara mendalam dan observasi. Data sekunder diperoleh dari dokumen atau arsip-arsip terkait.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Untuk mengumpulkan data di lapangan, peneliti menggunakan pedoman wawancara mendalam, lembar observasi, alat dokumentasi berupa perekam suara dan kamera. Proses analisa data dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data, mengubah data hasil proses reduksi tersebut kedalam bentuk matriks. Dari ringkasan dalam bentuk matriks hasil wawancara mendalam kemudian dilakukan analisis dalam bentuk narasi, kondensasi dan interpretasi, kemudian hasil penelitian dihubungkan dengan teori yang ada.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Analisi Situasi Unit Kerja**

**Fungsi Perencanaan**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Bagian Pengembangan dan mutasi pegawai di Bagian Sumber Daya ManusiaUPT LABKESLING PROV RIAU. Jenis kegiatan yang ada di Bagian Pengembangan SDM dan Mutasi Pegawai diantaranya:

1. Kenaikan Pangkat Satu Atap
2. Pengangkatan, Kenaikan dan Pemberhentian dalam jabatan Fungsional
3. Seluruh Tenaga Kesehatan mempunyai STR/SIP
4. Menyiapkan SK Mutasi dan Fakta Integritas
5. Manajemen Mutu Pelayanan Laboratorium Klinis
6. Pengurusan Tugas Belajar dan Izin Belajar

Dari 6 kegiatan diatas hasil analisis bahwa masih ada beberapa masalah yang ada di Bagian Pengembangan SDM dan Mutasi Pegawai diantaranya belum optimalnya manajemen mutu pelayanan laboartorium klinis terkait kekurangan SDM dan fasilitas laboratorium seperti regent, waktu tunggu hasil dan pengadaan alat.

**Fungsi Pengorganisasian**

1. **Struktur Organisasi**

Dalam struktur organisasi menunjukan adanya pembagian kerja dan menunjukan bagaimana fungsi-fungsi dan kegiatan yang berbeda-beda sesuai dengan tupoksi. Struktur organisasi unit labkesling prov riau saat ini sudah tertata dengan baik, dipimpin Kepala UPT LABKESLING, Sub bagian tata usaha, Seksi Pelayanan Klinis dan Seksi Pelayanan Lingkungan.

1. **Uraian Tugas**

Dari hasil wawancara diketahui uraian tugas sudah ada dan sudah disosialisasikan. Sudah ada Tupoksi dari masing masing Koordinator kegiatan yang di tuangkan dalam Peraturan Gubernur Riau Nomor 64 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Kesehatan Provinsi Riau, maka UPT Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan.

1. **Pengaturan Jadwal Kerja**

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, jadwal kerja yaitu

* Senin-Rabu : 07.30 s/d 16.00 WIB
* Kamis-Jumat: 07.30 s/d 16.30 WIB
1. **Sistem Perhitungan Kerja**

Hasil wawancara diperoleh informasi bahwa sehubungnya untuk mengembangkan kinerja dan meningkatkan mutu pelayanan laboratorium, Kepala UPT Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau telah mengembangkan struktur organisasi yang mengacu pada Peraturan Gubernur Riau Nomor 64 Tahun 2017 tersebut menjadi beberapa bagian sesuai kebutuhan pelayanan di UPT Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Dinas kesehatan Provinsi Riau. Hal ini tertuang berdasarkan SK Kepala UPT Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Dinas Kesehatan provinsi Riau Nomor S2P1/LKL/4505/11/2022 tanggal 11 November 2021 tentang Struktur Organisasi UPT Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau.

**Fungsi Pengarahan**

* 1. **Motivasi Kepada Bawahan**

Dilaksanakan pertemuan rutin setiap bulan untuk memberikan laporan dan menyampaikan usulan yang akan meningkatkan kualitas dari SDM yang dihadiri oleh seluruh pegawai yang terdiri dari PNS dan Pegawai Non PNS Bagian Sumber Daya Manusia UPT LABKESLING PROV RIAU.

1. **Pendelegasian Wewenang**

Dalam pendelegasian dilakukan agar aktivitas organisasi tetap berjalan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hasil wawancara dengan Kepala Bagian Sumber Daya Manusia bahwa prinsip pendelegasian yang diterapkan mengacu pada hirarki struktur organisasi, sehingga jika Kepala UPT Labkesling tugas luar maka Kepala Bagian Sumber Daya Manusia yang ditunjuk sebagai pengganti yang ditetapkan dengan Surat Pendelegasian.

1. **Supervisi**

 Supervisi merupakan proses untuk memastikan kegiatan sesuai dengan standar tujuan yang ingin dicapai. Kegiatan supervisi tidak diartikan sebagai pemeriksaan atau mencari kesalahan, tetapi lebih kepada pengawasan partisipasif yaitu proses pengawasan dihargai dahulu pencapaian atau hal yang positif yang dilakukan kemudian memberikan jalan keluar untuk hal masih kurang agar meningkat. Supervisi yang dilakukan ke Pelayanan Laboratorium Klinis dilakukan untuk memastikan kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Laboratorium Klinis bahwa dalam proses Pelayanan Laboratorium Klinis yaitu Proses Pelayanan Laboratorium di sini itu dimulai dari pasien datang, ke bagian administrasi laboratorium ( mengambil nomor antrian) bagian pengambilan sampel, bagian pemeriksaan sampel di ruangan laboratorium, ke bagian pengetikan hasil dan bagian penyerahan hasil lalu Proses pelayanan nya banyak bidang terkait ya dalam pelayanan nya rata – rata karna alat ini kan butuh jeda waktu. kita contohkan ya kalau kita ambil darah menggunakan alat sewaktu itu cuma sebentarkan, tapi kalau kita menggunakan darah, urin dengan mesin nya itukan butuh waktu terutama untuk memanaskannya sudah itu mencucinya jadi paling permasalahan utama dalam alur pelayanan itu kalau ada pasien mendadak. makanya kemarin kita sudah rencanakan beli alat yang standby 24 jam.

Hasil wawancara dengan 4 orang petugas kesehatan laboratorium klinis didapat informasi bahwa proses pelayanan laboratorium dan hambatan yaitu Pasien datang arahkan ke dokter konsul dulu, pendaftaran tempat kami, ke bendahara dan ke pemeriksaan dan itu prosesnya. cuman sekarang kan pemeriksaan itu seperti HBA1C , T3T4 tidak ada jadi pasien dari luar datang kemari tidak lengkap. sementara di luar seperti prodia dan klinik-klinik ada pemeriksaan itu.

1. **Manajemen Konflik**

 Manajemen konflik merupakan langkah yang diambil oleh pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga dalam upaya mengarahkan perselisihan menuju perdamaian dengan cara menyusun strategi konflik dan menerapkan agar menghasilkan resolusi yang diharapkan.

 Dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian SDM UPT Labkesling selama ini tidak ada terjadi konflik, karena semua masalah dapat diselesaikan dengan menjalin komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan.

**Fungsi Pengendalian**

Pengendalian Manajemen adalah proses untuk memastikan bahwa aktivitas sebenarnya sesuai dengan aktivitas yang direncanakan dan berfungsi untuk menjamin kualitas serta pengevaluasian kegiatan. Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Laboratorium Klinis di UPT LABKESLING diperoleh informasi bahwa proses pelayanan dimulai dari pasien datang, ke bagian administrasi laboratorium ( mengambil nomor antrian) bagian pengambilan sampel, bagian pemeriksaan sampel di ruangan laboratorium, ke bagian pengetikan hasil dan bagian penyerahan hasil. jenis pelayanan yaitu Pelayanan gula darah, asam urat, ginjal (kreatin), urin itu banyak jenisnya. dan SOP nya lengkap.

**Identifikasi Masalah**

 Berdasarkan dari alur proses kegiatan yang dilakukan melalui proses wawancara, obsevasi dan dokumentasi Tanggal 29 November 2023 di UPT Laboraorium Kesehatan dan Lingkungan Prov Riau maka didapatkan beberapa identifikasi masalah berdasarkan manajemen perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian prioritas

**Masalah Prioritas**

Dalam menentukan prioritas masalah dari beberapa penemuan masalah yang ada di Bagian Sumber Daya Manusia penulis melakukan pembobotan pada setiap masalah yang ditemukan. Proses memprioritaskan masalah akan dilakukan dengan metode USG, dengan beberapa aspek sebagai berikut:

1. Urgensy atau urgensi, yaitu dilihat dari tersedianya waktu, mendesak atau tidak masalah tersebut diselesaikan.
2. Seriousness atau tingkat keseriusan dari masalah, yakni dengan melihat dampak masalah tersebut terhadap produktifitas kerja, pengaruh terhadap keberhasilan, membahayakan sistem atau tidak.
3. Growth atau tingkat perkembangan masalah yakni apakah masalah tersebut berkembang sedemikian rupa sehingga sulit untuk dicegah.

 **Tabel 1. Matriks Penentuan Prioritas Masalah**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Masalah | UUrgensi | SKeseriusan Masalah | GTingkat Perkembangan | jumlah | Rangking |
| 1. | Pengurusan tugas belajar dan izin belajar tenaga kesehatan | 3 | 3 | 3 | 9 | II |
| 2. | Pengurusan STR dan SIP petugas kesehatan di LABKESLING | 2 | 2 | 2 | 6 | IV |
| 3. | Belum optimalnya manajemen mutu pelayanan laboratorium klinis | 5 | 5 | 4 | 14 | I |
| 4. | Keterbatasan dalam meningkatkan kompetensi SDM seperti pelatihan, workshop dan magang | 2 | 2 | 3 | 7 | III |

 Berdasarkan hasil table USG diatas maka didapatkan hasil prioritas masalahnya yaitu Belum optimalnya Manajemen Mutu Pelayanan Laborratorium Klinis di UPT Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau.

**Alternatif Pemecahan Masalah**

**Fish Bone Analysis (Analisi Tulang Ikan)**

Sebelum penulis menentukan alternatif masalah maka terlebih dahulu yang dilakukan adalah dengan membuat *fish bone analysis* (analisis tulang ikan) yang dimana pada setiap tulang yang ada akan menggambarkan penyebab dari timbulnya masalah. *Fish bone analysis* dari prioritas masalah yang didapat bisa dilihat pada diagram berikut ini:

**Pembasahan Rencana Intervensi**

1. ***Man* (Manusia)**

Dari hasil wawancara dengan 4 orang tenaga kesehatan, didapatkan informasi bahwa masih kurangnya tenaga teknis untuk melakukan pemeriksaan. Dari hasil diskusi dengan Kepala Bagian SDM, untuk mengoptimalkan pelayanan Perlunya advokasi kepada Pemerintah daerah untuk mendapatkan dukungan dana dan tenaga untuk meningkatkan pelayanan laboratorium sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2013 tentang cara penyelenggaraan laboratorium klinik yang baik. Pada dasarnya kegiatan Laboratorium klinik harus dilakukan oleh petugas yang memiliki kualifikasi pendidikan dan pengalaman yang memadai serta memperoleh/memiliki kewenangan untuk melaksanakan kegiatan dibidang yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya untuk meningkatkan mutu pelayanan. UPT labkesling memiliki jumlah pegawai 60 orang. dengan kualifikasi S2 sebanyak 9 orang, S1 sebanyak 22 orang, D4 sebanyak 2 orang, D3 sebanyak 17 orang dan SMU 1.4 orang.

1. ***Methode* (Metode)**

Metode adalah teknik yang digeneralisasikan dengan baik agar dapat diterima atau dapat diterapkan dalam sebuah praktek atau dibidang disiplin dan praktek. (Hebert Bisno,1968). Dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian SDM bahwa belum adanya MOU/kerjasama dengan faskes lainnya. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2013 tentang cara penyelenggaraan laboratorium klinik yang baik. perlu komitmen dari stakeholder terkait dan semua staf yang terlibat dalam pelayanan laboratorim untuk meraih kembali pengakuan akreditasi oleh lembaga yang berwenang memberi pengakuan. UPT Labkesling dalam penyelenggaraan laboratorium kesehatan dan lingkungan belum mempunyai sistem informasi kesehatan yang berbasis teknologi untuk itu diperlukan sistem informasi bagi pelayanan di UPT Labkesling di bagian mekanisme pelayanan seperti administrasi, pembayaran, pengisian STP dan pencetakan hasil akhir sesuai dengan PMK 43 tahun 2013 pasal 3 pada sistem pencatatan dan pelaporan.

1. ***Material* (Alat)**

Dari hasil wawancara dengan Kepala SDM UPT Labkesling, bahwa Belum ada tenaga Media promosi/pemasaran untuk mengembangkan dan memaksimalkan fungsi pelayanan laboratorium sehingga untuk mengoptimalkan hal tersebut Peningkatan pelayanan prima dari segi parameter, mutu, metode dan kecepatan serta promosi kepada masyarakat. menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 411/MENKES/PER/III/2010 tentang Laboratorium Klinik yang dibahas pada Penyelenggaraan, yaitu Promosi yang dilakukan laboratorium klinik tidak boleh bertentangan dengan norma dan etika yang berlaku dalam masyarakat, materi promosi laboratorium klinik hanya diperkenankan berkaitan dengan tempat dan produk layanan laboratorium. UPT Labkesling kurang dalam menerapkan manajemen mutu secara konsisten dengan itu perlu adanya kebijakan.

**d. Machine**

Dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Laborarotium Klinis, Alat yang digunakan masih perangkat lama dan perlu di maintenance, serta perangkat hardware seperti printer dan ATK Sehingga untuk megoptimalkan hal tersebut, perlu update alat terbaru untuk menunjang pelayanan laboratorium berbasis teknologi dan menjadikan UPT Laboratorium kesehatan dan Lingkungan sebagai laboratorium kalibrasi sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2013 tentang cara penyelenggaraan laboratorium klinik yang baik yaitu Pemantapan mutu salah satu faktor yang dapat mempengaruhi hasil pemeriksaan laboratorium adalah peralatan laboratorium, oleh karena itu alat perlu di pelihara dan dikalibrasi secara berkala.

1. ***Money* (Anggaran)**

Dari hasil observasi dan penelusuran dokumen masih terbatasnya dukungan APBD Provinsi Riau untuk mengembangkan dan meningkatkan pelayanan laboratorium. Untuk anggaran UPT Labkesling sudah menganggarkan ditahun ini dan apabila ada kenaikan sarana dan prasarana di tahun depan, jadinya untuk tahun tersebut tidak dapat dipakai anggarannya dan harus menunggu anggaran perubahan. sesuai dengan peraturan menteri kesehatan 43 tahun 2013 dan pmk 411 tahun 2010 tentang cara penyelenggaraan laboratorium klinik yang baik dan laboratorium klinik bahwa anggaran yang tersedia dapat meningkatkan pelayanan dan manajemen mutu.

**SIMPULAN DAN SARAN**

Manajemen Mutu Pelayanan Laboratorium Klinis UPT Laboratorium Kesehatan Lingkungan Provinsi Riau didapatkan belum optimal peran tenaga kesehatan dalam meningkatan mutu pelayanan, karena dukungan APBD Provinsi Riau masih terbatas, untuk mengembangkan dan meningkatkan pelayanan laboratorium seperti alat pemeriksaan, dan fasilitas lainnya. alternatif pemecahan masalah: melakukan sosialisasi, penyampaian informasi, dukungan serta penambahan SDM yang mempunyai kualifikasi pendidikan yang sesuai standard laboratorium baik dari sisi kuantitatif maupun kualitatif kepada Pemerintah Provinsi Riau, serta melakukan *in house training* terhadap pegawai yang ada, dan perlu adanya pengembangan parameter pemeriksaan sesuai kebutuhan masyarakat dengan peningkatan kompetensi SDM dan memenuhi reagen serta prasarananya. mengembangkan intevensi: Menjadikan UPT Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan sebagai laboratorium kalibrasi, Menyediakan pemeriksaan medical check up yang lengkap sesuai kebutuhan masyarakat.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Arista Dian, Moh Ainul Yaqin,. 2015. Analisis Tahap Pemeriksaan Pra Analitik Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Hasil Laboratorium di RS. Muji Rahayu Surabaya. Jurnal Sains Vol.5 No.10
2. Buku Panduan Residensi Kesehatan Masyarakat, Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Hang Tuah Pekanbaru TA 2023.
3. Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan. 2017a. “Rencana Aksi Program Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Tahun 2015-2019.” Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, hal. 55.
4. Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan. 2017b. “Rencana Aksi Pusat Perencanaan dan Pendayagunaan SDM Kesehatan 2015-2019.” Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
5. Cahyono, D. C., & Herlambang, T. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Serta Kepuasan Pasien Sebagai Intervening Di Instalasi Peristi RSD dr. Soebandi Jember. Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia, 7(2).
6. Ekosiswoyo, R., & Sutarto, J. (2015). Model Pembelajaran Pendidikan Kesetaraan Berbasis Keterampilan Vokasional. Journal of Nonformal Education, 1(1)
7. Junjungsari, S. P. Arso, and E. Y. Fatmasari, "ANALISIS WAKTU TUNGGU PADA PELAYANAN UNIT LABORATORIUM RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK SWASTA X KOTA JAKARTA," Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol. 7 No. 1, Hal. 57 - 63, Jan. 2018. <https://doi.org/10.14710/jkm.v7i1.22846>
8. Kemenkes, RI. 2010. Nomor 411/MENKES/PER/III/2010 tentang Laboratorium Klinik.
9. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.298/Menkes/SK/III/2008 tentang Pedoman Akreditasi Laboratorium Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Tersedia pada www.scribd. com
10. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2007. Standar Profesi Ahli Teknologi Laboratorium Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
11. Kemenkes RI, (2016). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Penguatan Layanan Kesehatan. Jakarta. Kemenkes RI. 30 hal
12. Mardiana. 2017. Pengantar Laboratorium Medik. Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
13. Nugroho Aditya, 2007, ISO 9001: Leading You The Way, Jakarta: PT AIMS Perdana.
14. Profil UPT Laboratorium Kesling Tahun 2022.
15. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012. Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
16. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2013. Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang Baik. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
17. Praptomo Agus Joko., (2018), Pengendalian Mutu Laboratorium Medis [Buku], CV Budi Utama, Yogyakarta
18. Tuntun, M., & Ayunani, A. (2018). Hubungan Tingkat Keparahan Demam Berdarah dengan Kadar Hemoglobin, Hematokrit, Dan Trombosit di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung. Jurnal Analis Kesehatan, 6(2), 616-624