

POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGPUR
PRODI SARJANA TERAPAN
Skripsi, Juni 2024

PIPIT KARTIKA NINGSIH

**ANALISA STANDAR PELAYANAN MINIMAL PELAYANAN
INSTALASI LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK RSUD DEMANG
SEPULAU RAYA**

ix + 38 halaman, 7 tabel, 3 gambar, 11 lampiran

ABSTRAK

Pelayanan laboratorium patologi klinik merupakan salah satu pelayanan yang perlu dijaga kualitasnya. Hal tersebut diharapkan agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan menjadi nilai tambah untuk rumah sakit tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Standar Pelayanan Minimal pelayanan di instalasi laboratorium Patologi Klinik di Rumah Sakit Umum Daerah Demang Sepulau Raya. Standar Pelayanan minimal untuk laboratorium patologi klinik yang diatur dalam Pemenkes No.129 tahun 2008 yaitu : Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium, pelaksanaan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium, kepuasan pelanggan. Data diperoleh dengan menggunakan teknik pendekatan cross sectional, dan juga menggunakan kuisisioner Permenpan No. 14 Tahun 2017 dengan sampel sebanyak 85 responden yang diolah dengan menggunakan Standar Pelayanan Minimal Kementerian Kesehatan Republik Indonesia No. 129 Tahun 2008.. Hasil penelitian didapatkan waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium dengan rata-rata 43,5 menit atau sesuai dengan standar pelayanan minimal yaitu \leq 140 menit. Hasil pemeriksaan laboratorium yang dilakukan ekspertisi sebesar 55% sehingga tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal karena Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan sebesar 100%. Tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium adalah 100%, hal ini sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang capaiannya adalah 100%. Kepuasan pelanggan di Instalasi Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya sebesar 86%, hal ini sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan sebesar 80%.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Minimal
Daftar Bacaan: 17 (2008 – 2023)

**TANJUNGPURAN MINISTRY OF POLYTECHNIC
DEPARTMENT OF MEDICAL LABORATORY TECHNOLOGY
MEDICAL LABORATORY TECHNOLOGY STUDY PROGRAM
APPLIED GRADUATE PROGRAM
Undergraduate Thesis, June 2024**

PIPIT KARTIKA NINGSIH

**ANALYSIS OF MINIMUM SERVICE STANDARDS FOR HOSPITAL
CLINICAL PATHOLOGY LABORATORY INSTALLATION SERVICE RSUD
DEMANG SEPULAU RAYA**

x + 38 pages, 7 tables, 3 images, 11 attachments

ABSTRACT

Clinical pathology laboratory services are one of the services that need to be maintained in quality. This is expected so that patients feel satisfied with the services provided and become an added value for the hospital. This study aims to analyse the Minimum Service Standards for services in the Clinical Pathology laboratory installation at the Demang Sepulau Raya Regional General Hospital. Minimum Service Standards for clinical pathology laboratories regulated in Pemenkes No.129 of 2008, namely: Waiting time for laboratory service results, implementation of laboratory examination results, no errors in submission of laboratory examination results, customer satisfaction. Data were obtained using a cross sectional approach technique, and also using a questionnaire Permenpan No. 14 of 2017 with a sample of 85 respondents who were processed using the Minimum Service Standards of the Ministry of Health of the Republic of Indonesia No. 129 of 2008. The results of the study obtained waiting time for laboratory service results with an average of 43.5 minutes or in accordance with minimum service standards, namely ≤ 140 minutes. The results of laboratory tests carried out by expertise are 55%, so it is not in accordance with the Minimum Service Standards because the Minimum Service Standards set are 100%. The absence of errors in providing laboratory examination results is 100%, this is in accordance with the Minimum Service Standards whose achievement is 100%. Customer satisfaction at the RUDE Demand Clinical Pathology Installation throughout the island is 86%, this is in accordance with the Minimum Service Standards set at 80%

Keywords: *Minimum Service Standards*

Reference: *17 (2008 – 2023)*