

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Laboratorium kesehatan sebagai unit pelayanan penunjang medis, diharapkan dapat memberikan informasi berupa hasil pemeriksaan yang tepat dan akurat. Masyarakat menghendaki mutu hasil pemeriksaan laboratorium yang berkualitas sehingga laboratorium kesehatan harus senantiasa meningkatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengembangan penyakit (Kemenkes, 2007).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Goswarni (2010), didapatkan data penelitian bahwa kesalahan total pada tahap pra analitik sebesar 77,1%, tahap analitik 7,9% dan tahap pasca analitik 15%. Kesalahan yang kerap terjadi pada tahap pra analitik yaitu sampel hemolisis (53,2%), volume spesimen yang kurang (7,5%), kesalahan penafsiran pada tulisan tangan (7,2%), kesalahan identifikasi spesimen (4,6%), tabung yang kosong (1%), sampel uji hilang dan pecahnya tabung saat proses sentrifugasi (0,6%) (Goswarni, Singh, Chawla, & Malika, 2010).

Data di atas menunjukkan bahwa kesalahan pra analitik yang paling banyak terjadi yaitu kesalahan yang berkaitan dengan kualitas spesimen. Kualitas spesimen sangat dipengaruhi dari cara pengambilan, pengumpulan dan penanganan spesimen. Flebotomi termasuk ke dalam tahap pra analitik, yang merupakan awal

dan berperan penting dalam rangkaian proses pemeriksaan laboratorium (Thimesch, 2016).

Spesimen yang akan dilakukan pemeriksaan di laboratorium harus memenuhi persyaratan yang sesuai dengan jenis pemeriksaan, ketepatan dan kecukupan volume spesimen, sifat spesimen yang layak yaitu tidak hemolisis, penggunaan anti koagulan yang sesuai, ditampung dalam wadah yang tepat serta harus dilakukan identifikasi dan verifikasi identitas pasien (Thimesch, 2016; M, 2010).

Berdasarkan data di UPTD Labkesda Pangandaran pada tahun 2019, didapatkan 91 spesimen dari 4.021 spesimen darah yang ditolak karena tidak layak sebagai bahan pemeriksaan. Penolakan spesimen tidak layak uji tersebut disebabkan oleh spesimen hemolisis, spesimen beku, volume spesimen kurang memenuhi kriteria dan kesalahan identitas spesimen.

Kualitas spesimen yang kurang memenuhi persyaratan tersebut dapat menyebabkan kesalahan hasil laboratorium dan lebih jauh lagi dapat berdampak pada kesalahan interpretasi atau pengambilan keputusan pengobatan, diagnosa atau tindakan (Erdal, Mitra, & Khangulov, 2016)

Kualitas spesimen yang baik didapatkan dari cara atau teknik pengambilan spesimen yang baik. Teknik pengambilan spesimen yang baik dipengaruhi oleh karakteristik petugas seperti pengalaman kerja, pendidikan dan pelatihan. Berdasarkan data penelitian yang dilakukan Indyantya *et al* (2015) menunjukkan bahwa faktor pengalaman kerja yang cukup lama dan faktor peralatan memiliki peran dalam penentuan kualitas spesimen yang baik (Indyantya, Al Rasyid, &

Thoyib, 2015). Penelitian lain mendapatkan hasil bahwa kurangnya pendidikan dan pengetahuan perawat dianggap sebagai hambatan untuk kualitas pelayanan (Rejeh, Ahmadi, & Mohammadi, 2009). Demikian pun pengetahuan yang baik tentang flebotomi mempengaruhi kualitas spesimen.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mahyaningsih di laboratorium RSUD Kota Bandung (2018) menunjukkan bahwa faktor pengetahuan petugas berpengaruh terhadap kualitas spesimen.

Data mengenai karakteristik dan pengetahuan flebotomi petugas laboratorium terhadap kualitas sampel di UPTD Labkesda Pangandaran saat ini belum ada dan belum pernah dievaluasi. Sehingga peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Karakteristik Petugas Flebotomi Dengan Kualitas Spesimen : Studi Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan di UPTD Labkesda Pangandaran.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah gambaran karakteristik petugas flebotomi yang terdiri dari tingkat pendidikan, masa kerja, pelatihan dan pengetahuan flebotomi di UPTD Labkesda Pangandaran ?
2. Bagaimanakah gambaran kualitas spesimen di UPTD Labkesda Pangandaran?

3. Apakah faktor karakteristik petugas flebotomi berhubungan dengan kualitas spesimen di laboratorium UPTD Labkesda Pangandaran ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan antara karakteristik petugas flebotomi dengan kualitas spesimen untuk peningkatan mutu pelayanan di UPTD Labkesda Pangandaran.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui gambaran karakteristik petugas flebotomi yang terdiri dari tingkat pendidikan, masa kerja, pelatihan dan pengetahuan flebotomi di UPTD Labkesda Pangandaran.
2. Untuk mengetahui gambaran kualitas spesimen di UPTD Labkesda Pangandaran.
3. Untuk mengetahui hubungan antara karakteristik petugas flebotomi terhadap kualitas spesimen di UPTD Labkesda Pangandaran.

### **1.4 Manfaat penelitian**

1. Manfaat Bagi Peneliti
  - 1) Menambah wawasan dan khazanah pengetahuan dalam melakukan penelitian ini dan dapat mengetahui hubungan karakteristik petugas laboratorium untuk peningkatan mutu pelayanan.

2) Memperbaiki dan mengembangkan sistem pelayanan di laboratorium untuk meningkatkan mutu pelayanan pada pelanggan laboratorium.

2. Bagi Masyarakat

Meningkatkan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna jasa terhadap pelayanan UPTD Labkesda Pangandaran. Serta sebagai bentuk upaya perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian dapat memacu peningkatan mutu layanan.