

IMPLEMENTASI PROGRAM VIONA (Visibility of Routine Activity) DALAM PENERAPAN SOP DI KIMIA FARMA LABORATORIUM DAN KLINIK UNIT BISNIS SUMATERA 3

Dwi Dianaulina^{1*}, Nur Alam Fajar²

Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia^{1,2}

Email: dwidianaulina@yahoo.co.id^{1*}, mr.nuralamfajar@gmail.com²

Abstrak

Standart Operasional Prosedur (SOP) di laboratorium klinik bahkan menjadi salah satu syarat terbentuknya Laboratorium, Good Laboratory Practice (GLP) sesuai perundang-undangan yang berlaku. Di Indonesia sendiri pelanggaran SOP terkait kepatuhan petugas dalam penggunaan APD terjadi di Laboratorium klinik RS Ibnu Suwito Baturaja. Kekurangan kesiapan terhadap penerapan SOP di wilayah pra analitik juga terjadi dalam proses rekam medis di Laboratorium Parahita tahun 2020. Dalam melakukan penerapan SOP Laboratorium dan Klinik Kimia Farma menerapkan Viona (Visibility Of Routine Activities) berupa CCTV yang terhubung langsung ke IT dan mutu kantor pusat di Jakarta, salah satu program yang dicanangkan untuk memantau penerapan SOP di kantor cabang laboratorium dan Klinik Kimia Farma seluruh Indonesia. Laboratorium dan klinik Kimia Farma Unit Bisnis Sumatera 3, terdiri dari 3 Klinik Pratama dan 3 Laboratorium Medis yang tersebar di Palembang, Lubuk Linggau dan Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan SOP di Laboratorium dan Klinik Kimia Farma Unit Bisnis Sumatera 3, serta menganalisis kepatuhan petugas dalam mengikuti SOP terkait, khususnya dalam aspek greeting dan grooming. Pada Penelitian ini didapatkan bahwa pelanggaran Greeting dan grooming masih menjadi temuan pelanggaran tertinggi selama tahun 2022 pengetahuan petugas terhadap SOP baik lebih dari 50% petugas Laboratorium Klinik dan 78% petugas klinik Kimia Farma Unit Bisnis Sumatera 3 namun pengetahuan tersebut tidak menggambarkan penerapan SOP di outlet terbukti dengan. Punishment yang didapatkan oleh 2 outlet Kimia Farma Unit bisnis Sumatera 3 terhadap pelanggaran Viona. Berdasarkan hasil observasi peneliti menyarankan agar lebih meningkatkan evaluasi tindak lanjut hasil temuan dan dijadikan parameter KPI dalam penentuan Bisnis Manager berprestasi.

Kata Kunci: *Standart Operational Procedure, Good Laboratory Practice, Visibility Of Routine Activities*

Abstract

Standard Operating Procedures (SOPs) in clinical laboratories are even one of the requirements for the formation of a Laboratory, Good Laboratory Practice (GLP) in accordance with applicable legislation. In Indonesia, SOP violations related to officer compliance in the use of PPE occurred in the Ibnu Suwito Baturaja Hospital clinical laboratory. Lack of readiness for the implementation of SOPs in the pre-analytical area also occurred in the medical record process at the Parahita Laboratory in 2020. In implementing the SOP, Kimia Farma Laboratories and Clinics implement Viona (Visibility Of Routine Activities) in the form of CCTV which is directly connected to the IT and quality headquarters in Jakarta, one of the programs launched to monitor the implementation of the SOP in the laboratory branch offices and Kimia Farma Clinics throughout Indonesia. Laboratories and clinics of Kimia Farma Sumatra Business Unit 3, consisting of 3 Primary

How to cite: Dianaulina, D., & Fajar, N. A. (2024). Implementasi Program Viona (Visibility of Routine Activity) Dalam Penerapan SOP di Kimia Farma Laboratorium dan Klinik Unit Bisnis Sumatera 3. *Syntax Literate*. (9)8. <http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i8>

E-ISSN: [2548-1398](https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i8)

Implementasi Program Viona (Visibility of Routine Activity) Dalam Penerapan SOP di Kimia Farma Laboratorium dan Klinik Unit Bisnis Sumatera 3

Clinics and 3 Medical Laboratories spread across Palembang, Lubuk Linggau and Jambi. This study aims to evaluate the implementation of SOPs in the Laboratories and Clinics of Kimia Farma Business Unit Sumatera 3, and analyze the compliance of officers in following related SOPs, especially in the aspects of greeting and grooming. In this study, it was found that Greeting and grooming violations were still the highest violation findings during 2022, the knowledge of officers of the SOP was good, more than 50% of the Clinical Laboratory officers and 78% of the Kimia Farma clinic officers of the Sumatera 3 Business Unit, but this knowledge did not describe the application of the SOP at the outlet as evidenced by. Punishment received by 2 outlets of Kimia Farma Sumatera Business Unit 3 for Viona's violations. Based on the results of observations, the researcher suggests that it should further improve the evaluation of follow-up findings and be used as a KPI parameter in determining outstanding Business Managers.

Keywords: *Standart Operational Procedure, Good Laboratory Practice, Visibility Of Routine Activities*

Pendahuluan

Standart Operasional Prosedur (SOP) adalah panduan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015). Keberadaan SOP dalam suatu organisasi sangat penting, sebagai penjabaran secara rinci mengenai aktivitas pekerjaan berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. SOP mampu menjadikan arus pekerjaan menjadi lebih baik dan terarah, serta menjadi panduan untuk karyawan baru, efisiensi biaya, memudahkan pengawasan serta meningkatkan perbaikan dalam berkoordinasi antar bagian di organisasi (Puji, 2014).

Sebagai salah satu panduan dalam pekerjaan SOP juga dipergunakan dalam bidang laboratorium klinik. SOP di laboratorium klinik bahkan menjadi salah satu syarat terbentuknya Laboratorium, menjadi salah satu syarat Good Laboratory Practice (GLP) sesuai perundang-undangan yang berlaku (WHO, 2009b).

Dalam penyusunan SOP, kaidah penyusunan harus sesuai dengan standar Good Laboratory Practice dimana SOP harus mampu meningkatkan mutu laboratorium. Isi SOP juga harus mudah dibaca, dimengerti, dilaksanakan dan dapat dipertanggung jawabkan. Selain itu tahap penting dalam penyusunan standar operasional prosedur adalah melakukan analisis sistem dan prosedur kerja, analisis tugas, dan melakukan analisis prosedur kerja (Atmoko, 2011; WHO, 2009a).

Prosedur kerja yang sistematis dalam pelaksanaan tugas di dalam laboratorium merupakan faktor terpenting dalam sistem manajemen secara menyeluruh. SOP dalam laboratorium tidak hanya tentang teknis pemeriksaan. SOP terdapat disemua tahapan pekerjaan mulai dari tahap pra analitik, analitik dan pasca analitik, seperti contoh SOP pelayanan, bagaimana cara frontliner menyambut pasien, dan melakukan identifikasi pasien, SOP penggunaan Alat dimana analisis menggunakan alat laboratorium dalam menganalisa spesimen, dan SOP medical Record tentang prosedur hasil laboratorium dikeluarkan (WHO, 2009a).

Oleh karena itu penyelenggaraan dalam pelayanan laboratorium selalu diperlukan sebagai pegangan bagi petugas untuk mengurangi risiko terjadinya infeksi dan ketidakpuasan pasien dalam pelayanan di Laboratorium Klinik. Dalam penggunaannya SOP juga harus dilakukan evaluasi secara berkala (WHO, 2009a).

Selain SOP yang dievaluasi secara berkala, penerapan SOP dalam aktivitas pekerjaan juga harus dipantau, adanya kegiatan pekerjaan yang tidak sesuai SOP dapat mengakibatkan kecelakaan kerja, kehilangan pelanggan, dan tentunya kejadian tersebut dapat merugikan petugas dan perusahaan dalam jangka panjang. Berbagai kasus infeksi,

diantaranya Emergen dan Re-Emergen Infectious Disease yang berkaitan dengan kemungkinan seringnya kontak antara penderita dan petugas kesehatan terutama petugas laboratorium (Asnol, 2023; Hutauruk et al., 2018; Sofiyani et al., 2017).

Berdasarkan laporan kecelakaan kerja tahun 2008 yang dilakukan di Universitas California disebutkan bahwa kejadian kecelakaan kerja dan komplikasi yang terjadi dalam pengelolaan sampel kesehatan di Laboratorium universitas tersebut. Di Indonesia sendiri pelanggaran SOP terkait kepatuhan petugas dalam penggunaan APD terjadi di Laboratorium klinik RS Ibnu Suwito Baturaja. Kekurangan kesiapan terhadap penerapan SOP di wilayah pra analitik juga terjadi dalam proses rekam medis di Laboratorium Parahita tahun 2020 (Pertiwi & Lestari, 2016).

Sebagai salah satu Laboratorium klinik milik negara, Laboratorium dan klinik Kimia Farma Palembang juga memiliki Standart Operational Prosedur dalam pelayanannya sebagai salah satu *Health Care Company*. SOP dalam Laboratorium Klinik Kimia Farma Palembang juga memiliki kendala pada penerapannya mulai dari pelanggaran prosedur serta tidak diterapkannya SOP saat bekerja. Sebagai contoh kejadian yang cukup sangat diingatkan masyarakat adanya Pelanggaran terhadap ketentuan Standart Operation Product (SOP) dalam penggunaan alat rapid test antigen bekas yang telah dilakukan oleh petugas medis kesehatan (Lukitasari, 2022).

Sebagai komitmen dalam perbaikan mutu dan layanan PT. Kimia Farma Diagnostika dimana Pemantapan mutu laboratorium klinik adalah semua kegiatan yang ditujukan untuk memperoleh ketelitian dan ketepatan hasil pemeriksaan. Mutu pemeriksaan dapat didefinisikan sebagai derajat pemeriksaan yang sesuai dengan hasil pengukuran yang telah ditetapkan oleh laboratorium terhadap nilai sebenarnya. Oleh karena itu, pemeriksaan yang dilakukan di laboratorium dapat diartikan bermutu bila memiliki nilai ketepatan dan ketelitian yang baik sehingga bermanfaat bagi konsumen laboratorium (Makhfudlotin, 2016; Pujiastuti, 2023; Shabrina, n.d.).

Laboratorium dan Klinik Kimia Farma menerapkan Viona (Visibility Of Routine Activities) berupa CCTV yang terhubung langsung ke IT dan mutu kantor pusat di Jakarta, salah satu program yang dicanangkan untuk memantau penerapan SOP di kantor cabang laboratorium dan Klinik Kimia Farma seluruh Indonesia. Laboratorium dan Klinik Kimia Farma terdiri dari 24 Unit Bisnis, 47 Laboratorium dan 421 Klinik yang tersebar diseluruh Indonesia. Salah Satu Unit bisnis Kimia Farma Lab dan Klinik adalah Kimia Farma Unit Bisnis Sumatera 3 yang terdiri dari 4 Klinik dan 3 laboratorium di Palembang, Jambi dan Lubuk Linggau.

Sebagai salah satu pimpinan cabang laboratorium di Unit Bisnis Sumatera 3, peneliti tertarik untuk mengambil melakukan analisa terkait program penerapan CCTV Viona (Visibility Of Routine Activities) dalam peningkatan kepatuhan penerapan SOP di Laboratorium dan Klinik Kimia Farma di Unit Bisnis Sumatera 3.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan SOP di Laboratorium dan Klinik Kimia Farma Unit Bisnis Sumatera 3, serta menganalisis kepatuhan petugas dalam mengikuti SOP terkait, khususnya dalam aspek greeting dan grooming.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Dimana peneliti berusaha untuk mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan penerapan Standart Operational Prosedur di wilayah pelayanan dan ruang Laboratorium.

Penelitian ini dilakukan di Laboratorium dan Klinik Kimia Farma di Unit Bisnis Sumatera 3. Adapun objek pada penelitian ini adalah semua petugas Frontliner dan ATLM yang tertangkap kamera CCTV di wilayah pelayanan dan ruang laboratorium.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara Snowball Sampling, dimana peneliti mengambil sample dalam jaringan atau rantai yang terus menerus. Peneliti menyahikan suatu jaringan melalui gambar atau sociogram berupa gambar lingkaran-lingkaran yang diakitkan atau garis-garis yang menunjukkan hubungan antar responden atau antar kasus (Neuman, 2014).

Dalam tahap analisa data, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Jenis obeservasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi non partisipatif. Observasi Non Partisipative ini membantu peneliti dalam mendapatkan informasi sebanyak mungkin, terkait penerapan SOP di wilayah pelayanan dan ruang laboratorium. Hal-hal yang akan diabservasi peenliti meliputi, Greeting, Grooming, Cross Selling Up seling yang dilakukan Front liner, waktu tunggu pasien di pelayanan.

Teknik wawancara yang akan dilakukan peneliti adalah wawancara kepada petugas yang tertangkap melakukan pelanggaran terhadap SOP, wawancara yang dimaksud tentang kronologis dan solusi terhadap kejadian dan perbaikan.

Dokuemntasi pada penelitian ini didapatkan oleh peneliti melalui tangkapan CCTV Viona yang di pantau oleh peneliti sendiri dan adanya laporan yang di kirimkan oleh IT pusat terkait pelanggaran.

Setelah proses pengumpulan data selesai, peneliti akan menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana proses metode ini adalah proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis transkrip wawancara, hasil dokumentasi, data laporan pelanggaran, dan bahan lain yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap data-data tersebut agar dapat diinterprastasikan temuannya kepada orang lain (Zuriah, 2006).


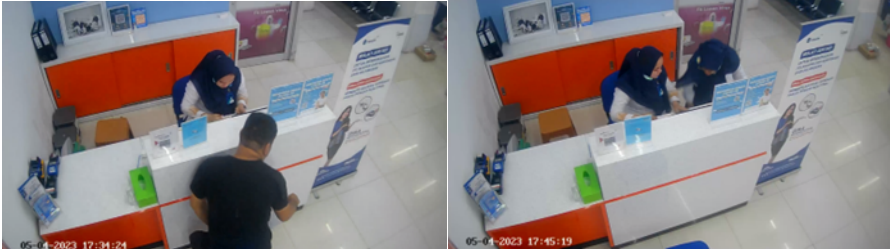

Dalam penelitian ini, data yang telah dianalisis diperlukan kevalidannya. Dalam proses tersebut peneliti menggunakan teknis triangulasi sumber, yaitu menanyakan kebenaran dan keabsahan data langsung pada sumber yang terpercaya. Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek pada sumber yang sama dengan teknis yang berbeda. Sebagai contoh, membandingkan data yang ada melalui wawancara dari subjek penelitian yang satu dengan yang lain. Sehingga data tersebut dapat diakui kebenarannya. Data-data yang bisa dibandingkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi adalah komponen penerapan SOP saat operasional lab berjalan.

Hasil dan Pembahasan

Penerapan SOP sebelum aktif Viona (Visibility of Routine Activities)

Laboratorium dan klinik Kimia Farma Unit Bisnis Sumatera 3, terdiri dari 3 Klinik Pratama dan 3 Laboratorium Medis yang tersebar di Palembang, Lubuk Linggau dan Jambi. Sebagai salah satu fasilitas kesehatan, tentunya Standart Operational Prosedur sangat dituntut penerapannya di Laboratorium dan klinik Kimia Farma sebagai salah satu indikator penerapan mutu dan layanan. Dalam kegiatan kesehariannya tidak jarang petugas-petugas lalai terhadap penerapan SOP yang mereka anggap tidak terlalu membahayakan, padahal kelalaian penerapan SOP dapat membahayakan hampir semua aspek baik kesehatan, keselamatan kerja maupun mutu layanan terhadap pelanggan.

Tabel 1. Temuan pelanggaran SOP pada saat CCTV Viona (Visibility Of Routine Activities) belum aktif Juni sampai dengan Desember 2022

No	Outlet	Hasil Pantauan	Bukti Pantauan
1	Klinik Merdeka	KF 1. Belum terlihat adanya penawaran pelayanan kesehatan lainnya kepada pasien	
2	Klinik Lemabang	KF 1. Petugas tidak melakukan greeting kepada pasien 2. Terlihat salah satu petugas tidak menggunakan nametag	
3	Klinik Burlian	KF 1. Salah satu petugas terlihat menggunakan nametag gantung 2. Petugas tidak melakukan greeting kepada pasien 3. Belum terlihat adanya penawaran pelayanan kesehatan lainnya kepada pasien	

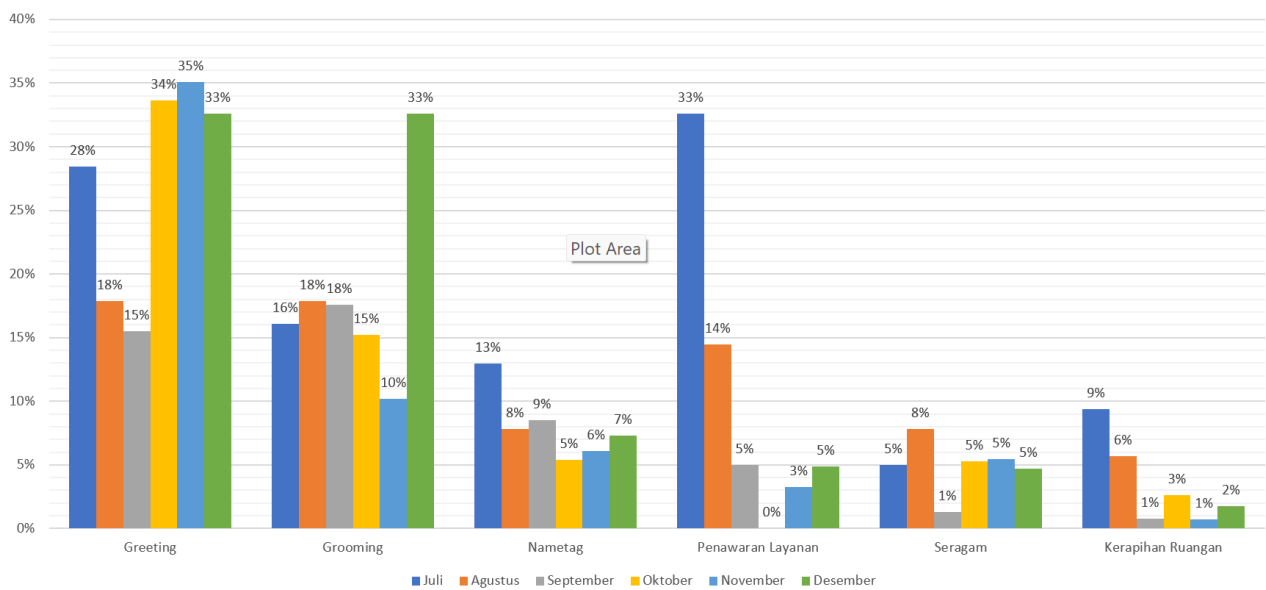
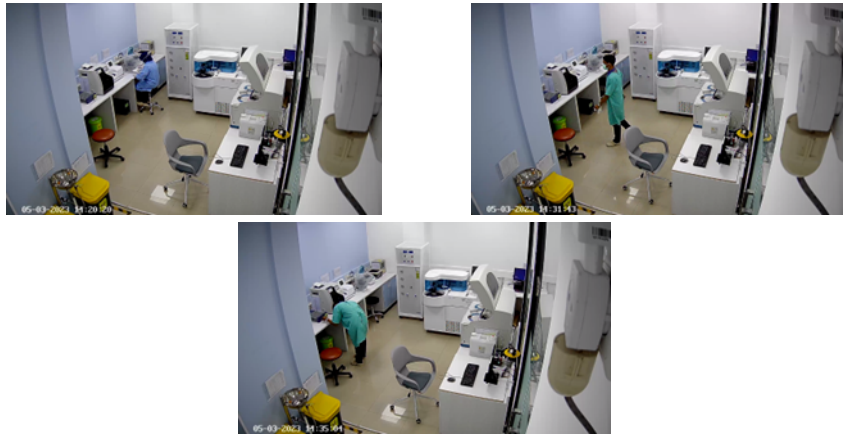
Implementasi Program Viona (Visibility of Routine Activity) Dalam Penerapan SOP di Kimia Farma Laboratorium dan Klinik Unit Bisnis Sumatera 3

4	Klinik Sukabangun	KF	<p>1. Terlihat petugas pria menggunakan nametag gantung</p> <p>2. Petugas tidak melakukan greeting kepada pasien</p>	
6	Labklinik Jambi	KF	<p>1. Terlihat pada CCTV, salah satu petugas tidak menggunakan sepatu pantofel</p> <p>2. Tidak ada yang melakukan greeting, ketika pasien selesai. Dikarenakan tidak ada nya petugas pada meja FO</p>	
7	Labklinik Lubuk Linggau	KF	<p>1. Petugas tidak melakukan greeting kepada pasien</p>	

8

Laboratorium
KF Palembang

1. Selama pemantauan dilakukan, terlihat petugas pria tidak menggunakan handscoon selama berada diruang Lab. Petugas tersebut hanya memegang handscoon tanpa digunakan



Grafik 1. Temuan pelanggaran selama periode Juni sampai dengan Desember 2022

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa pelanggaran ditemukan disemua outlet Laboratorium dan Klinik Kimia Farma Unit Bisnis Sumatera 3, untuk parameter pelanggaran yang ditetapkan oleh divisi Quality Management PT. Kimia Farma Diagnostika diantaranya:

1. Greeting
Salam Sapa Senyum saat pasien datang dan selesai pelayanan
2. Grooming
Kerapian dalam memakai seragam dan penampilan, mulai dari make up, rambut, jilbab dan sepatu, menggunakan APD lengkap sesuai SOP saat di laboratorium
3. Nametag

Implementasi Program Viona (Visibility of Routine Activity) Dalam Penerapan SOP di Kimia Farma Laboratorium dan Klinik Unit Bisnis Sumatera 3

- Papan nama petugas seragam memakai nametag biru
4. Penawaran Layanan
Program crossselling Upselling, melakukan penawaran pemeriksaan lain kepada pasien untuk menambah renew Outlet
 5. Kebersihan dan kerapian Counter
Kebersihan dan kerapian meja layanan, tidak melakukan makan dan minum di meja frontliner dan meja kerja di ruang laboratorium

Pada tabel 1 semua outlet ditemukan pelanggaran, pelanggaran greeting ditemukan di 6 outlet Kimia Farma Unit bisnis Sumatera 3, pelanggaran grooming di 2 outlet Kimia Farma Unit Bisnis Sumatera 3, pelanggaran Nametage di 2 outlet Lab Kimia Farma Palembang, pelanggaran atau belum dilaksanakannya penawaran layanan di 1 outlet Klinik Kimia Farma Palembang dan 0 pelanggaran untuk kebersihan dan kerapian counter. Pada grafik 1 menunjukkan angka cukup tinggi temuan pelanggaran pada bulan pertama penerapan CCTV Viona adalah pelanggaran greeting dan grooming. Selaras dengan pantauan cctv pada gambar terlampir.

Pengetahuan SOP

Pengetahuan terkait Standart Operasional Prosedur yang terhadap Frontliner dan ATLM diwujudkan dengan hasil pertanyaan pada BSI (Bedah SOP dan IK) dimana petugas mendapatkan hasil.

Tabel 2. Hasil Bedah SOP dan IK petugas Klinik tentang SOP pelayanan, greeting dan grooming

No	Outlet	NILAI \leq 80	NILAI $>$ 80	Total Pegawai	% pengetahuan
1	Laboratorium Klinik	13	13	26	50%
2	Klinik Pratama dan Utama	5	18	23	78%

Dari tabel 2 menunjukkan hasil dari jawaban terhadap pertanyaan yang berkaitan dengan SOP dan IK dimana didapatkan 50% petugas laboratorium sudah memiliki ketepatan dalam menjawab pertanyaan dan petugas sudah memiliki pengetahuan SOP yang baik, sementara untuk petugas klinik mendapatkan score 80 lebih banyak sebesar 78% dari total petugas klinik dimana target ketepatan yang ditetapkan oleh kantor pusat dengan score minimal 80. Secara rata-rata dari semua petugas PT. Kimia Farma Diagnostika Sumatera 3 sebesar 63% petugas memiliki pengetahuan baik terhadap SOP dan IK.

Reward dan Punishment

Motivasi kerja dapat dipengaruhi oleh berbagai hal yang terjadi di dunia kerja, motivasi kerja tidak konstan. Hal ini dikarenakan subyek dari motivasi itu adalah manusia yang kehidupannya sangat dipengaruhi kecenderungan hati dan pikiran. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi naik turunnya motivasi kerja yaitu faktor dasar (motivasi pribadi), faktor penguat (sistem dalam pekerjaan), dan faktor pendorong (reward dan punishment) (Iswardi, 2009).

Pada tahap penerapan Viona (Visibility Of Routine Activities) PT. Kimia Farma Diagnostika melakuakn rewards dan punishment untuk outlet yang baik dan tidak baik

dalam penerapan SOP dengan ketentuan, penangkapan pelanggaran viona berdasarkan parameter greeting, grooming, seragama, nametag, penawaran layanan, kebersihan dan kerapian counter. Rewards dan Punishment ini efektif ditahun 2023.

Skema dalam penentuan punishment dan rewards pada outlet Lab dan Klinik PT. Kimia Farma Diagnostika Dimana

- 1) 1 outlet di pantau 1x dan staff melakukan pelanggaran, maka 0 pelanggaran SM.
- 2) 1 outlet di pantau 3x dan staff melakukan pelanggaran, maka 1 Surat Teguran SM
- 3) SM mendapat Surat Teguran dari BM setelah pelanggaran pada outlet mencapai 3x
- 4) SM diberikan Surat Peringatan (SP) setelah pelanggaran mencapai 12x
- 5) SP (Surat peringatan) untuk SM diberikan oleh BM

Berdasarkan skema diatas maka peneliti mencoba melihat jumlah teguran berdasarkan rekap yang telah didapatkan sebagai berikut.

Tabel 3. Perolehan jumlah teguran outlet Laboratorium dan Klinik Kimia Farma Unit Bisnis Sumatera 3

No	Outlet	Service Manager	Jumlah Teguran
1	Laboratorium Klinik Kimia Farma Palembang	Service Manager A	0
2	Laboratorium Klinik Kimia Farma Lubuk Linggau	Service Manager B	0
3	Laboratorium Klinik Kimia Farma Jambi	Service Manager C	4
4	Klinik Kimia Kalidoni	Service Manager D	0
5	Klinik Kimia Merdeka	Service Manager D	0
6	Klinik Kimia Lemabang		
7	Klinik Kimia Burlian	Service Manager F	5
8	Klinik Kimia Sukabangun		

Pada tabel 3 diatas menunjukkan 2 outlet Kimia Farma Unit Bisnis Sumatera 3 yang mendapatkan teguran lebih dari 3 kali sehingga service manager outlet-outlet tersebut mendapatkan Surat peringatan dari Bisnis Manager sesuai skema.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi yang didapatkan peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa; (1) greeting dan grooming masih menjadi temuan pelanggaran tertinggi selama tahun 2022, (2) baiknya pengetahuan petugas terhadap SOP tidak menggambarkan penerapan SOP di outlet, dan (3) punishment dan rewards dilakukan untuk menurunkan angka temuan dan didapati dari 6 outlet hanya 2 outlet yang mendapati teguran.

BIBLIOGRAFI

Asnol, U. B. (2023). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Stunting Di Tujuh Desa PKMD Kecamatan Sungai Tebelian Kabupaten Sintang Tahun 2023. *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, 1(3), 203–227.

- Atmoko, T. (2011). Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. *Unpad, Bandung*.
- Hutauruk, S. M., Fardizza, F., & Aristya, S. (2018). Tonsilitis difteri dengan sumbatan jalan napas atas. *Oto Rhino Laryngologica Indonesiana*, 48(1), 95–101.
- Iswardi. (2009). *Membangun Kinerja Melalui Peningkatan Kemampuan SDM*. Jiwasraya Magazine.
- Lukitasari, R. (2022). Pertanggungjawaban Pidana Pendaur Ulang Dan Penjual Alat Rapid Test Antigen Bekas. *COURT REVIEW: Jurnal Penelitian Hukum (e-ISSN: 2776-1916)*, 2(03), 47–61.
- Makhfudlotin, L. (2016). Hubungan Tingkat Kepatuhan Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Internal Pelayanan Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Umbu Rara Meha Waingapu. *Skripsi*.
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Method: Qualitative and Quantitative Research Method*. Pearson Education Limited.
- Pertiwi, O. A., & Lestari, M. (2016). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Penggunaan Alat Pelindung Diri (Apd) Pada Petugas Laboratorium Klinik RSUD Dr. Ibnu Sutowo Baturaja. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(2).
- Puji, I. H. (2014). Buku Praktis mengembangkan SDM. In *Cetakan Pertama*. Jogjakarta: Laksana.
- Pujiastuti, D. L. (2023). *Perbedaan Akurasi Pemeriksaan Kolesterol Total Serta Verifikasi Metode Terhadap Jenis Kalibrator Di Balai Laboratorium Kesehatan Dan Kalibrasi Yogyakarta*. Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
- Sailendra, A. (2015). Langkah-langkah praktis membuat SOP. *Yogyakarta: Trans Idea Publishing*.
- Shabrina, M. (n.d.). *Penerapan Sistem Informasi Laboratorium Klinik Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Laboratorium*.
- Sofiyani, M., Mawardi, M. I., Purnomo, P. S., & Adnani, H. (2017). The relationship of residential environment with the risk of leptospirosis in sleman regency. *Journal of Health Science and Prevention*, 1(2), 85–92.
- WHO. (2009a). *Good laboratory practice training manual: for the trainee: a tool for training and promoting good laboratory practice (GLP) concepts in disease endemic countries*. World Health Organization.
- WHO. (2009b). *Handbook: good laboratory practice (GLP): quality practices for regulated non-clinical research and development*. World Health Organization.
- Zuriah, N. (2006). *Metodologi penelitian sosial dan pendidikan teori aplikasi*.

Copyright holder:

Dwi Dianaulina, Nur Alam Fajar (2024)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

