

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iii
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian .....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Telaah Pustaka .....	9
1. Sistem manajemen mutu .....	9
2. Laboratorium klinik.....	12
3. Mutu pelayanan laboratorium.....	13
4. Standar laboratorium internasional.....	18
5. WHO SLIPTA <i>Checklist</i> .....	20
B. Kerangka Teori .....	21
C. Kerangka Konsep.....	22
D. Pertanyaan Penelitian .....	23
BAB III. METODE PENELITIAN .....	24
A. Jenis dan Disain Penelitian.....	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
C. Sumber Data dan Subjek Penelitian .....	24
D. Unit Analisis .....	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	25
F. Definisi Operasional Variabel.....	27
G. Instrumen Penelitian .....	28
H. Cara Analisis dan Intepretasi Data .....	28
I. Etika Penelitian .....	31
J. Jalannya Penelitian .....	32

K. Keterbatasan Penelitian .....	34
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	35
A. Penerapan Sistem Manajemen Mutu Laboratorium RSUD Banyumas .....	35
1. Gambaran umum laboratorium klinik RSUD Banyumas .....	35
2. Kajian sistem manajemen mutu dengan WHO SLIPTA <i>Checklist</i> .....	36
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Laboratorium.....	37
1. <i>Document and records</i> .....	38
2. <i>Management review</i> .....	42
3. <i>Organization and personnel</i> .....	43
4. <i>Client management and customer service</i> .....	50
5. <i>Equipment</i> .....	53
6. <i>Internal audit</i> .....	57
7. <i>Purchasing and inventory</i> .....	60
8. <i>Process control &amp; internal and external quality assesment</i> .....	62
9. <i>Information management</i> .....	66
10. <i>Corrective action</i> .....	68
11. <i>Occurance management and process improvement</i> .....	68
12. <i>Facilities and safety</i> .....	70
C. Penerapan <i>Laboratory Quality Improvement</i> .....	76
D. Perbaikan Mutu yang Diperlukan Laboratorium RSUD Banyumas .....	76
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	78
A. Kesimpulan.. .....	78
B. Saran .....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	80