

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil

5.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Kupang beralamat di Jl. Timor Raya No. 19 Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang. Pada awalnya rumah sakit ini merupakan Puskesmas pasir Panjang yang kemudian pada kepemimpinan Walikota Kupang, S.K. Lerik (Alm) mulai merintis untuk di ubah menjadi rumah sakit. Harapan dan cita-cita tersebut menjadi bagian perjuangan secara terus-menerus dan hal tersebut baru terwujud yang ditandai dengan ditetapkanyan Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 07 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat dan Lembaga Teknis Daerah Kota Kupang pada tanggal 20 Agustus 2008.

Pembentukan RSUD Kota Kupang sebagai salah satu lembaga teknis daerah, sesegera mungkin perlu diikuti dengan pengisian/penempatan pegawai, terutama jabatan-jabatan struktural guna mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan operasional RSUD Kota Kupang. Maka, pada tanggal 3 Maret 2009, ditetapkannya SK Walikota Kupang Nomor : BKD. 821/198/D/III/2009 tentang pengangkatan Pegawai Negeri Sipil an. dr. Frans C. Homalessy, Sp.An sebagai Direktur RSUD Kota Kupang untuk pertama kalinya dan selanjutnya secara bertahap dilakukan pengisian lowongan jabatan struktural dan staf pada RSUD Kota Kupang.

Berdasarkan ijin penyelenggaraan oleh Walikota Kupang dengan Nomor : 440.442/777/DINKES/V/2010 Tanggal 3 Mei 2010 sebagai persyaratan untuk memperoleh ijin operasional/ijin penyelenggaraan sebagai salah satu syarat untuk proses pengurusan penentuan kelas dan nomor registrasi Rumah Sakit, maka dikeluarkannya ijin dari Kementerian Kesehatan RI Direktorat Jenderal Bina Pelayanan

Medik dengan Nomor : IR.02.01/I.1/5260/2010 dengan menerbitkan Surat Keterangan Nomor Kode RSUD Kota Kupang dengan Nomor : 53 03 0 13 Tanggal 29 Oktober 2010. Selanjutnya pada tanggal 1 Agustus 2010 dilaksanakan Launching RSUD Kota Kupang sebagai tanda dilakukannya langkah-langkah persiapan untuk dimulai/dibukanya pelayanan secara resmi kepada masyarakat. Pada tanggal 29 September 2010, RSUD Kota Kupang secara resmi dibuka untuk masyarakat Kota Kupang dan sekitarnya.

Pelayanan medis di RSUD Kota Kupang meliputi Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap, Gawat Darurat, Pelayanan Kamar Operasi (Bedah Sentral), Instalasi Intensif Care Unit (ICU), Pelayanan Endoskopi, Pelayanan Hemodialisa, Pelayanan Klinik Tumbuh Kembang, Pelayanan Klinik TB DOTS, Pelayanan Klinik Edukasi Diabetes Mellitus, dan Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan, Radiologi, Laboratorium, Fisioterapi, IPSRS, Farmasi, Gizi, Sanitasi dan Bank Darah.

Tahun 2013 Pelayanan RSUD Kota Kupang, Pelayanan dan penanganan pasien sebanyak 33609 pasien dan terbanyak pada UGD sebanyak 10710. Tenaga medis yang bertugas berjumlah 200 orang.

5.1.2. Struktur Organisasi

Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kupang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 07 Tahun 2008 terdiri dari :

1. Unsur Direktur
2. Unsur Pembantu Pimpinan adalah Kepala Bagian Tata Usaha yang membawahi :
 - a. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi & Pelaporan
 - b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - c. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkap
3. Unsur Pelaksana adalah Kepala Bidang :
 - a. Bidang Pelayanan Medis membawahi :
 1. Subid Pelayan Medis.
 2. Subid Pelayanan Non Medis
 - b. Bidang Perawatan membawahi :

1. Subid Perawatan Emergensi dan khusus
2. Subid Perawatan Umum
- c. Bidang Catatan dan Rujukan Umum membawahi :
 1. Subid Catatan Medis
 2. Subid Rujukan Medis
4. Kelompok Jabatan Fungsional

5.1.3. Situasi Ketenagaan

Komposisi Personalia RSUD Kota Kupang yang mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi terdiri dari :

Pegawai Negeri Sipil sebanyak 185 orang dengan susunan menurut eselon sebagai berikut :

- Eselon IIIa : 1 Org
- Eselon IIIb : 4 Org
- Eselon IVa : 9 Org
- Fungsional : 144 Org
- Staf : 27 Org

5.1.3.1. Keadaan Pegawai Menurut Keahlian

Tabel 5.1. Keadaan Pegawai RSUD Kota Kupang Menurut Keahlian
Tahun 2013

NO	JENIS TENAGA	PNS	PTT	MOU	JML
1	Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi	1	1		2
2	Dokter Spesialis Anestesi	1			1
3	Dokter Spesialis THT	1			1
4	Dokter Spesialis Anak	1			1
5	Dokter Spesialis Bedah		1		1
6	Dokter Spesialis Mata		1		1

7	Dokter Spesialis Penyakit Dalam			1	1
8	Dokter Spesialis Syaraf			1	1
9	Dokter Umum	7			7
10	Dokter Gigi	2	1		3
11	Apoteker	1			1
12	Asisten Apoteker	14			14
13	Analisis Medis	6	1		7
14	Bidan	28	3		31
15	Perawat	69	5		73
16	Perawat Gigi	6			6
17	Ahli Sanitasi	3			3
18	Nutrisi	4			4
19	Radiografer	5			5
20	Fisioterapi	2			2
21	Ahli Elektromedik	2			2
22	Teknisi Transfusi Darah	2			2
23	Rekam Medik	1			1
24	Epidemiolog Kesehatan	3			3
25	Tenaga non Kesehatan lain (Administrator Kesehatan, dll)	27			27
	JUMLAH	185	13	2	200

Sumber Data: Subag Kepegawaian RSUD Kota Kupang

5.1.4. Program Dan Kegiatan

Program RSUD Kota Kupang pada dasarnya merupakan penjabaran dari program dan kegiatan langkah-langkah yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja (APBD) Tahun 2013. Sedangkan kegiatan merupakan tindakan nyata dalam jangka waktu tertentu yang dilakukan sesuai dengan kebijakan dan program yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kupang menjalankan 11 program dan 35 kegiatan sesuai dengan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Tahun 2013 yaitu :

1. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran dengan 13 kegiatan yaitu :
 - a. Penyediaan Jasa Surat Menyurat
 - b. Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumber Daya Air dan Listrik
 - c. Penyediaan Jasa Pemeliharaan dan Perizinan Kendaraan Dinas/Operasional
 - d. Penyediaan Jasa Administrasi Keuangan
 - e. Penyediaan Jasa Kebersihan Kantor
 - f. Penyediaan Jasa Perbaikan Peralatan Kerja
 - g. Penyediaan Alat Tulis Kantor
 - h. Penyediaan Barang Cetak dan Penggandaan
 - i. Penyediaan Komponen Instalasi Listrik/Penerangan Bangunan Kantor
 - j. Penyediaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor
 - k. Penyediaan Bahan Bacaan dan Peraturan Perundang-undangan
 - l. Penyediaan Makanan dan Minuman
 - m. Rapat-rapat Koordinasi dan Konsultasi ke Luar Daerah
2. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur dengan 3 kegiatan yaitu :
 - a. Pemeliharaan Rutin/Berkala Gedung Kantor
 - b. Pemeliharaan Taman
 - c. Sewa Rumah
3. Program Peningkatan Disiplin Aparatur dengan 2 kegiatan yaitu :
 - a. Pengadaan pakaian dinas beserta perlengkapannya
 - b. Pengadaan pakaian khusus hari-hari tertentu
4. Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur dengan 1 kegiatan yaitu:
 - a. Peningkatan dan pengembangan SDM
5. Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja Keuangan dengan 1 kegiatan yaitu :

- a. Penyusunan Laporan Capaian Kinerja dan Ikhtisar Realisasi Kinerja SKPD
6. Program Penunjang Pelayanan Administrasi Perkantoran dengan 1 kegiatan yaitu :
 - a. Penyediaan Jasa Pelayanan Umum Perkantoran
7. Program Upaya Kesehatan Masyarakat dengan 1 kegiatan yaitu :
 - a. Peningkatan Kesehatan Masyarakat
8. Program Standarisasi Pelayanan Kesehatan dengan 1 kegiatan yaitu :
 - a. Penyusunan Standar Kesehatan
9. Program Pengadaan Peningkatan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit/Rumah Sakit Jiwa/Rumah Sakit paru-paru/Rumah Sakit Mata dengan 8 kegiatan yaitu :
 - a. Pembangunan Rumah Sakit
 - b. Rehabilitasi bangunan rumah sakit
 - c. Pengadaan Alat-alat Kesehatan Rumah Sakit
 - d. Pengadaan Obat-obatan Rumah Sakit
 - e. Pengadaan Mebeulair Rumah Sakit
 - f. Pengadaan perlengkapan rumah tangga Rumah Sakit (dapur, ruang pasien, laundry, ruang tunggu dll)
 - g. Pengadaan Bahan-bahan Logistik Rumah Sakit
 - h. Pengadaan pencetakan administrasi dan surat menyurat Rumah Sakit
10. Program pemeliharaan sarana dan prasarana Rumah Sakit/Rumah Sakit jiwa/Rumah Sakit paru-paru/Rumah Sakit mata) dengan 2 kegiatan yaitu:
 - a. Pemeliharaan rutin/berkala instalasi pengolahan limbah Rumah Sakit
 - b. Pemeliharaan rutin/berkala alat-alat kesehatan Rumah Sakit
11. Program Kemitraan Peningkatan Pelayanan Kesehatan dengan 2 kegiatan yaitu:
 - a. Kemitraan asuransi kesehatan masyarakat
 - b. Kemitraan Peningkatan Kualitas Dokter dan Paramedis

5.1.2. Gambaran Umum Karakteristik Responden

5.1.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelurahan Tempat Tinggal

Berdasarkan data yang diperoleh terlihat bahwa responden dalam penelitian ini tidak hanya berasal dari sekitar RSUD Kota Kupang saja, namun juga terdapat

responden yang berasal dari kelurahan-kelurahan yang cukup jauh seperti Naioni dan Alak. Data selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 5.2

Tabel 5.2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kelurahan Tempat Tinggal Responden Tahun 2014

Kelurahan	N	%
Airmata		
Airmona	5	5
Alak	1	1
Bakunase	2	2
bakunase 2	1	1
Batuplat		
Belo	2	2
Bonipoi	3	3
Fatubesi		
Fatufeto	1	1
Fatukoa		
Fatululi	2	2
Fontein		
kayu putih	3	3
kelapa lima	5	5
kelurahan solor	1	1
Kolhua	3	3
Kuanino	3	3
Lasiana		
LLBK	1	1
Liliba	4	4

Mantasi		
manulai 2	1	1
manutapen	1	1
Maulafa	2	2
Merdeka		
naikoten 1	2	2
naikoten 2	4	4
Naikolan	3	3
Naimata	1	1
Naioni	1	1
namosain	1	1
NBD	2	2
NBS	3	3
nefonaek		
Nunhila	2	2
Oeba	6	6
Oebobo	4	4
Oebufu	3	3
Oepura	1	1
Oesapa	2	2
oesapa barat	1	1
oesapa selatan	2	2
pasir panjang	8	8
Penfui	2	2
Penkase	3	3
Sikumana	1	1

Oetete	2	2
TDM	3	3
tode kisar	1	1
Total	100	100

Berdasarkan Tabel 5.2 dapat diketahui bahwa berdasarkan Kelurahan Tempat Tinggal responden., asal responden terbanyak berasal dari keluraha Pasir Panjang yaitu dengan jumlah responden 8 responden (8 %), sedangkan responden yang tersisaberasal dari berbagai kelurahan yang berada dalam wilayah kerja kota Kupang.

5.1.2.2. Karateristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Data hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan S1. Data selengkapnya dapat dapat Tabel 5.3.

Tabel 5.3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2014

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	
		N	%
1	Tidak Sekolah	7	7
2	SD	18	18
3	SMP	24	24
4	SMA	43	43
5	Diploma	3	3
6	S1	3	3
7	S2/S3	1	1
Total		100	100

Berdasarkan Tabel 5.3 dapat diketahui bahwa berdasarkan tingkat pendidikan, jumlah responden terbanyak adalah tingkat pendidikan tamat SMA dengan jumlah 43

responden (43%), sedangkan jumlah responden paling sedikit adalah S2/S3 yang berjumlah 1 responden (1%).

5.1.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden Berjenis Kelamin Laki-laki. Data selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 5.4.

Tabel 5.4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin tahun 2014

No	Jenis Kelamin	Jumlah	
		N	%
1	Laki-laki	42	42
2	Perempuan	58	58
Total		100	100

Berdasarkan Tabel 5.4 dapat diketahui bahwa Jenis Kelamin, jumlah responden terbanyak yang datang untuk, mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Kupang adalah Perempuan dengan jumlah 58 responden (58%), sedangkan jumlah responden laki-laki adalah berjumlah 42 responden (42%).

5.1.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan jenis pekerjaan bervariasi yang paling banyak adalah wiraswasta, selengkapnya dalam Tabel 5.5.

Tabel 5.5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Tahun 2014

No	Jenis Penyakit	Jumlah	
		N	%
1	Pensiunan	6	2,94
2	PNS	16	2,94
3	Wiraswasta	1	2,94
4	Pegawai Swasta	5	2,94

5	Petani	48	8,82
6	Mahasiswa	11	2,94
7	Portir	2	8,82
8	Nelayan	8	5,88
9	Peternak	2	5,88
10	Pendeta	0	0
11	Tidak Bekerja	1	2,94
Total		100	100

Tabel 5.5 menunjukkan bahwa jenis pekerjaan yang paling banyak adalah petani dengan jumlah 48 responden (48%), sedangkan jenis pekerjaan yang paling sedikit adalah tidak bekerja dan wiraswasta dengan jumlah masing - masing 1 responden (1%).

5.1.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepemilikan Rumah

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan status kepemilikan rumah bervariasi yang paling banyak adalah rumah sendiri, selengkapnya dalam Tabel 5.6.

Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Kepemilikan Rumah Tahun 2014

No	Status Kepemilikan Rumah	Jumlah	
		N	%
1	Kontrak	26	26
2	Milik Sendiri	74	74
3	Rumah Dinas	0	0
Total		100	100

Tabel 5.6 menunjukkan bahwa Status Kepemilikan Rumah yang paling banyak adalah milik sendiri dengan jumlah 74 responden (74%), sedangkan yang kontrak 26 responden (26%).

5.1.2.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Penyakit yang diderita.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 34 responden adalah pasien yang tidak menderita hiperplasia prostat. Selengkapnya mengenai jenis – jenis penyakit yang diderita kelompok kontrol dalam Tabel 5.7.

Tabel 5.7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Penyakit di RSUD Kota Kupang

No	Jenis Penyakit	Jumlah	
		N	%
1	Penyakit Dalam	14	2,94
2	Bedah	1	2,94
3	Kesehatan Anak	42	2,94
4	Obstetrik & Ginekologi	0	
5	Keluarga Berencana	9	8,82
6	Saraf	0	
7	Jiwa	0	
8	Jantung	0	
9	Nifas	8	5,88
10	THT	6	2,94
11	Mata	1	2,94
12	UGD	1	2,94
13	VK	1	5,88
14	Rogtgent	1	2,94
18	Kulit & Kelamin	3	2,94
19	Gigi & Mulut	13	2,94
Total		100	100

Berdasarkan Tabel 5.7 dapat diketahui bahwa penyakit yang paling banyak diderita adalah kesehatan anak yakni 42 responden (42).

5.1.2.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Cara Membayar.

Responden pada penelitian ini berjumlah 100 responden dengan beberapa cara dalam proses pembayaran administrasi serta biaya pelayanan selama pengobatan di RSUD Kota Kupang. Selengkapnya mengenai jenis – jenis pembayaran dapat dilihat dalam Tabel 5.8.

Tabel 5.8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Cara Membayar

No	Jenis Penyakit	Jumlah	
		N	%
1	Umum	4	2,94
2	Askes	30	2,94
3	JMKSDA	22	2,94
4	JMKSMS	40	40
5	JMPERSL	0	0
6	JMKESDA PROP	4	4
Total		100	100

Dari Tabel 5.8 cara dalam proses pembayaran administrasi serta biaya pelayanan selama pengobatan di RSUD Kota Kupang, dimana untuk kunjungan tertinggi adalah pasien Jamkesmas sebanyak 40 pasien dan terendah pasien jampersal sebanyak 0 pasien.

5.1.2.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Rujukan.

Berdasarkan Rujukan terhadap Responden selama di RSUD Kota Kupang berasal dari hampir semua puskesmas yang ada di wilayah kota Kupang. Selengkapnya rujukan responden ke RSUD Kota Kupang dapat dilihat pada Tabel 5.9.

Tabel 5.9 Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Rujukan pada di RSUD Kota Kupang

No	Jenis Penyakit	Jumlah	
		N	%
1	Diterima dari puskesmas	33	33
2	Diterima dari fasilitas kesehatan lain	0	0
3	Diterima dari Rumah sakit lain	0	0
4	Dikembalikan ke puskesmas	0	0
5	Dikembalikan ke rumah sakit asal	0	0
6	Dikembalikan ke fasilitas kesehatan lain	0	0
7	Datang sendiri	67	67
8	Diterima kembali	0	0
Total		100	100

Dari tabel 5.9. Jenis pelayanan Rujukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kupang terbanyak adalah datang sendiri berjumlah 67 responden (67%).

5.1.3. Analisis Kajian Pelayanan RSUD Kota Kupang

5.1.3.1. Bukti Fisik

1. Ketersediaan Peralatan dan Fasilitas Kesehatan di RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai ketersediaan peralatan dan fasilitas kesehatan di RSUD kota Kupang menunjukan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.10.

Tabel 5.10. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat ketersediaan Peralatan dan Fasilitas RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Ketersediaan Peralatan dan Fasilitas	Sangat Tidak Baik	0	0	0	0
	Tidak Baik	4	4	4	4
	Kurang Baik	25	25	25	25
	Baik	47	47	47	47
	Sangat Baik	24	24	24	24
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab ketersediaan peralatan dan fasilitas kesehatan di RSUD kota Kupang tidak baik sebanyak 4 orang responden, 25 responden menjawab Kurang Baik, 47 responden menjawab Baik dan 24 responden menjawab sangat baik.

5.1.3.2. Kondisi Fisik Bangunan, Kebersihan, Kerapian dan Kenyamanan di Lingkungan RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai kondisi fisik, kebersihan, kerapian dan kenyamanan selama berada di RSUD Kota Kupang menunjukan hasil yang cukup merata dalam menjawab. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.11.

Tabel 5.11. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat ketersediaan Peralatan dan Fasilitas di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Kondisi Fisik Bangunan, Kebersihan, Kerapian dan Kenyamanan di Lingkungan	Sangat Tidak Baik	3	3	3	3
	Tidak Baik	6	6	6	6
	Kurang Baik	30	30	30	30
	Baik	36	36	36	36
	Sangat Baik	25	25	25	25
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat tidak baik kondisi fisik bangunan, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan di lingkungan RSUD Kota Kupang sebanyak 3 orang, yang menjawab tidak baik sebanyak 6 orang, yang menjawab kurang baik 30 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 36 orang dan 25 orang.

5.1.3.3. Prosedur Pelayanan Medis Maupun Non Medis di Lingkungan RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Prosedur Pelayanan Medis Maupun Non Medis selama berada di RSUD Kota Kupang menunjukkan jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.12

Tabel 5.12. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Prosedur Pelayanan Medis Maupun Non Medis di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Prosedur Pelayanan Medis Maupun Non Medis	Sangat Tidak Baik	0	0	0	0
	Tidak Baik	5	5	5	5
	Kurang Baik	15	15	15	15
	Baik	49	49	49	49
	Sangat Baik	31	31	31	31
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab tidak baik Prosedur Pelayanan Medis Maupun Non Medis di RSUD Kota Kupang sebanyak 5 orang, yang menjawab kurang baik sebanyak 15 orang, yang menjawab baik 49 orang, sedangkan yang menjawab sangat baik sebanyak 31 orang.

5.1.3.4. Penampilan Dokter dan Perawat di Lingkungan RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Penampilan Dokter dan Perawat selama mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Kupang menunjukkan sebaran jawaban yang bervariasi. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.13.

Tabel 5.13. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Penampilan Dokter dan Perawat di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Penampilan Dokter dan Perawat	Sangat Tidak Baik	0	0	0	0
	Tidak Baik	0	0	0	0
	Kurang Baik	3	3	3	3
	Baik	48	48	48	48
	Sangat Baik	49	49	49	49
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat kurang baik Penampilan Dokter dan Perawat di RSUD Kota Kupang sebanyak 3 orang, yang menjawab baik sebanyak 48 orang, dan yang menjawab sangat baik sebanyak 25 orang.

5.1.3.5. Ketersediaan Fasilitas Pendukung di Lingkungan RSUD Kota Kupang

Dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Ketersediaan Fasilitas Pendukung selama mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Kupang menunjukkan sebaran jawaban yang cukup bervariasi. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.14

Tabel 5.14 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Ketersediaan Fasilitas Pendukung di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Ketersediaan Fasilitas Pendukung	Sangat Tidak Baik	2	2	2	2
	Tidak Baik	5	5	5	5
	Kurang Baik	24	24	24	24
	Baik	47	47	47	47
	Sangat Baik	22	22	22	22
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat tidak baik Ketersediaan Fasilitas Pendukung di RSUD Kota Kupang sebanyak 2

orang, yang menjawab tidak baik sebanyak 5 orang, yang menjawab kurang baik 24 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 47 orang dan 22 orang.

5.1.3.6. Ketersediaan Air Bersih di Lingkungan RSUD Kota Kupang

Hasil Penelitian Terhadap dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Ketersediaan Air Bersih selama mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Kupang menunjukkan sebaran jawaban yang cukup bervariasi. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.15

Tabel 5.15 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Ketersediaan Air Bersih di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Ketersediaan Air Bersih	Sangat Tidak Baik	1	1	1	1
	Tidak Baik	9	9	9	9
	Kurang Baik	21	21	21	21
	Baik	52	52	52	52
	Sangat Baik	17	17	17	17
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat tidak baik Ketersediaan Air Bersih di RSUD Kota Kupang sebanyak 1 orang, yang menjawab tidak baik sebanyak 9 orang, yang menjawab kurang baik 21 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 52 orang dan 17 orang.

5.1.4.Keandalan

5.1.4.1 Kemampuan Perawat dalam Memberikan Pelayanan di RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Kemampuan Perawat dalam Memberikan Pelayanan di RSUD kota Kupang menunjukan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.16

Tabel 5.16 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Kemampuan Perawat dalam Memberikan Pelayanan di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Kemampuan Perawat dalam Memberikan Pelayanan	Sangat Tidak Baik	0	0	0	0
	Tidak Baik	0	0	0	0
	Kurang Baik	10	10	10	10
	Baik	48	48	48	48
	Sangat Baik	42	42	42	42
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab kurang baik Kemampuan Perawat dalam Memberikan Pelayanan di RSUD Kota Kupang sebanyak 10 orang, , sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 48 orang dan 42 orang.

5.1.4.2. Kemampuan Dokter dalam Memberikan Pelayanan di RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Kemampuan Dokter dalam Memberikan Pelayanan di RSUD kota Kupang menunjukan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.17

Tabel 5.17 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Kemampuan Dokter dalam Memberikan Pelayanan di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Kemampuan Dokter dalam Memberikan Pelayanan	Sangat Tidak Baik	0	0	0	0
	Tidak Baik	1	1	1	1
	Kurang Baik	9	9	9	9
	Baik	55	55	55	55
	Sangat Baik	35	35	35	35
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab tidak baik Kemampuan Dokter dalam Memberikan Pelayanan di RSUD Kota Kupang sebanyak 1 orang, yang menjawab kurang baik 9 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 55 orang dan 35 orang.

5.1.4.3. Ketepatan waktu dokter dalam Bekerja di RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Ketepatan waktu dokter dalam Bekerja di RSUD kota Kupang menunjukan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.18.

Tabel 5.18. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Ketepatan waktu dokter dalam Bekerja di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Ketepatan waktu dokter dalam Bekerja	Sangat Tidak Baik	0	0	0	0
	Tidak Baik	5	5	5	5
	Kurang Baik	14	14	14	14
	Baik	45	45	45	45
	Sangat Baik	36	36	36	36
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab tidak baik Ketepatan waktu dokter dalam Bekerja di RSUD Kota Kupang sebanyak 5 orang, yang menjawab kurang baik 14 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 45 orang dan 36 orang.

5.1.4.4. Ketepatan waktu Perawat dalam Bekerja di RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Ketepatan waktu Perawat dalam Bekerja di RSUD kota Kupang menunjukkan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.19

Tabel 5.19 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Ketepatan waktu Perawat dalam Bekerja di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Ketepatan waktu Perawat dalam Bekerja	Sangat Tidak Baik	0	0	0	0
	Tidak Baik	4	4	4	4
	Kurang Baik	13	13	13	13
	Baik	55	55	55	55
	Sangat Baik	28	28	28	28
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab tidak baik Ketepatan waktu Perawat dalam Bekerja di RSUD Kota Kupang sebanyak 4 orang, yang menjawab kurang baik 13 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 55 orang dan 28 orang.

5.1.4.5. Pengurusan Administrasi di RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Pengurusan Administrasi di RSUD kota Kupang menunjukkan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.20

Tabel 5.20 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Pengurusan Administrasi di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Pengurusan Administrasi	Sangat Tidak Baik	0	0	0	0
	Tidak Baik	11	11	11	11
	Kurang Baik	9	9	9	9
	Baik	62	62	62	62
	Sangat Baik	18	18	18	18
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab tidak baik Pengurusan Administrasi di RSUD Kota Kupang sebanyak 11 orang, yang menjawab kurang baik 9 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 62 orang dan 18 orang.

5.1.5. Daya Tanggap

5.1.5.1. Kemampuan Dokter Untuk Cepat Tanggap Dalam Keluhan Pasien di RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Kemampuan Dokter Untuk Cepat Tanggap Dalam Keluhan Pasien di RSUD kota Kupang menunjukan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapriya dapat dilihat dalam Tabel 5.21.

Tabel 5.21. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Kemampuan Dokter Untuk Cepat Tanggap Dalam Keluhan Pasien di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Kemampuan Dokter Untuk Cepat Tanggap Dalam Keluhan Pasien Pelayanan	Sangat Tidak Baik	0	0	0	0
	Tidak Baik	2	2	2	2
	Kurang Baik	12	12	12	12
	Baik	51	51	51	51
	Sangat Baik	35	35	35	35
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab tidak baik Kemampuan Dokter Untuk Cepat Tanggap Dalam Keluhan Pasien di RSUD Kota Kupang sebanyak 2 orang, yang menjawab kurang baik 12 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 51 orang dan 35 orang.

5.1.5.2. Kecekatan Perawat Dalam Membantu Pasien di RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Kecekatan Perawat Dalam Membantu Pasien di RSUD kota Kupang menunjukkan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.22

Tabel 5.22 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Kecekatan Perawat Dalam Membantu Pasien di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Kecekatan Perawat Dalam Membantu Pasien	Sangat Tidak Baik	0	0	0	0
	Tidak Baik	3	3	3	3
	Kurang Baik	15	15	15	15
	Baik	50	50	50	50
	Sangat Baik	32	32	32	32
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab tidak baik Kecekatan Perawat Dalam Membantu Pasien di RSUD Kota Kupang sebanyak 3 orang, yang menjawab tidak baik sebanyak 3 orang, yang menjawab kurang baik 15 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 50 orang dan 32 orang.

5.1.5.3. Transparansi Biaya di RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Transparansi Biaya di RSUD kota Kupang menunjukkan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.23.

Tabel 5.23. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Transparansi Biaya di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Transparansi Biaya	Sangat Tidak Baik	5	5	5	5
	Tidak Baik	2	2	2	2
	Kurang Baik	12	12	12	12
	Baik	60	60	60	60
	Sangat Baik	21	21	21	21
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat tidak baik Transparansi Biayadi RSUD Kota Kupang sebanyak 5 orang, yang menjawab tidak baik sebanyak 2 orang, yang menjawab kurang baik 12 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 60 orang dan 21 orang.

5.1.6. Jaminan

5.1.6.1. Kemampuan Dokter Untuk Menetapkan Diagnosis dan Penyembuhan di RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Kemampuan Dokter Untuk Menetapkan Diagnosis dan Penyembuhan di RSUD kota Kupang menunjukan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.24.

Tabel 5.24. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Kemampuan Dokter Untuk Menetapkan Diagnosis dan Penyembuhan di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Kemampuan Dokter Untuk Menetapkan Diagnosis dan Penyembuhan	Sangat Tidak Baik	0	0	0	0
	Tidak Baik	2	2	2	2
	Kurang Baik	11	11	11	11
	Baik	60	60	60	60
	Sangat Baik	27	27	27	27
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab tidak baik Kemampuan Dokter Untuk Menetapkan Diagnosis dan Penyembuhan di RSUD Kota Kupang sebanyak 2 orang, yang menjawab kurang baik 11 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 60 orang dan 27 orang.

5.1.6.2. Kesopanan dan Keramahan Dokter di RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Kesopanan dan Keramahan Dokter di RSUD kota Kupang menunjukkan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.25.

Tabel 5.25. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat . Kesopanan dan Keramahan Dokter di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Kesopanan dan Keramahan Dokter	Sangat Tidak Baik	0	0	0	0
	Tidak Baik	0	0	0	0
	Kurang Baik	6	6	6	6
	Baik	47	47	47	47
	Sangat Baik	47	47	47	47
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab kurang baik Kesopanan dan Keramahan Dokter di RSUD Kota Kupang sebanyak 6 orang, yang menjawab baik sebanyak 47 orang, dan yang menjawab sangat baik sebanyak 47 orang.

5.1.6.3. Kemampuan Perawat Dalam Memberikan Perawatan di RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Kemampuan Perawat Dalam Memberikan Perawatan di RSUD kota Kupang menunjukan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.26

Tabel 5.26 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Kemampuan Perawat Dalam Memberikan Perawatan di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Kemampuan Perawat Dalam Memberikan Perawatan	Sangat Tidak Baik	0	0	0	0
	Tidak Baik	3	3	3	3
	Kurang Baik	11	11	11	11
	Baik	55	55	55	55
	Sangat Baik	31	31	31	31
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab tidak baik Kemampuan Perawat Dalam Memberikan Perawatan di RSUD Kota Kupang sebanyak 3 orang, yang menjawab kurang baik 11 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 55 orang dan 31 orang.

5.1.6.4. Kesopanan dan Keramahan Perawat Dalam Melayani Pasien di RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Kesopanan dan Keramahan Perawat Dalam Melayani Pasien di RSUD kota Kupang menunjukan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.27.

Tabel 5.27. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Kesopanan dan Keramahan Perawat Dalam Melayani Pasien di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Kesopanan dan Keramahan Perawat Dalam Melayani Pasien	Sangat Tidak Baik	0	0	0	0
	Tidak Baik	3	3	3	3
	Kurang Baik	3	3	3	3
	Baik	44	44	44	44
	Sangat Baik	50	50	50	50
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab tidak baik Kesopanan dan Keramahan Perawat Dalam Melayani Pasien di RSUD Kota Kupang sebanyak 3 orang, yang menjawab kurang baik 3 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 44 orang dan 50 orang.

5.1.6.5. Jaminan Keamanan Terhadap Pengobatan di RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Jaminan Keamanan Terhadap Pengobatan di RSUD kota Kupang menunjukan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.28.

Tabel 5.28. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Jaminan Keamanan Terhadap Pengobatan di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Jaminan Keamanan Terhadap Pengobatan	Sangat Tidak Baik	0	0	0	0
	Tidak Baik	0	0	0	0
	Kurang Baik	16	16	16	16
	Baik	46	46	46	46
	Sangat Baik	38	38	38	38
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab kurang baik Jaminan Keamanan Terhadap Pengobatan di RSUD Kota Kupang sebanyak 16

orang, yang menjawab baik sebanyak 46 orang, sedangkan yang menjawab sangat baik 38 orang.

5.1.7. Emphaty

5.1.7.1. Perhatian Perawat Dalam Memberikan Perawatan di RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Perhatian Perawat Dalam Memberikan Perawatan di RSUD kota Kupang menunjukkan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.29.

Tabel 5.29 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Perhatian Perawat Dalam Memberikan Perawatan RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Perhatian Perawat Dalam Memberikan Perawatan	Sangat Tidak Baik	0	0	0	0
	Tidak Baik	5	5	5	5
	Kurang Baik	12	12	12	12
	Baik	56	56	56	56
	Sangat Baik	27	27	27	27
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab tidak baik Perhatian Perawat Dalam Memberikan Perawatan di RSUD Kota Kupang sebanyak 5 orang, yang menjawab kurang baik 12 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 56 orang dan 27 orang.

5.1.7.2. Perhatian Tim Medis Dalam Menangani Pasien Untuk Konsultasi di RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Perhatian Tim Medis Dalam Menangani Pasien untuk berkonsultasi di RSUD kota Kupang menunjukkan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.30

Tabel 5.30. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Perhatian Tim Medis Dalam Menangani Pasien Untuk Konsultasi di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Perhatian Tim Medis Dalam Menangani Pasien untuk berkonsultasi	Sangat Tidak Baik	0	0	0	0
	Tidak Baik	0	0	0	0
	Kurang Baik	6	6	6	6
	Baik	64	64	64	64
	Sangat Baik	30	30	30	30
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab kurang baik Perhatian Tim Medis Dalam Menangani Pasien untuk berkonsultasi di RSUD Kota Kupang sebanyak 6 orang, yang menjawab baik sebanyak 64 orang, dan yang menjawab sangat baik sebanyak 30 orang,

5.1.7.3. Perlakuan Pihak Rumah Sakit Terhadap Pasien di RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Perlakuan Pihak Rumah Sakit Terhadap Pasien di RSUD Kota Kupang menunjukkan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.31.

Tabel 5.31. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Perlakuan Pihak Rumah Sakit Terhadap Pasien di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Perlakuan Pihak Rumah Sakit Terhadap Pasien	Sangat Tidak Baik	2	2	2	2
	Tidak Baik	1	1	1	1
	Kurang Baik	12	12	12	12
	Baik	63	63	63	63
	Sangat Baik	22	22	22	22
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat tidak baik Perlakuan Pihak Rumah Sakit Terhadap Pasien di RSUD Kota Kupang sebanyak 2 orang, yang menjawab tidak baik sebanyak 1 orang, yang menjawab

kurang baik 12 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 63 orang dan 22 orang.

5.1.7.4. Kesimpatisikan Sikap Dokter Dalam Menenangkan Rasa Cemas Terhadap Penyakit Pasien di RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Kesimpatisikan Sikap Dokter Dalam Menenangkan Rasa Cemas Terhadap Penyakit Pasiendi RSUD kota Kupang menunjukan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.32.

Tabel 5.32. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Kesimpatisikan Sikap Dokter Dalam Menenangkan Rasa Cemas Terhadap Penyakit Pasien di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Kesimpatisikan Sikap Dokter Dalam Menenangkan Rasa Cemas Terhadap Penyakit Pasien	Sangat Tidak Baik	1	1	1	1
	Tidak Baik	3	3	3	3
	Kurang Baik	9	9	9	9
	Baik	56	56	56	56
	Sangat Baik	31	31	31	31
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat tidak baik Kesimpatisikan Sikap Dokter Dalam Menenangkan Rasa Cemas Terhadap Penyakit Pasien di RSUD Kota Kupang sebanyak 1 orang, yang menjawab tidak baik sebanyak 3 orang, yang menjawab kurang baik 9 orang, sedangkan yang menjawab baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 56 orang dan 31 orang.

5.1.8. KAJIAN KEMAMPUAN DAN KEMAUAN MEMBAYAR PASIEN

5.1.8.1. Kemampuan Membayar Masyarakat

5.1.8.1.1. Status Penduduk Pasien pengguna Layanan RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai status penduduk yang menggunakan layanan RSUD kota Kupang menunjukkan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.33.

Tabel 5.33. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Status Penduduk Pasien pengguna Layanan di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Status Penduduk	Penduduk Asli	97	97	97	97
	Pendatang	3	3	3	3
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab sebagai penduduk asli yang tinggal di kota Kupang dan mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Kupang sebanyak 97 orang, sedangkan yang bukan penduduk asli atau pendatang dari daerah sekitar kota kupang sebanyak 3 orang.

5.1.8.1.2. Status Kepemilikan Rumah bagi Pasien pengguna Layanan RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai status kepemilikan rumah bagi pasien yang menggunakan layanan RSUD kota Kupang menunjukkan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.34.

Tabel 5.34. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Status Kepemilikan Rumah bagi Pasien pengguna Layanan di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Status Kepemilikan Rumah	Kontrak	19	19	19	19
	Milik Sendiri	79	79	79	79
	Rumah Dinas	2	2	2	2
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab tinggal di rumah kontrakan dan mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Kupang sebanyak 19 orang, yang tinggal di rumah sendiri sebanyak 79 orang sedangkan yang menjawab tinggal di rumah dinas sebanyak 2 orang.

5.1.8.1.3. Status tanggungan anak yang sedang sekolah bagi Pasien pengguna Layanan RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Status tanggungan anak yang sedang sekolah bagi pasien yang menggunakan layanan RSUD kota Kupang menunjukan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.35.

Tabel 5.35. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Status tanggungan anak yang sedang sekolah Bagi Pasien pengguna Layanan di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Tanggungan Anak Sekolah	Ada	88	88	88	88
	Tidak Ada	12	12	12	12
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab ada tanggungan anak yang sedang bersekolah dan mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Kupang sebanyak 88 orang, dan yang menjawab tidak ada tanggungan anak sekolah sebanyak 12 orang.

5.1.8.1.4. Rata-rata pengeluaran setiap bulan bagi Pasien pengguna Layanan RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Status tanggungan anak yang sedang sekolah bagi pasien yang menggunakan layanan RSUD kota Kupang menunjukan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.36.

Tabel 5.36. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Status tanggungan anak yang sedang sekolah Bagi Pasien pengguna Layanan di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Rata-rata pengeluaran setiap bulan	< Rp. 1.000.000	76	76	76	76
	Rp. 1.000.000 – Rp. 2.500.000	22	22	22	22
	>Rp. 2.500.000	2	2	2	2
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab rata-rata penghasilan setiap bulannya berada di bawah Rp. 1.000.000 dan mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Kupang sebanyak 76 orang, yang menjawab penghasilan antara Rp. 1.000.000 – Rp. 2.500.000 sebanyak 22 orang, dan yang menjawab penghasilan diatas Rp. 2.500.000 sebanyak 2 orang.

5.1.8.1.5. Kenaikan biaya berobat Pasien pengguna Layanan RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Jasa pelayanan yang diperoleh pasien yang menggunakan layanan RSUD kota Kupang menunjukan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.37.

Tabel 5.37. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Jasa pelayanan yang di peroleh Pasien pengguna Layanan di RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Kenaikan biaya berobat	Tidak ada kenaikan	97	97	97	97
	10% dari biaya normal	3	3	3	3
	20% dari biaya normal	0	0	0	0
	> 20% kenaikan dari biaya normal	0	0	0	0
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab untuk tidak menaikkan biaya di RSUD Kota Kupang sebanyak sebanyak 97 orang, yang menjawab boleh kenaikan 10% sebanyak 3 orang dan tidak ada yang memberikan jawaban kenaikan 20% atau lebih biaya berobat di RSUD Kota Kupang.

5.1.8.1.6. Jenis Jasa pelayanan yang di peroleh Pasien pengguna Layanan RSUD Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai jenis Jasa pelayanan yang di peroleh pasien yang menggunakan layanan RSUD kota Kupang menunjukan sebaran jawaban yang cukup merata. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.38.

Tabel 5.38. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapat Jasa pelayanan yang di peroleh Pasien pengguna Layanan RSUD Kota Kupang

Variabel	Kriteria Objektif	Responden		Jumlah	
		N	%	N	%
Jenis jasa pelayanan	Puskesmas	89	89	89	89
	Paramedis	11	11	11	11
	Dokter Umum	0	0	0	0
	Dokter spesialis	0	0	0	0
	Total	100	100	100	100

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab menggunakan jasa pelayanan di puskesmas sebanyak 89 orang, yang menjawab menggunakan jasa

pelayanan paramedis sebanyak 22 orang, dan yang menjawab menggunakan jasa pelayanan dokter umum sebanyak 94 orang, dan dokter spesialis sebanyak 4 orang

5.1.9. KAJIAN FASILITAS RUMAH SAKIT RSUD KOTA KUPANG SESUAI STANDAR RUMAH SAKIT TIPE C

Sebuah rumah sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI, Nomor, 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan yang dapat dirinci sebagai berikut;

5.1.9.1. Fasilitas Pelayanan Medis di RSUD Kota Kupang Tahun 2014

Hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUD kota Kupang mengenai fasilitas pelayanan medis yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukkan hasil yang cukup baik. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel IV.38.

5.1.9.2. Ruang Rawat Inap

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD kota Kupang mengenai Ruang Rawat inap yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukkan hasil yang cukup baik. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.39.

Tabel 5.39. Daftar Fasilitas Ruang Rawat Inap yang dimiliki RSUD Kota Kupang Tahun 2014

NO	KRITERIA	PERSYARATAN	ADA		TIDAK ADA
			SESUAI	TIDAK SESUAI	
1.	Interna	Tidak tersedia		v	
2.	Bedah			v	
3.	Anak			V	
4.	Kebidanan			V	
5.	kandungan			V	
6.	VIP			V	
7.	Perinatologi			V	
8.	ICU			V	
Jumlah					

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas Ruang Rawat Inap di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan peralatan, rata-rata tidak sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan dikarenakan untuk ruang rawat inap semuanya dikategorikan non kelas.

5.1.9.3. Kamar Operasi

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD kota Kupang mengenai Kamar Operasi yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukan hasil yang cukup baik. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.40.

Tabel 5.40. Daftar Fasilitas pelayanan Kamar Operasi yang dimiliki RSUD Kota Kupang Tahun 2014

NO	KRITERIA	PERSYARATAN	ADA		TIDAK ADA
			SESUAI	TIDAK SESUAI	
1	Jenis pelayanan	Memberikan pelayanan untuk penunjang pelayanan anesthesiologi dan bedah minimal	V		
2	Sarana	Ruang tersendiri yang memenuhi persyaratan septik dan aseptik sesuai dengan kemampuan pelayanan bedah dan anesthesiologi pada kelas rumah sakit.			
		1. Ruang dokter & perawat	V		
		2. Ruang ganti	V		
		3. Ruang persiapan	V		
		4. Ruang recovery	V		
		5. Ruang operasi	V		
		6. Ruang spoelhook		V	
		7. Ruang steril	V		
		8. Gudang	V		
		9. Ruang tunggu	V		
		10. Sirkulasi	V		
3.	Tenaga	5. Dokter umum		V	
		6. Perawat terlatih	V		
4	Peralatan	1. Anestesi APP	V		
		2. Operating lamp	V		
		3. Operating table	V		
		4. Electro surgery	V		
		5. Suction pump	V		
		6. Respirator	V		
		7. Defibrilator		V	
		8. Autoclave table	V		
		9. Laser coagulator		V	
		10. Refrigerator	V		

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas kamar operasi di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan peralatan, rata-rata tidak sesuai dengan persyaratan yang di tuntut, walaupun ada juga yang dianggap sama dengan fasilitas yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan

nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan

5.1.9.4. Kebidanan dan Kandungan

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD kota Kupang mengenai Pelayanan kebidanan dan kandungan yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukkan hasil yang cukup baik. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.41.

Tabel 5.41. Daftar Fasilitas Pelayanan Kebidanan dan Kandungan yang dimiliki RSUD Kota Kupang Tahun 2014

NO	KRITERIA	PERSYARATAN	ADA		TIDAK ADA
			SESUAI	TIDAK SESUAI	
1	Tenaga	Dokter umum/ spesialis ada dua dr spesialis kandungan	V		
2	Sarana	1. Ruang poliklinik.	V		
		2. kamar bersalin	V		
		3. ruang perawatan	V		
3.	Tenaga	Dokter umum Perawat terlatih	V		
4	Peralatan	10. vacum extractor	V		
		11. foetal monitoring	V		
		12. Operating table	V		
		13. suction pump	V		
		14. operating table	V		
		15. anestesi apparatus	V		
		16. operating lamp	V		
		17. infusion pump	V		
		18. baby weighing scale	V		
		10. neonatal resuscitation	V		
		11.gynaecological exam table	V		
		12. phygmomamometer	V		
		13. baby incubator	V		
		14. examiner table	V		
		15. examiner lamp	V		
		16. scale weight	V		

17. autoclave table	V		
18. film viewer	V		
19. speculum sima	V		
20. sonde uterus	V		
21. tenakulum	V		
22. tampon tang [uterine dressing forceps]	V		
23. pinset anatomi[berbagi ukuran]	V		
24. gunting lurus[berbagi ukuran]	V		
25. pengait AKDR	V		
26. meja ginekologik	V		
27. meja pemeriksaan obstetrik	V		
28. tempat tidur partus	V		
29. stetoskop monoaural laenec	V		
30. placenta basin	V		
31. gunting tali pusat	V		
32. klem kocher	V		
33. bad pan untuk orang dewasa	V		
34. cunam naegele	V		
35. cunan feper	V		
36. ekstraktor vakum maistom	V		
37. krankloslast	V		
38. gunting slebold	V		
39. pengait braun	V		
40. perforator simspen klem muzeauq	V		
41. gunting episiotomi	V		
42. prematur infant incubator	V		
43. jangka panggul	V		
44. chromic cat gut	V		
45. benang sutra	V		
46. sponge holding forceps	V		
47. gunting verband	V		
48. dilatator hegar	V		
49. curet uterus tajam nomor 1 dan 2	V		
50. curet uterus tumpul	V		
51. spekulum lengerbeck	V		
52. gunting operasi lengkung	V		
53. gunting operasi lurus	V		
54. hipodermic syringe 1;2;5;10;100cc	V		
55. hiperdemic needle 2;12;14;16;18;	V		
56. tuberculini syringe	V		
57. insulin syringe	V		
58. alkohol cotton case	V		
59. jarum pungsi pleura	V		
60. jarum pungsi asetes	V		
61. lampu trans iluminasi	V		
62. instrument case [sterile]	V		
63. instrument tray	V		
64. test tube kecil dgn rak	V		

	65. Unneter	V		
	66. Stopwatch	V		
	67. nierbekken[bengkok]	V		
	68. Waskom	V		
	69. standar waskom	V		
	70. urinoir	V		
	71. stikpan	V		

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas kebidanan dan kandungan di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan peralatan, semuanya sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan.

5.1.9.5. Anak

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD kota Kupang mengenai Pelayanan anak yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukan hasil yang cukup baik. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.42.

Tabel 5.42. Daftar Fasilitas pelayanan Anak yang dimiliki RSUD Kota Kupang Tahun 2014

NO	KRITERIA	PERSYARATAN	ADA		TIDAK ADA
			SESUAI	TIDAK SESUAI	
1	Tenaga	Dokter umum	V		
2	Sarana	1. poliklinik			
		- Ruang tunggu			
		- Ruang periksa	V		
		2. rawat inap			
		- Ruang tindakan	V		
		- Ruang isolasi	V		
		- Ruang perawatan	V		
		3. ruang bayi			
		- Ruang tindakan		V	
		- Ruang isolasi		V	
		- Ruang perawatan	V		
		- Ruang tumbuh kembang		V	
3	Peralatan	1. blue light	V		
		2. respirator		V	
		3. suction pump	V		
		4. sphygmomanometer		V	
		5. tempat tidur bayi dan anak	V		
		6. inkubator bayi sederhana	V		
		7. alat foto terapi sederhana	V		
		8. Meja periksa untuk anak	V		
		9. meja ganti pakaian bayi [baby tafel]	V		
		10. refrigerator	V		
		11. pengukur panjang bayi	V		
		12. timbangan dan pengukur tinggi anak	V		
		13. manset tensimeter bayi		V	
		14. feeding tubes bayi	V		
		15. feeding tubes anak		V	
		16. pipa schorten		V	
		17. glycelin spuit		V	
		18. rectal ingator anak		V	

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas anak di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan peralatan, rata-rata tidak sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1161/MENKES/SK/X/2007

tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan

5.1.9.6. Penyakit Dalam

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai Pelayanan Penyakit Dalam yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukkan hasil yang cukup baik. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.43.

Tabel 5.43. Daftar Fasilitas pelayanan Penyakit Dalam yang dimiliki RSUD Kota Kupang Tahun 2014

NO	KRITERIA	PERSYARATAN	ADA		TIDAK ADA
			SESUAI	TIDAK SESUAI	
1	Tenaga	Dokter umum/dokter penyakit dalam			V
2	Sarana	1. poliklinik			
		- Ruang tunggu	V		
		- Ruang pemeriksaan	V		
		2. rawat inap			
		- Ruang tindakan	V		
		- Ruang isolasi		V	
		- Ruang perawatan	V		
3	Peralatan	1. tempat tidur pemeriksaan	V		
		2. lemari obat/alat	V		
		3. instrumen trolley	V		
		4. timbangan/tinggi badan	V		
		5. stetoskop	V		
		6. tensimeter	V		
		7. EKG 1 channel	V		
		8. USG		V	
		9. resultator untuk dewasa dan anak	V		
		10. sphygmomanometer	V		
		11. examiner table		V	
		12. examiner lamp		V	
		13. couch examiner urology		V	
		14. film viewer		V	
		15. stool fixed height		V	

	16 head lamp		V	
	17. hammer reflex	V		
	18 diagnostic set		V	
	19. suktion for thorax		V	

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas Penyakit Dalam di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan peralatan, sebagian besar sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan walaupun dari segi ketenagaan yakni dokter hanya tersedia 1 dokter syaraf dan 1 perawat saja. Sedangkan gedung hampir sebagian besar plafon sudah rusak.

5.1.9.7. Bedah

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD kota Kupang mengenai Pelayanan Bedah yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukan hasil yang cukup baik. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.44.

Tabel 5.44. Daftar Fasilitas pelayanan Bedah yang dimiliki RSUD Kota Kupang Tahun 2014

NO	KRITERIA	PERSYARATAN	ADA		TIDAK ADA
			SESUAI	TIDAK SESUAI	
1	Tenaga	Dokter umum/Bedah	V		
2	Sarana	1. poliklinik			
		- Ruang tunggu			
		- Ruang pemeriksaan			
		2. rawat inap	V		
		- Ruang perawatan	V		
3.	Peralatan	11. anaestesi APP	V		

12. operating lamp	V		
13. operating table	V		
14. electro surgety			V
15. suction pump	V		
16. respirator	V		
17. defibrillator	V		
18. autoclave table			V
19. laser coagultor			V

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas Bedah di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan peralatan, rata-rata sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan walaupun ada beberapa alat yang masih ditemukan tidak ada sama sekali, dari segi ketenagaan hanya ada 1 orang perawat berijazah D3 dan ruang rawat inap masih bersifat umum belum sesuai standar Rumah Sakit tipe C.

5.1.9.7. Gigi dan Mulut

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD kota Kupang mengenai Pelayanan Gigi dan Mulut yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukan hasil yang cukup baik. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.45.

Tabel 5.45. Daftar Fasilitas pelayanan Gigi dan Mulut yang dimiliki RSUD Kota Kupang Tahun 2014

NO	KRITERIA	PERSYARATAN	ADA		TIDAK ADA
			SESUAI	TIDAK SESUAI	
1.	Tenaga	1 orang dokter gigi	V		
		1 orang perawat gigi	V		
2.	Sarana	1. Ruang Tunggu	V		
		2. kamar Periksa	V		
3.	Peralatan	1.peralatan standar kedokteran gigi	V		
		2. bedah mulut minor	V		
		3. dental unit air kompresor	V		
		4. Operating stoll mobile	V		
		Alat-alat tambahan			
		1. Boiling water sterilizer	V		
		2. Dressing drums	V		
		3. Amalgam mixer	V		
		Pembersihan karang gigi:			
		1. Scaler white	V		
		2. Scaler abbot	V		
		3. Scaler blacks	V		
		4. Scaler boist	V		
		5. Scaler	V		
		6. Scaler call	V		
		7. Curet alveoli lucas	V		
		8. Pocket measuring instrumentkrene	V		
		Untuk pencabut gigi	V		
		1. Klein,s children forceps for upper inciors & canine	V		
		2. Klien,s children forceps for lower incicors	V		
		3. Klien,s children forceps for lower molars	V		
		4. Klien,s children forceps for upper roots	V		
		5. Klien,s children forceps for lower roots	V		
		6. Klien,s children forceps for upper laterals	V		
		7. Extracting forceps for upper centre and canine	V		
		8. Extracting forceps for upper bicuspid	V		
		9. Extracting forceps for righth upper molar	V		
		10. Extracting forceps for left upper molar	V		
		11. Extracting forceps for upper	V		

	root incisors			
	12. Extracting forceps for upper root bicuspids	V		
	13. Extracting forceps for bayonet	V		
	14. Extracting forceps for lower roots	V		
	15. Extracting forceps for lower wisdom left	V		
	16. Extracting forceps for lower wisdom right	V		
	17. Root elevator[bein] besar	V		
	1. Root elevator apical kanan	V		
	2. Root elevator apical	V		

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas Gigi dan Mulut di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan peralatan, rata-rata sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan

5.1.9.8. Anastesi

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai Pelayanan Anastesi yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukan hasil yang cukup baik. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.46.

Tabel 5.46. Daftar Fasilitas pelayanan Anestesi yang dimiliki RSUD Kota Kupang Tahun 2014

NO	KRITERIA	PERSYARATAN	ADA		TIDAK ADA
			SESUAI	TIDAK SESUAI	
	Tenaga	Dokter umum terlatih/penanastesi	V		
	Sarana	Fasilitas di kamar operasi	V		
	Peralatan	Untuk anestesis umum:	V		
		1. Mesin anestesi dengan cirle system dengan O ₂ dan N ₂ o dengan vaporiser untuk ether,halotheter,dan etrane	V		
		2. Set maqill system		V	
		3. Set water system	V		
		4. Ventilator yang digerakan dengan O ₂ tekan atau udara telan,ventilator ini harus dihubungkan dengan mesin anestesis			
		5. Nasopharingeal airway ukuran dewasa [semua ukuran]		V	
		6. Laryngoskop bayi dengan daun lurus	V		
		7. Laryngoskop dewasa dengan daun lengkang ukuran 1-4	V		
		8. Konektor dari tabung oro dan naso trakheal dengan mesin anestesis		V	
		9. Pipa trachea oral/nasal dengan cuff [plain endotrakheal tube]no 2Laryngoskop dewasa dengan daun lengkang ukuran 1-4	V		
		10. Konektor dari tabung oro dan naso trakheal dengan mesin anestesis		V	
		11. Pipa trachea oral/nasal dengan cuff [plain endotrakheal tube]no 2½,3,3,4,4,	V		
		12. Pipa trachea spiral no.5,5,6,6,7,7,8,8,9,9		V	
		13. Pipa nasotrachea dengan cuff no.5,6,6,7,7,8,8,9.	V		
		14. Maqill forceps ukuran dewasa dan anak		V	
		15. Sikat pembersih pipa trachea ukuran kecil dan besar		V	
		16. Infusion standard	V		
		17. Tensimeter	V		
		18. Timbangan berat badan	V		
		19. Tabung gas o ₂ *manometer*flow meter*humidefier	V		

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas Anastesi di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan peralatan, rata-rata hampir semuanya sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan

5.1.9.10. THT

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai Pelayanan THT yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukan hasil yang cukup baik. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.47.

Tabel 5.47. Daftar Fasilitas pelayanan THT yang dimiliki RSUD Kota Kupang Tahun 2014

NO	KRITERIA	PERSYARATAN	ADA		TIDAK ADA
			SESUAI	TIDAK SESUAI	
1	Tenaga Sarana	Dokter umum	V		
2		1. - poliklinik			
		1. Ruang tunggu			
		2. Ruang periksa			
3.	Peralatan	1. Alat diagnostic THT:	V		
		1. Speculum hidung	V		
		2. Speculum telinga	V		
		3. Kaca larings			V
		2. garputala	V		
		3. belleck tampon	V		
		4. flash light	V		
		5. crocodile forceps	V		
		6. balonmediktzer			V
		7. loupe			V

8. portable diagnostic	V		
9. head lamp	V		
10. respiration apparatus			V
11. sterilisator sphygmomanometer			V

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas THT di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan peralatan, rata-rata sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRO), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan

5.1.9.11. Instalasi Rawat Darurat

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai Pelayanan rawat darurat yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukan hasil yang cukup baik. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.48.

Tabel 5.48. Daftar Fasilitas pelayanan Rawat Darurat yang dimiliki RSUD Kota Kupang Tahun 2014

NO	KRITERIA	PERSYARATAN	ADA		TIDAK ADA
			SESUAI	TIDAK SESUAI	
1	Tenaga	Dokter umum	V		
2	Sarana	1. Ruang untuk penderita gawat			
		2. SOP untuk kasus gawat darurat			V
		3. Sarana komunikasi internal dan eksternal			V
		4. Ambulance untuk pasien rujukan	V		
3	Peralatan	Peralatan medis gawat darurat untuk pertolongan pertama antara lain;	V		
		1. Minor surgical instrument	V		
		2. Alat-alat suntik disposable dengan	V		

	bermacam - macam ukuran			
3.	Standard infus dan giving set	V		
4.	Alat pemberian oksigen lengkap	V		
5.	Alat bantu ventilasi mekanis (termasuk air-way manual, breathing bag dan ventilator)	V		
6.	Emergency obstretrical pack	V		
7.	Vasculair cut down set	V		
8.	Laryngoscope & endotracheal set Tracheobronchial & gastric suction equipment	V		
9.	Cardiac defibrillator	V		
10.	EKG	V		
11.	Pleural punksi set Benang side & catgut dengan bermacam-macam ukuran	V		

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas Rawat Darurat di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan peralatan, rata-rata tidak sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan

5.1.9.12. Instalasi Rawat Intensif

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai Pelayanan Rawat Intensif yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukkan hasil yang cukup baik. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.49.

Tabel 5.49. Daftar Fasilitas pelayanan Rawat Intensif yang dimiliki RSUD Kota Kupang Tahun 2014

KRITERIA	PERSYARATAN	ADA		TIDAK ADA
		SESUAI	TIDAK SESUAI	
Tenaga	Dokter umum		V	
	Perawat	V		
Sarana	Poliklinik			
	1. Ruang tunggu	V		
	2. Ruang periksa	V		
Peralatan	-			
Pelayanan	Pelayanan perawatan intensif di selenggarakan selama 24 jam per hari dan 7 hari dalam seminggu dan di pimpin oleh seorang spesialis ICU [intensivitis] yang bekerja penuh waktu pelayanan ICU			
Persyaratan untuk bangunan ICU	1. Terisolasi	V		
	2. Mempunyai standar tertentu terhadap bahaya api, ventilasi, AC, exhaust fan, pipa, air, komunikasi, bakteriologis, kabel monitor			
	3. Lantai terbuat dari bahan yang kuat, mudah dibersihkan, kedap air, berwarna terang, dan pertemuan lantai dengan dinding harus berbentuk lengkung	V		
	4. Bebas dari gelombang elektromagnetik dan tahan getaran	V		
	5. Aliran listrik harus 24 jam	V		
	6. Pintu kedap dan tidak mudah terbakar, terdapat penyedot asap bila terjadi kebakaran			V
	7. Gedung terletak pada lokasi yang tenang	V		
	Area pasien:	V		
	1. Unit terbuka 12-16m ² /tempat tidur dengan jarak antara tempat tidur 2 m			V
	2. Terdapat tempat cuci tangan/washafell	V		
	3. Pencahayaan cukup dan adekuat untuk observasi klinis dengan lampu TL day light 10 watt/m ²	V		
	4. Jendela dan akses tempat tidur menjamin kenyamanan pasien dan personil			V
	5. Desain memperhatikan privasi pasien			V
	Area kerja:	V		
	1. Ruang staf dan dapat menjaga kontak visual perawat dengan pasien			V
	2. Ruang memadai untuk memonitor pasien, peralatan resusitasi dan penyimpanan			V

obat,alat dan lemari pendingin			
3. Lingkungan nyaman dengan suhu 22-25°C dan kelembaban 50-70%.		V	
Mempunyai peralatan dasar untuk ICU:	V		
1. Ventilator	V		
2. Alat ventilasi manual dan alat penunjang jalan nafas	V		
3. Alat hisap			V
4. Peralatan akses vaskular	V		
5. Peralatan monitor invasif dan non-invasif	V		
6. Defibrilator dan alat pacu jantung	V		
7. Alat pengatur suhu pasien			V
8. Peralatan drain thorax		V	
9. Pompa infus dan pompa syringe	V		
10. Peralatan portable untuk transportasi	V		
11. Tempat tidur khusus	V		
12. Lampu untuk tindakan	V		
13. Continuous renal replacement therapy		V	

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas Rawat Intensif di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan peralatan, rata-rata tidak sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan

1.10. Fasilitas Penunjang Pelayanan Medis di RSUD Kota Kupang Tahun 2014.

1.10.1. Laboratorium

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai fasilitas Laboratorium yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukkan hasil yang cukup baik. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.50.

Tabel 5.50. Daftar Fasilitas pelayanan Laboratorium yang dimiliki RSUD Kota Kupang Tahun 2014

NO	KRITERIA	PERSYARATAN	ADA		TIDAK ADA
			SESUAI	TIDAK SESUAI	
10	Tenaga	Analisis Kesehatan		V	
		Patologi Klinik			V
		Mikroskopis Penyelenggaraan pelayanan laboratorium dipimpin oleh seorang dokter spesialis patologi medik atau apabila tidak memungkinkan, pelayanan laboratorium dapat dipimpin oleh seorang dokter umum yang telah mendapat pelatihan mengenai manajemen dan teknis di bidang laboratorium klinik. staf laboratorium klinik RS terdiri dari tenaga analis, tenaga administrasi, dan tenaga lain untuk menunjang pekerjaan laboratorium klinik rumah sakit.		V	
11	Sarana	Harus mempunyai prosedur untuk menjamin keselamatan bagi pasien dan petugas, terutama dalam specimen handling dan dalam memberikan pelayanan transfusi darah			V
12	Peralatan	khusus bagian dari laboratorium yang melayani gawat darurat (lab. cito) dan rawat jalan serta bank darah hendaknya terletak tidak jauh dari unit gawat darurat dan laboratorium induk, jadi merupakan satu kelompok laboratorium, sedangkan ruang autopsi sebaiknya berdampingan dengan kamar jenazah		V	
		Semua ruangan terutama yang dipakai untuk pemeriksaan specimen perlu mempunyai fasilitas yang baik dan mendapat sinar matahari yang cukup. Ruang penerimaan specimen atau pengambilan specimen sebaiknya terpisah dari ruang pemeriksaan untuk mencegah kontaminasi, terutama ruang pemeriksaan mikrobiologi		V	

dan pengolahan darah untuk transfusi.			
Standar ruang laboratorium:			
1. Dinding terbuat dari keramik/porselen setinggi 1,5 m dari lantai, dan sisanya dicap warna terang		V	
2. Lantai dan meja tahan terhadap bahan kimia dan Getaran			
3. Dilengkapi dengan scrub up kamar mandi dan toilet		V	
4. Langit-langit terbuat dari bahan multiplex atau bahan yang kuat, warna terang, mudah dibersihkan, kerangkanya kuat serta tingginya 2,7-3,3 m dari lantai		V	
5. Kebisingan > 68 dBA	V		
Menurut fungsinya, dalam garis besar ruangan-ruangan dibagi dalam:			
1. Ruang penerimaan		V	
2. Ruang pemeriksaan		V	
3. Ruang administrasi/pengolahan hasil		V	
4. Harus disediakan fasilitas ruangan penunjang, seperti ruang penyimpanan bahan kimia/reagensia yang memenuhi persyaratan keselamatan kerja dan persyaratan penyimpanan reagensia itu sendiri, antara lain ruang dingin atau lemari pendingin untuk menyimpan reagensia tersebut, WC serta ruangan cuci tempat pembuangan sisa-sisa bahan pemeriksaan (waste disposal) dan atau incinerator yang memenuhi persyaratan kesehatan dan keselamatan lingkungan kerja, mengingat bahan-bahan yang diperiksa harus dianggap sebagai bahan yang dapat menularkan penyakit berbahaya.		V	
5. Untuk dapat memberikan pelayanan laboratorium yang baik diperlukan aliran listrik yang cukup, dengan tegangan yang konstan dan tidak ada giliran listrik terputus. Hal ini mengingat beberapa jenis alat specimen, dan reagensia memerlukan perawatan dan penyimpanan pada suhu tertentu dan konstan. Selain sumber listrik PLN, juga disediakan cadangan sesuai standar sumber listrik dari UPS dan generator, setelah listrik terputus mengingat laboratorium RS harus berfungsi selama 24 jam.	V		
6. Pengadaan air bersih yang mengalir terus menerus, merupakan hal yang mutlak bagi sebuah laboratorium, karena itu selain sumber air dari PAM, perlu disediakan pula sumur pompa sebagai cadangan	V		

	7. Beberapa jenis pemeriksaan laboratorium memerlukan penggunaan nyala api yang baik, misalnya untuk pemeriksaan fotometri api, dan lain-lain. karena itu pengadaan sumber gas sangat diperlukan. dalam hal ini penyediaan LPG tanpa terputus sangat diperlukan.		V	
--	--	--	---	--

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas Laboratorium di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan peralatan, rata-rata tidak sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan

5.10.2. Radiologi

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai fasilitas Radiologi yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukan hasil yang cukup baik. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.51

Tabel 5.51. Daftar Fasilitas pelayanan Radiologi yang dimiliki RSUD Kota Kupang Tahun 2014

NO	KRITERIA	PERSYARATAN	ADA		TIDAK ADA
			SESUAI	TIDAK SESUAI	
1	Tenaga	Pimpinan instalasi radiologi diutamakan seorang spesialis radiologi yang diangkat oleh direktur rumah sakit setelah mendapat pertimbangan dari kelompok staf medik fungsional radiologis		V	

	(KSMF). Ketua dan anggota KSMF radiologis dapat merupakan tenaga penuh waktu atau paruh waktu.			
Sarana	Rumah sakit menyelenggarakan pelayanan radiologi sebagai penunjang medik selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Pelayanan radiologi wajib menjamin keamanan bagi pasien dan petugas di radiologi dengan cara pemeriksaan periodik terhadap peralatan radiologi dan pemeriksaan tingkat paparan radiasi pada petugas. peralatan proteksi radiasi harus tersedia adalah apron setara dengan 0,25 mm timbal, shielding berlapis 2,5 mm timbal, sarung tangan berlapis timbal, dan kaca mata timbal			V
Peralatan	Semua kamar pemeriksaan radiologi dibuat sedemikian rupa sehingga paparan radiasi di tempat yang dihuni masyarakat sekitar tidak lebih dari 0,25 mSv/jam apabila pesawat radiologi sedang dioperasikan.		V	
	1. Peralatan radiologi mempunyai paparan radiasi bocor tidak lebih dari 100 mR/jam pada jarak 1 m dari fokus untuk segala arah.		V	
	2. Kelengkapan ruangan, harus ada lead apron dan aksesoris lainnya harus menyerahkan pengacuan film badge ke balai pengamanan fasilitas kesehatan (BPFK) departemen kesehatan/BATAN			
	3. Kamar gelap ukurn minimal: luasnya 3x2x2,8 m. harus ada exhaust fan/udara yang mengalir, air yang mengalir dalam bak pencuci, hubungan dengan ruang gelap harus menggunakan loket		V	
	4. Ruang tempat pemeriksaan:			
	1. Luas ruangan sebuah pesawat sinar x diagnosis dengan kekuatan sampai 125 KV adalah 4x3x2,7 m dengan tinggi jendela sekurang-kurangnya 2 m dari lantai sebelah luar.		V	
	2. Tebal dinding 15 cm beton atau bata setebal 25 cm dengan Plesteran atau yang setara dengan 2 mm Pb, pintu dan Jendela kayu harus diberi penahan Pb 2 mm.		V	
	3. Kaca jendela menggunakan kaca timah hitam.	V		
	5. Untuk melakukan kegiatan penyelenggaraan pelayanan radiologi di haruskan mempunyai peralatan proteksi radiasi yang cukup memadai baik kualitas maupun			

	kuantitas.peralatan proteksi radiasi yang harus tersedia adalah:			
	1. Apron setara dengan 0,25mmpb		V	
	2. Shelding yang berlapis 2,5 mm timbal (pb)		V	
	3. Gloves (sarung tangan berlapis timbal)		V	
	4. Gogle (kacamata timbal)			V
	6. Pelyanan radiologi mempunyai fasilitasn tanpa bahaya radiasi berupa lampu merah sebagai tanda bahwa pesawat radiologi sedang dioperasikan serta tanda bahaya radiasi lainnya yang dapat dilihat dengan jelas.selama 24 jam.	V		
	7. Pada prinsipnya tata ruang radiologi ditetapkan atas konsep dasar:	V		
	1. Ruang tunggu dapat langsung dicapai dari suatu koridor umum dan dekat dengan loket penerimaan dan pembayaran		V	
	2. Satu pintu masuk bagi pasien yang terpisah dari pintu masuk bagi staf dan jasa pelayanan rumah sakit umum			
	3. Ruang konsultasi dan pertemuan dengan fasilitas untuk membaca film			
	4. Menuju ruang gelap dapat tidak menggunakan pintu terapi			
	5. Dinding atau pintu mengikuti persyaratan khusus sistem labirin proteksi radiasi			

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas Radiologi di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan peralatan, rata-rata tidak sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan

3.1.10.3. Ruangan X-ray memakai AC

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai fasilitas Ruangan X-ray memakai AC yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukkan hasil yang cukup baik. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.52.

Tabel 5.52. Daftar Fasilitas pelayanan Ruangan X-ray memakai AC yang dimiliki RSUD Kota Kupang Tahun 2014

KRITERIA	PERSYARATAN	ADA		TIDAK ADA
		SESUAI	TIDAK SESUAI	
Jenis pelayanan tenaga sarana	Memberikan pelayanan radiagnostik non invasif tanpa kontras	V		
	Dokter pengawas dan radiografer (APRO)	V		
	Ruangan tersendiri yang memenuhi persyaratan:	V		
	1. Ruangan radiografi ukuran minimal 4 m x 3 m x 2,7 m	V		
	2. kamar gelap ukuran minimal 3 m x 2 m x 2,8 m	V		
	3. Ruangan untuk konsultasi dokter di lengkapi dengan WC dan kamar mandi	V		
	4. Ruangan untuk loket penerimaan dan pengambilan hasil radiografi	V		
	5. Ruangan tunggu pasien	V		
Peralatan	6. Satu WC atau kamar mandi	V		
	7. Satu gudang			V
	1. Satu buah X-ray unit dengan kapasitas minimal sampel dengan 300 mA, 100-150 KV	V		
	2. Manual processing film dryer			V
	3. Mobile unit dengan kekuatan 100 mA-100 KV	V		
	4. Stationary bucky table dengan overhead tube kekuatan 500 mA-125 KV	V		
	5. Ruang/kamar gelap tangki developer isi 20 liter	V		
	6. Safe light	V		
	7. Interval timer	V		
	8. Exhaust fan	V		
	9. Film cutter	V		
	10. Termometer dinding	V		
	11. Pass box	V		
	12. Bak air bersih	V		

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas Ruangan X-ray memakai AC di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan peralatan, rata-rata sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan

5.1.10.4. Farmasi

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai fasilitas Farmasi yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukan hasil yang cukup baik. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.53.

Tabel 5.53. Daftar Fasilitas Pelayanan Farmasi yang dimiliki RSUD Kota Kupang Tahun 2014

NO	KRITERIA	PERSYARATAN	ADA		TIDAK ADA
			SESUAI	TIDAK SESUAI	
1.	Jenis pelayanan	1. Melakukan perencanaan, pengadaan & penyimpanan obat, alat kesehatan, reagensia, radio farmasi, gas medik sesuai daftar obat RS (formularium RS)	V		
		2. Melakukan kegiatan racikan obat sesuai permintaan dokter, baik untuk pasien rawat inap, rawat jalan maupun rawat darurat	V		
		3. kesehatan, reagensia, radio farmasi, dan gas medik	V		
		4. memberikan pelayanan informasi obat dan melayani konsultasi obat.	V		
2.	tenaga	1. apoteker minimal 2 orang	V		

	2. asisten apoteker minimal 4 orang			
sarana	1. ruang administrasi	V		
	2. ruang penyimpanan	V		
	3. apotek	V		
	4. ruang tunggu	V		
Peralatan	1. Peralatan untuk penyimpanan		V	
	2. Lemari khusus untuk narkotika		V	
	3. Peralatan untuk peracikan obat	V		
	4. Lemari pendingin dan AC untuk obat termolabil	V		
	5. Penerangan sarana air bersih, sistem pembuangan limbah yang baik		V	
	6. Peralatan kantor		V	

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas pelayanan Farmasi di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan peralatan, rata-rata sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan

5.1.10.5. Instalasi Gizi

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai fasilitas pelayanan Instalasi Gizi yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukan hasil yang cukup baik. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.54.

Tabel 5.54. Daftar Fasilitas pelayanan Instalasi Gizi yang dimiliki RSUD Kota Kupang Tahun 2014

KRITERIA	PERSYARATAN	ADA		TIDAK ADA
		SESUAI	TIDAK SESUAI	
Jenis pelayanan tenaga	Memberikan pengadaan makanan bagi pasien rawat inap dan pengadaan makanan diet khusus	V		
	1. D3 gizi		V	
	2. D2 gizi		V	
sarana	3. Tenaga lain atau juru masak	V		
	1. Ruang masak	V		
	2. Gudang	V		
Peralatan	3. Ruang cuci alat	V		
	1. Refrigerator		V	
	2. Mixer	V		
	3. Food trolley	V		
	4. Scale		V	
	5. Work bench		V	
	6. Kompor gas	V		
	7. Peralatan cuci alat, dll.	V		

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas pelayanan Instalasi Gizi di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan peralatan, rata-rata sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan.

4.1.10.5. Instalasi Kamar Jenazah

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai fasilitas pelayanan Instalasi Kamar Jenazah yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukkan hasil yang cukup baik. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.55.

Tabel 5.55. Daftar Fasilitas pelayanan Instalasi Kamar Jenazah yang dimiliki RSUD Kota Kupang Tahun 2014

NO	KRITERIA	PERSYARATAN	ADA		TIDAK ADA
			SESUAI	TIDAK SESUAI	
1.	Jenis pelayanan	Adanya kamar jenazah digunakan untuk pasien rawat inap maupun rawat darurat yang mengalami kematian sehingga jenazah pasien tersebut di bawa ke kamar jenazah.			V
		Pelayanan untuk kamar mayat di lakukan 24 jam/hari selama 7 hari dalam seminggu			V
		Kapasitas kamar mayat disesuaikan dengan kebutuhan dan jumlah lemari pendingin yang harus disediakan oleh ruma sakit adalah 1% dari jumlah tempat tidur			V
2.	sarana	Persyaratan kamar mayat yaitu:			V
		1. Dinding dilapisi porselen atau keramik			V
		2. Lebar pintu minimal 1,2m dan ketinggian 2,1m			V
		3. Lantai terbuat dari bahan yang kuat ,kedap air,mudah dibersihkan dan berwarna terang			V
		4. Dilengkapi dengan sarana pembuangan air limbah			
		5. Ada akses yang mudah dengan bagian patologi atau laboratorium			V
		6. Mudah dicapai dari ruang perawatan, ugd,dan operasi dilengkapi dengan ruang ganti petugas dan toilet			V
		7. Dilengkapi dengan perlengkapan dan bahan pemulasaraan jenazah termasuk meja untuk memandikan mayat			V
		8. Dilengkapi dengan ruang tunggu			V

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas pelayanan Instalasi Kamar Jenazah di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan

peralatan, belum ada dan belum sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan.

5.1.11. Fasilitas Pelayanan Non Medis di RSUD Kota Kupang Tahun 2014

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai fasilitas Pelayanan Non Medis yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukkan hasil yang cukup baik. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.56.

Tabel 5.56. Fasilitas Pelayanan Non Medis yang dimiliki RSUD Kota Kupang Tahun 2014

NO	KRITERIA	PERSYARATAN	ADA		TIDAK ADA
			SESUAI	TIDAK SESUAI	
1.	Sarana	1. Gudang	V		
		2. Laundry	V		
		3. CSSD (pusat steril)		V	
		4. IPS (instalasi pemeliharaan sarana)	V		
		5. Incinerator	V		
		6. IPAL		V	
		7. Genzet	V		
		8. Kantin		V	
		9. ATM		V	
		10. Lobby	V		
		11. Parkir pengunjung	V		
		12. Parkir karyawan	V		
		13. Security center		V	
		14. Garasi ambulance		V	
		15. Ruang supir ambulance		V	

Hasil Survei menunjukkan bahwa Pelayanan Non Medis yang di miliki oleh RSUD Kota Kupang Tahun , yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan peralatan, rata-rata sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan.

5.1.12. Fasilitas Pelayanan Administrasi di RSUD Kota Kupang Tahun 2014

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai fasilitas Pelayanan Administrasi yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukan hasil yang cukup baik. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.57.

Tabel 5.57. Fasilitas Pelayanan Administrasi yang dimiliki RSUD Kota Kupang Tahun 2014

NO	KRITERIA	PERSYARATAN	ADA		TIDAK ADA
			SESUAI	TIDAK SESUAI	
1.	Sarana	1. Rekam medis	V		
		2. Kepegawaian	V		
		3. Keuangan		V	
		4. SIM rumah sakit	V		
		5. Rekam medis	V		
		6. Kepegawaian		V	

Hasil Survei menunjukkan bahwa Pelayanan administrasi yang di miliki oleh RSUD Kota Kupang Tahun , yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan peralatan, rata-rata sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 tentang pelaksanaan standar tarif penjaminan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan

5.1.13. HASIL FGD PUSKESMAS DENGAN PELAYANAN RUJUKAN

Transkrip 1 (satu)

Pengetahuan Petugas Puskesmas tentang sistem Rujukan

P1	Sistem Rujukan adalah alur berjenjang yang dialami oleh, pelayanan kesehatan dan tingkat primer sampai lanjutan (rumah salin).
P2	Sistem rujukan dari puskesmas dikomunikasi dengan pihak rumah sakit mengenai kesiapan tempat tidur, untuk menerima pasien dari puskesmas.
P3	Sistem rujukan : sistem pengirim/rujukan pasien dari pustu, puskesmas kelurahan ke puskesmas dan dilanjutkan ke RSUD kota
P4	Sistem rujukan ialah suatu penanganan kasus di suatu fasilitas kesehatan dimana alat, tenaga medis, sangat terbatas sehingga pasiennya harus di rujuk ke fasilitas yang memadai.
P5	Sistem rujukan : suatu system pelayanan yang di berikan kepada pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan ke kjenjang yang lebih tinggi, disesuaikan dengan fasilitas dan tenaga kesehatan yang tersedia.
P6	sistem rujukan adalah sistem yang dibuat apabila pelayanan dan faskes tidak sesuai dengan hasil yang ingin di capai apabila faskes tidak memenuhi dari segi SDM dan sarana prasarana, wajib di rujuk ke faskes yang lebih tinggi tingkatnya.
P7	Sistem yang digunakan dalam pelayanan kesehatan pada RS yg kurang memadai harus dirujuk ke RS yg lebih memadai.

P8	Sistem rujukan adalah pelimpahan wewenang yang dilakukan secara berjenjang baik secara vertikal maupun horizontal dengan tujuan untuk pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu kepada pasien.
P9	Rujukan adalah suatu pelimpahan kewenangan dari, puskesmas ke jejang fasilitas kesehatan yang lebih lengkap fasilitas dan SDM.
P10	Rujukan adalah Tindakan yang dilakukan oleh Puskesmas terhadap pasien yang sakitnya tidak bisa ditangani oleh pihak Puskesmas karena keterbatasan alat-alat medis
P11	Sistem rujukan adalah sistim pengiriman atau rujukan pasien dari Polindes/Pustu ke Puskesmas dan dari Puskesmas ke RSUD daerah.
P12	Sistim rujukan adalah proses instansi untuk menindaklanjuti permasalahan yang tidak bisa ditangani di suatu instansi ke instansi lain, biasanya permasalahan pelayanan, ilmu, alat, tenaga birokrasi baik bersifat horizontal maupun vertikal.

Simpulan : Bahwa sebagian besar menyatakan bahwa sistim rujukan adalah suatu system pelayanan yang di berikan kepada pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan ke jenjang yang lebih tinggi, disesuaikan dengan fasilitas dan tenaga kesehatan yang tersedia.

Transkrip 2 (dua)

Pendapat tentang Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan di RumahSakit

P1	1. Jumlah tenaga masih kurang, jenis jumlah dan kompetensi pendistribusi masih sedikit. 2. Masih belum memadai. 3. sudah cukup petugasnya
P2	1. SDM rumah sakit sudah sesuai dengan setandar pelayanan dasar Rumah Sakit, dengan 4 spesialis dasar dari tenaga dokter spesialis. sedangkan tenaga medis, masih perlu ditingkatkan. 2. Untuk tenaga di Rumah Sakit, masih belum sesuai, standar Rumah Sakit tipe C. 3. Tingkat pendidikan, dan disiplin ilmu belum seimbang untuk pelayanan. Sistem manajemen tenaga perlu dirubah, karena belum sesuai dari disiplin ilmu.
P3	1. Jumlah : belum memadai Jenis : belum spesifik (belum pas sasaran) Kompetisi : perlu adanya uji kompetensi dan pelatihan sekaligus studi banding 2. Tingkat pendidikan Nakes : pada dasarnya sudah ada baik tingkat D1, DIII, DIV, S1, Spesialis, tetapi perlu adanya penambahan tenaga kesehatan. 3. Masih kurang memadai
P4	1. Menurut yang di dengar dari pasien sangat kurang (terbatas) dan tidak memadai

	- Memadai - Tidak tau, menurut orang belum memadai.
75	- Ketersediaan tenaga medis kurang dari segi keahlian / profesi cth: tidak semua spesialis yang seharusnya ada di RS tipe D tersedia. - Tingkat pendidikan tenaga kesehatan sudah memadai, perawat, bidan rata-rata sudah mendapat pendidikan sampai dengan D3. - System manajemen tenaga (rekrutmen) yang ada di RS diambil dari puskesmas sehingga puskesmas mengalami kekosongan tenaga, tidak ada perencanaan yang baik dalam hal penempatan tenaga medis di RS kota.
76	- Tenaga di RS Kota sangat kurang dari sisi jumlah dan kompetensi yang belum sesuai untuk di tempatkan di RS. - Tingkat pendidikan di RS Kota masih di bawah standar untuk kepentingan RS kota - Rekrutmen dan tenaga yang di distribusikan di RS kota terlalu berlebihan
77	- Ketersediaan tenaga dari aspek jumlah : kurang memadai, jenis kurang memadai, kompetensi : cukup, pendistribusian : kurang - Tingkat pendidikan : cukup baik, tapi masih kurang cekatan, perlu pelatihan/magang - Manajemen tidak baik
78	- Untuk ketersediaan tenaga dari aspek jumlah, RSUD kota kupang sudah cukup memadai bila di lihat dari ketersediaan tenaga medis dan paramedis dan tenaga kesehatan lainnya, namun jumlah tenaga medis terutama profesi spesialis sangat kurang (bila dilihat dari sisi kompetensi) karena sebagai RS rujukan di Kota Kupang (faskes TK II), ketersediaan dokter spesialis yg ada tidak mencukupi untuk di jadikan RS rujukan. Untuk pendistribusian, sudah cukup memadai, baik untuk penyebaran tenaga di poli maupun di ruang perawatan. - Tk. Pendidikan naskes di RS Kota sebagian besar adalah D3 (bagi tenaga non profesi) ketersediaan naskes dengan jenis SDMk yang mencapai jenjang pendidikan S1 dan profesi masih sangat kurang. - System manajemen tenaga (rekrutmen, penempatan) yang ada di RS masih bergantung pada ketersediaan formasi CPNS daerah, belum ada tenaga yang di rekrut dengan sistem kontrak, walaupun ada, yang diperbantukan di RSUD Kota Kupang adalah tenaga dokter spesialis yang di rekrut dengan cara pelayanan atas janji atau saat waktu tertentu, sehingga pelayanan kurang optimal, untuk penempatan sistem. Jenis SDMk menjadi pertimbangan penempatan, sehingga penempatan nakes telah sesuai dengan kompetensi dan jenis pendidikan.
79	- Kesejahteraan tenaga masih minim dan kurang. - Tingkat pendidikan sudah lumayan tapi masih perlu ditingkatkan. - Sistim manajemen tenaga yang masih kurang, terutama di bagian rujukan dan gawat darurat.

710	Menurut saya tenaga di Rumah Sakit masih sangat kurang, kompetensinya belum baik, dan partisipasinya belum merata.
711	1. Ketenagaan yang ada belum cukup baik dari jumlah, jenis dan kompetensi dan pendistribusian dimana masih sangat minim tenaga dokter spesialis. 2. Tingkat pendidikan yang ada masih kurang 3. Sistem manajemen tenaga (rekrutmen, penempatan) yang di Rumah Sakit belum tepat, dimana seseorang manager, paling kurang berpendidikan S2.
712	1. Ketersediaan tenaga ; jumlah cukup, jenis kurang, dokter spesialis belum lengkap 2. Tingkat pendidikan cukup 3. Sistem manajemen ; rekrutmen sebaiknya melalui testing untuk masuk atau pindah ke RSUD Kota supaya lebih obyektif.

Pendapat tentang Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan di RumahSakit Kota dari tingkat Puskesmas adalah ;

1. Untuk ketersediaan tenaga dari aspek jumlah, RSUD Kota Kupang sudah cukup memadai bila di lihat dari ketersediaan tenaga medis dan paramedis dan tenaga kesehatan lainnya, namun jumlah tenaga medis terutama profesi spesialis sangat kurang (bila dilihat dari sisi kompetensi) karena sebagai RS rujukan di Kota Kupang (faskes TK II), ketersediaan dokter spesialis yg ada tidak mencukupi untuk di jadikan RS rujukan. Untuk pendistribusian, sudah cukup memadai, baik untuk penyebaran tenaga di poli maupun di ruang perawatan.
2. Tk. Pendidikan Nakes di RS Kota sebagian besar adalah D3 (bagi tenaga non profesi) ketersediaan Nakes dengan jenis SDM yang mencapai jenjang pendidikan S1 dan profesi masih sangat kurang.
3. System manajemen tenaga (rekrutmen, penempatan) yang ada di RS masih bergantung pada ketersediaan formasi CPNS daerah, belum ada tenaga yang di rekrut dengan sistem kontrak, walaupun ada, yang diperbantukan di RSUD Kota Kupang adalah tenaga dokter spesialis yang di rekrut dengan cara pelayanan atas janji atau saat waktu tertentu, sehingga pelayanan kurang optimal, untuk penempatan sistem. Jenis SDM menjadi pertimbangan penempatan, sehingga penempatan Nakes telah sesuai dengan kompetensi dan jenis pendidikan.

Transkrip 3 (tiga)

Pendapat tentang Fisik Gedung RSUD Kota Kupang

1. Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan peralatan dan fasilitas kesehatan di Rumah Sakit.
2. Bagaimana pendapat anda, mengenai kondisi fisik bangunan kebersihan kerapian dan kenyamanan lingkungan di dalam dan di luar Rumah Sakit
3. Bagaimana pendapat anda, mengenai penampilan dokter dan perawat dan tenaga kesehatan lainnya dalam memberikan pelayanan ?

4. Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan fasilitas pendukung yang disediakan Rumah Sakit (ruang tunggu, parkir, kantin, dll) ?
5. Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan air bersih di lingkungan mushola, parkir, kantin, dll) ?
6. Bagaimana pendapat saudara tentang ketersediaan fasilitas RSUD Kota dapat dijadikan sebagai Rumah Sakit Rujukan jika ya jelaskan dan bila tidak mohon berikan alasan?

P1	1. Masih belum memadai. 2. Kurang terawat, terkesan jorok. 3. Sudah cukup baik. 4. Sudah cukup baik 5. Belum memadai. 6. Belum bisa dijadikan sebagai rumah sakit rujukan, ruangan remaja, fermentasinya jadi.
P2	1. Mengenai alat dirumah sakit untuk saat ini masih ada perubahan. 2. Kondisi fisik bangunan, perlu ada peningkatan, kebersihan, dan kerapian terutama kesediaan sarana air bersih, kenyamanan, perlu ditambah tenaga satpam. 3. Penampilan dokter kerama tamahan perlu ditingkatkan. 4. Fasilitas pendukung masih kurang perlu ditambah. 5. Penyediaan air bersih masih perlu dikelola dengan baik, perlu menambahkan sumur bor. 6. Fasilitas masih kurang, parkir, tempat sampah, serta sistem pengolahan limbah rumah sakit belum berjalan.
P3	1. Peralatan sangat kurang, diberbagai bagian pelayanan disamping itu fasilitas-fasilitas yang ada masih sangat kurang, baik itu dari jenis pelayanan dokter spesialis, jumlah ruangan dan fasilitas kamar operasi. 2. Kondisi fisik bangunan sangat tidak layak oleh karena ruang rawat inap bersalin memiliki bagian jalan yang naik turun sehingga tidak praktis bagi pasien-pasien yang baru operasi. Kebersihan yang belum maksimal, oleh karena tidak ada bak sampah disetiap ruang pelayanan dan ruang fungsi, kerapian cukup bagus, kenyamanan cukup baik. 3. Penampilan dokter cukup baik, untuk perawat dan tenaga kesehatan yang lain masih kurang ramah dalam memberikan pelayanan. 4. Ruang tunggu masih belum nyaman, apalagi fasilitas di ruang pendaftaran poli, seharusnya dibuat seperti bank, produksi kantin belum memadai, tempat parkir bagus. 5. Ketersediaan air bersih sangat kurang, saya kurang pengetahuan tentang hal itu. 6. Rumah Sakit Kota Kupang belum layak di jadikan pusat rujukan oleh karena terbatasnya jenis pelayanan sarana prasarana dan jumlah spesialis yang ada, disamping itu fasilitas UGD juga belum memadai berkaitan dengan kompetensi dokter-dokternya (perlu pelatihan). Disamping itu fasilitas ruang bersalin yang sangat vital maupun belum mampu menerima semua rujukan dari puskesmas sehingga puskesmas sering hanya merujuk lagi ke RS lain. Harapan RS Kota dapat dijadikan RS rujukan satu-satunya yang terbaik di NTT, baik dalam hal bangunan dan fasilitas.
P4	1. Masih kurang sehingga perlu adanya pengadaan peralatan alat kesehatan.

	2. Fisik bangunan: masih kurang/belum lengkap dan belum sesuai dengan standar tipe C Kebersihan : masih kurang, perlu di tingkatkan kebersihan dan selalu bekerjasama dengan lintas sektor terkait dan perlu adanya study banding ke daerah yang lain. Kerapian : belum rapi masih kurang rapi Kenyamanan lingkungan : belum terjamin masih terdapat sampah-sampah yang berserakan dan masih ada rumput-rumput liar. 3. Penampilan dokter perawat dan Nakes : belum menyakinkan 4. Fasilitas pendukung : masih kurang sehingga perlu pengadaan lagi. 5. Sarana air bersih (SAB) : masih kurang, sehingga perlu adanya sumur BOR, dan reservoir 6. RSUD Kota Kupang : masih bisa untuk dijadikan RSU rujukan tetapi alangkah baiknya harus dilengkapi sarana prasarana Pendukung lainnya :
76	1. Kurang sehingga penanganan pasien sering terlambat 2. Kurang, pekarangan kantor, air dari lantai atas bocor kebawah 3. Ada yang baik / ada yang kurang 4. Baik tapi kurang luas 5. Baik 6. ya apabila peralatan, tenaga, dan fasilitas di lengkapi.
76	1. Ketersediaan alat dan fasilitas kesehatan di RS, masih kurang dari yang diharapkan sehingga apabila dari puskesmas merujuk pasien ke RS Kota sebagian besar di tolak atau di rujuk lagi ke RSU W Z Yohanes karena minimnya alat dan fasilitas 2. Kondisi fisik bangunan kurang lebih udah baik, banyak kemajuan yang telah di lakukan 3. Penampilan dokter perawat dalam memberikan pelayanan baik 4. Ketersediaan fasilitas pendukung masih kurang, tidak ada kantin, dan tempat parkir belum tertata rapi, apalagi di depan UGD 5. Tidak tahu 6. Untuk saat ini belum dapat menjadi RS rujukan karena masih banyak kekurangan baik dari segi alat, fasilitas maupun tenaga kesehatan yang harus di lengkapi, cth sampai saat ini rujukan dari puskesmas sering di tolak oleh RS kota karena alasan-alasan tertentu.
77	1. Ketersediaan peralatan dan fasilitas di RS masih belum memadai 2. Kondisi fisik sudah ada yang sudah tidak memenuhi syarat-syarat lagi karena peralatan dan lain-lain yang jebol, kebersihan dan keamanan sudah bagus di RS Kota di bagian dalam dan di luar RS 3. Penampilan dokter dan tenaga kesehatan lainnya sudah bagus tapi ada beberapa yang masih belum maksimal ketika kami merujuk pasien dari puskesmas masih ada petugas yang tidak memberikan informasi secara jelas apakah bisa ditangani di RS Kota atau tidak dan langsung merujuk ke puskesmas untuk dirujuk ke RSUD padahal seharusnya yang merujuk adalah dari RS Kota tapi diserahkan kembali ke Puskesmas. 4. Fasilitas pendukung yang disediakan sudah bagus 5. Mengenai ketersediaan air bersih dll belum bisa di jawab karena belum pernah mendapat pelayanan di RS Kota. 6. Belum memadai untuk di jadikan RS rujukan karena masih minimnya SDM yang professional dgn sarana prasarana yang tersedia belum mendukung.
78	1. Masih kurang; mesin foto kopi dan toilet, bila pasien rujukan dari puskesmas ke rumah sakit perlu foto kopi surat rujukan diluar rumah sakit yang memerlukan waktu lama, belum ada unit radiologi, untuk foto kopi , rontgen.

	2. Cukup bersih rapih, nyaman 3. Penampilan perawat cukup ramah, dokter beberapa kurang disiplin, pasien rujukan ke RS untuk bertemu dokter, tetapi dokter tidak ada. 4. Ruang tunggu, ruang parkir, cukup luas dan nyaman 5. Belum tersedia kantin, mushola 6. RSUD Kota perlu dan harap sering melakukan sosialisasi di masyarakat melalui puskesmas tentang ketersediaan dokter, dokter gigi, dokter spesialis dan fasilitas kesehatan serta jenis pelayanan kesehatan yang dapat dilakukan oleh RSUD Kota maupun tarif pelayanan.
P10	1. Peralatan fasilitas kurang memadai 2. Fisik bangunan kurang baik, kebersihan cukup, kerapian cukup, kenyamanan baik. 3. Baik 4. Ruang tunggu baik, parkir kurang baik, kantin kurang 5. Masih kurang 6. RSUD Kota sudah di bangun dengan susah payah, jadi harus di tambahkan semua fasilitasnya.
P11	1. Ketersediaan peralatan dan faskes di RS belum memadai terutama ketersediaan sarana penunjang pelayanan, laboratorium RS pun belum lengkap, sehingga kadang-kadang yang terjadi adalah rujukan balik dari RS ke puskesmas karena sarana ruangan yang tidak memenuhi syarat dan peralatan yang tidak memadai cth pemeriksaan BTA, untuk pasien susp TB. RS juga belum memiliki sarana dan prasarana untuk ro photo, serta keterbatasan ambulance untuk memperlancar pelaksanaan system rujukan ke RS / faskes tk II 2. Fisik bangunan RS Kota kurang baik, terutama mengenai akses naik ke lantai 2 untuk bangunan cukup luas, namun kualitas bahan yang di gunakan untuk pembangunan RS kurang baik sehingga tidak mendukung safety patients yang di layani di RS, kebersihan RS kerapian dan kenyamanan lingkungan dalam RS sudah cukup baik hanya saja bagian belakang gedung RS atau bagian luar RS masih ada area-area yang kurang bersih. 3. Penampilan dokter dan perawat serta Nakes secara penampilan fisik berpakaian sudah cukup baik, namun dalam pelayanan masih terdapat perawat dan bidan / Nakes lainnya yang kurang ramah. Hal atau informasi diperoleh dari pasien yang ke puskesmas dan pernah mendapat pelayanan di RSUD Kota Kupang. 4. Ketersediaan ruang tunggu sudah cukup memadai, demikian halnya juga dengan parkir, ketersediaan kantin yang belum ada dan belum ada fasilitas-fasilitas khusus untuk orang cacat cth toilet untuk orang cacat termasuk ruang menyusui untuk ibu hamil belum juga disiapkan fasilitas ATM untuk dukungan pelayanan. 5. Ketersediaan air bersih cukup memadai 6. Menurut pendapat saya : saat ini RSUD Kota Kupang belum dapat di jadikan RS rujukan dengan alasan banyaknya kasus-kasus rujukan dari puskesmas yang tidak dapat ditangani oleh RSUD Kota Kupang dengan alasan : keterbatasan tempat tidur, sarana prasarana keterbatasan jenis pelayanan dan ketersediaan tenaga dari spesialis / ahli yang siap untuk pelayanan.

4. Fasilitas pendukung yang ada sudah cukup.
5. Masih kurang air bersih terutama di kamar mandi.
6. Untuk RSUD masih belum bisa dijadikan tempat rujukan karena dalam segi tenaga (dokter dan perawat). Dan fasilitas yang masih kurang serta sikap pelayanan masih kurang.

1. Menurut saya tenaga di rumah sakit masih sangat kurang, kompetensinya belum baik, dan partisipasinya belum merata.
2. Masih terdapat kerusakan pada fisik bangunan, kebersihan dan kerapian belum terlalu baik, kenyamanan di dalam dan diluar rumah sakit sudah baik.
3. Penampilan dokter dan perawat dan tenaga kesehatan lainnya belum sempurna (tidak ramah dalam melayani pasien)
4. Ketersediaan fasilitas seperti ruang tunggu masih kurang, tempat parkir, kantin rumah sakit belum memadai.
5. Persediaan air masih kurang, saran saya kalau bisa disediakan bak penampung yang besar sehingga tidak kekurangan air.
6. Fasilitas RSUD dapat dijadikan sebagai rumah sakit rujukan apabila semua fasilitas pendukung sudah memadai khususnya alat-alat operasi dan juga tenaga-tenaga yang bekerja (dokter, perawat,) sudah terjangkau.

terdapat tentang Fisik Gedung RSUD Kota Kupang;

1. Peralatan sangat kurang, diberbagai bagian pelayanan disamping itu fasilitas-fasilitas yang ada masih sangat kurang, baik itu dari jenis pelayanan dokter spesialis, jumlah ruangan dan fasilitas kamar operasi.
 2. Kondisi fisik bangunan sangat tidak layak oleh karena ruang rawat inap bersalin memiliki bagian jalan yang naik turun, tidak praktis bagi pasien-pasien yang baru operasi. Kebersihan yang belum maksimal oleh karena tidak ada bak sampah di setiap ruang pelayanan dan ruang fungsi, kerapian cukup bagus, kenyamanan cukup baik.
 3. Penampilan dokter cukup baik, untuk perawat dan tenaga kesehatan yang lain masih kurang ramah dalam memberikan pelayanan.
 4. Ruang tunggu masih belum nyaman, apalagi fasilitas di ruang pendaftaran poli, seharusnya dibuat seperti bank, produksi kantin belum memadai, tempat parkir bagus.
 5. Ketersediaan air bersih sangat kurang, saya kurang pengetahuan tentang hal itu.
 6. Rumah Sakit Kota Kupang belum layak dijadikan pusat rujukan oleh karena terbatasnya jenis pelayanan sarana prasarana dan jumlah spesialis yang ada, disamping itu fasilitas UGD juga belum memadai berkaitan dengan kompetensi dokter-dokternya (perlu pelatihan). Disamping itu fasilitas ruang bersalin yang sangat vital maupun belum mampu menerima semua rujukan dari puskesmas sehingga puskesmas sering hanya merujuk ke RS lain.
- harapan RSU Kota dapat dijadikan RSU rujukan satu-satunya yang terbaik di NTT, baik dalam hal bangunan dan fasilitas.

Transkrip 4 (keempat)

Keandalan (Reliability)

1. Bagaimana pendapat anda mengenai kemampuan dokter dalam memberikan pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan di Rumah Sakit
2. Bagaimana pendapat anda mengenai kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan perawatan di Rumah Sakit
3. Bagaimana pendapat anda mengenai ketepatan waktu dokter dalam bekerja
4. Bagaimana pendapat anda mengenai ketepatan waktu perawat/bidan dalam bekerja
5. Bagaimana pendapat anda, mengenai pengurusan administrasi di rumah sakit (registrasi, apotek dan pendaftaran).
6. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan dari tenaga lainnya di RS?

P1	1. Sudah cukup baik. 2. Masih kurang kompeten. 3. Cukup baik. 4. Cukup baik. 5. Berbelit – belit memakan waktu lama. 6. Cukup baik.
P2	1. kemampuan dokter mendiagnosa, sudah sesuai dengan kapasitas. 2 kemampuan perawat, kalau perawat mereka melakukan diagnosa keperawatan. 3 kesiapan dalam melakukan pelayanan sesuai dan tepat waktu. 4 ketepatan perawat masih suka menunda- nunda pekerjaan. 5 urusan administrasi berjalan dengan baik
P3	1. Pelayanan dokter belum maksimal karena saat pasien datang (dirujuk) belum dilakukan pemeriksaan tetapi dimintai harus langsung dirujuk ke WZ Yohanes sehingga menimbulkan kekecewaan (kemampuan dokter perlu di tingkatkan) 2. Perawat masih belum terampil secara maksimal 3. Waktu pelayanan dokter belum efisien kadang-kadang pasien harus menunggu lama. 4. Perawat masih banyak yang belum fokus untuk melayani pasien dan kadang banyak yang melakukan hal lain di luar bekerja. 5. Pengurusan administrasi masih membingungkan karena tidak ada tenaga khusus yang mengarahkan pasien. 6. Tenaga lain cukup bagus untuk clening servis.
P4	1. Kemampuan dokter : masih kurang sehingga perlu adanya diklat dan studi banding plus adanya sekolah lanjut / kuliah lanjut ke spesialis (spesifik). 2. Idem 3. Ketepatan waktu dokter : belum pas (belum tepat waktu) masih ada molor-molor 4. Ketepatan waktu perawat : belum pas (belum maksimal) dan masih ada kelonggaran 5. Pengurusan administrasi : masih ada kekurangan sehingga perlu adanya

	pembenahan manajemen sehingga pasien jangan di persulit 6. Sama yaitu masih kurang.
	1. Baik 2. baik 3. baik 4. kadang tepat waktu/ kadang tidak 5. kurang mengikuti sistem rujukan 6. baik
	1. Kemampuan dokter di RS kurang lebih sama seperti dokter di puskesmas karena di RS kota pun belum semua spesialis tersedia, jadi kalau dokter umum di puskesmas merujuk ke RS Kota pun tetap di layani oleh seorang dokter umum padahal tujuan dari merujuk adalah untuk mendapatkan pelayanan perawatan dan pengobatan ke jenjang yg lebih tinggi (spesialis). 2. Kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan rata-rata baik. 3. Ketepatan dalam waktu dokter dalam bekerja baik 4. Ketepatan perawat dalam bekerja baik 5. Pengurusan administrasi di RS perlu pembenahan karena belum semua tenaga administrasi kususnya di loket memahami tentang sistem rujukan
	Untuk pertanyaan di bagian ini tidak bisa saya jawab karena saya belum pernah mendapat pelayanan atau belum pernah mengantar saudara untuk mendapat pelayanan di RS kota
	1. Baik 2. Baik 3. Tepat 4. Tepat 5. Agak berbelit-belit 6. Baik
	1. Kemampuan dokter dalam memberikan pelayanan dan etika pelayanan kedokteran pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di RS cukup baik sudah sesuai kompetensi. Namun ada hal-hal tertentu yang berhubungan dengan tindakan tidak dapat dilakukan karena keterbatasan sarana dan prasarana. 2. Kemampuan perawat dalam memberi pelayanan telah sesuai dengan kompetensi dan aturan yang berlaku di RSUD 3. Ketepatan waktu dokter dalam pelayanan kurang dalam hal tidak ada dokter yang stand by, sehingga dokter di hubungi saat pasien on call dan hal ini sangat berpengaruh ketika ada pasien emergency. 4. Perawat cukup baik 5. Untuk administrasi masih kurang karena masih sering pasien dengan asuransi jaminan datang meminta rujukan ke puskesmas setelah di rawat sehingga rujukan berjenjang tidak berjalan dengan baik. 6. Cukup baik.
	1. Kemampuan dokter yang sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan. 2. Kemampuan perawat sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan.

	3. Ketepatan dokter dalam bekerja sudah cukup baik. 4. Ketepatan kerja perawat sudah cukup baik. 5. Untuk pengurusan administrasi sudah cukup baik. 6. Untuk tenaga barunya sudah cukup baik.
P11	1. Kemampuan dokter dalam memberikan pelayanan pemeriksaan, pengadaan dan perawatan di rumah sakit sudah membaik, tapi kadang-kadang kurang senyum. 2. SDA 3. Belum tepat waktu karena dokter sering datang terlambat. 4. SDA 5. Pelayanannya masih kurang
P12	1. Kemampuan dokter dalam memberikan pelayanan sudah baik 2. IDEM 3. Ketepatan waktu dokter dalam bekerja masih kurang datang belum tepat waktu 4. Ketepatan waktu perawat sudah baik 5. Pengurusan administrasi di RSUD masih kurang. 6. Tenaga lain masih kurang.

1. Kemampuan dokter di Rumah Sakit kurang lebih sama seperti dokter di Puskesmas karena di Rumah Sakit Kota pun belum semua spesialis tersedia, jadi kalau dokter umum di Puskesmas merujuk ke Rumah Sakit Kota pun tetap di layani oleh seorang dokter umum padahal tujuan dari merujuk adalah untuk mendapatkan pelayanan perawatan dan pengobatan ke jenjang yg lebih tinggi (spesialis).
2. Kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan rata-rata baik.
3. Ketepatan dalam waktu dokter dalam bekerja baik
4. Ketepatan perawat dalam bekerja baik
5. Pengurusan administrasi di RS perlu pembenahan karena belum semua tenaga administrasi khususnya di loket memahami tentang sistem rujukan

Jaminan (Assurance)

1. Menurut pendapat anda, apakah anda percaya dan yakin terhadap kemampuan dokter dalam menetapkan diagnose dan menyembuhkan keluhan pasien
2. Bagaimana pendapat anda, mengenai kesopanan dan keramahan dokter dalam melayani pasien
3. Menurut pendapat anda, apakah anda percaya dan yakin terhadap kemampuan perawat dalam memberikan perawatan.
4. Bagaimana pendapat anda, mengenai kesopanan dan keramahan perawat dalam melayani pasien
5. Bagaimana pendapat anda, mengenai jaminan keamanan terhadap pengobatan yang diberikan kepada pasien, apakah pasien merasa aman, nyaman, dan tidak ada keragu-raguan dalam menerima pengobatan.

6. Bagaimana pendapat anda tentang peranan tenaga lainnya dalam pengelolaan rumah sakit ?

Transkrip 5 (lima)

71	1. ya, percaya. 2. cukup sopan. 3. ya, yakin dan percaya. 4. kurang merasa nyaman. 5. cukup membantu.
72	1. Jaminan kemampuan dokter didefenisikan sesuai dengan penyakit, kita yakin sembuh 2. Keramahan, saopan. 3. Menurut mereka mampu. 4. Sopan 5. Jaminan pengobatan anak sesuai dan penyakit.
73	1. yakin (ia) 2. baik/kurang 3. yakin 4. kurang/baik 5. aman 6. tidak tau
74	1. ya, percaya akan kemampuan dokter selalu di tingkatkan 2. baik, ramah, sopan 3. ya 4. baik, ramah, sopan 5. ya 6. peranan tenaga lain saling melengkapi dan mendukung
75	1. Menurut saya dokter pasti bisa punya kemampuan untuk diagnosa dan menyembuhkan keluhan pasien. 2. Tidak bisa berikan jawaban tentang kesopanan dan keramahan dokter dalam melayani karena belum pernah di layani atau berobat di RS kota. 3. Menurut saya perawat pasti punya kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. 4. Jaminan keamanan terhadap pengobatan pasien sangat terjamin karena sebuah fasilitas tidak pernah memberikan obat yang tidak sesuai standar yang di berikan. 5. Peran tenaga lain sangat berperan karena RS tidak hanya membutuhkan medis dan paramedic tapi juga administrasi, dll
76	1. Ya 2. Baik 3. Ya 4. Baik 5. Ya 6. Turut membantu

P7	1. Ya, yakin 2. Dokter cukup ramah, tapi tenaga lain kurang ramah 3. Ya, yakin Perawat cukup sopan tapi ada yang kurang ramah 4. Ya 5. Berperan karena RS dan pelayanan kesehatan adalah pelayanan holistic yang saling berkaitan.
P8	1. Percaya dan yakin akan diagnosa dokter dan menyembuhkan keluhan pasien. 2. Kesopanan dokter cukup baik. 3. Kesopanan perawat cukup baik. 4. Cukup sopan dan ramah. 5. Pasien merasa aman dan nyaman dalam menerima pengobatan. 6. Kurang difungsikan.
P9	1. Percaya dan yakin 2. Kesopanan dan keramahan dokter sudah baik tetapi kadang-kadang kurang nyaman 3. Percaya dan yakin 4. Kesopanan dan keramahan perawat sudah baik tetapi kadang-kadang kurang senyum. 5. Menurut saya pengobatan aman dan tidak ragu-ragu 6. Peranan tenaga lainnya masih sangat kurang
P10	1. Yakin 2. Pendapat saya dokter dalam melayani pasien sudah baik 3. Idem
P11	1. Cukup 2. Baik 3. Baik 4. Jaminan keamanan terhadap pengobatan yang diberikan sudah baik 5. Peranan tenaga lainnya dalam pengelolaan rumah sakit masih kurang karena tenaga tersebut belum memahami tentang pengelolaan rumah sakit dan perlu dilakukan kegiatan studi banding
P12	1. Yakin 2. Pendapat saya dokter dalam melayani pasien sudah baik 3. Idem

Empati (Emphaty)

1. Bagaimana pendapat anda, mengenai perhatian tim medis (dokter dan perawat) dalam menangani pasien dan kesediaan tim medis (dokter dan perawat) dalam memberikan waktu khusus kepada pasien untuk konsultasi
2. Bagaimana pendapat anda, mengenai perhatian perawat dalam memberikan pelayanan perawatan
3. Bagaimana pendapat saudara tentang perhatian tenaga lain terhadap klien yang datang ke RS ?

Transkrip 6 (enam)

P1	1. Sudah cukup baik. 2. Cukup sopan dan baik. 3. Sudah cukup baik.
P2	1. Tergantung kesepakatan pasien dengan dokter. 2. Pakian tetap putih hitam. 3. Tetap menerima pasien yang membutuhkan pelayanan.
P3	1. Perhatian tenaga medis belum maksimal tidak ada kerahaman yang di dapat. 2. Perawat cukup baik 3. Perhatian satpam kurang maksimal, saat kita membutuhkan pelayanan administrasi di kantor manajemen, satpam hanya menyerahkan dan tidak mengantarkan sementara kita sama sekali tidak mengetahui tentang lokasi-lokasi kantor.
P4	1. Perhatian tim medis 2. Masih kurang 3. Masih kurang juga
P5	1. Waktunya kurang dan terburu-buru 2. Sebagian kurang menunjukkan rasa empati/ sebagian pelayanannya baik 3. Sebagian kurang, sebagian baik
P6	1. Tidak ada waktu kusus untuk pasien komunikasi, semua pasien di layani sama 2. Perawat empati dan ramah terhadap pasien 3. Baik
P7	Tidak bisa berikan jawaban yang pasti karena saya belum pernah dilayani atau berobat di RS kota.
P8	1. Baik 2. Baik 3. Baik
P9	1. Untuk empati cukup baik 2. Perhatian perawat dalam memberi pelayanan cukup baik 3. Cukup baik
P10	1. Untuk konsultasi cukup bagus, didalam memberikan perhatian kepada pasien. 2. Cukup bagus dalam memberikan pelayanan. 3. Cukup bagus perhatian terhadap pelayanan di rumah sakit.
P11	1. Menurut saya biasanya dokter dan perawat tidak pernah konsultasi kecuali diminta oleh pasien yang memerlukan. 2. SDA 3. Tenaga lain tidak tahu.
P12	1. Perhatian tim medis dalam menangani pasien sudah baik 2. Pelayanan atau perhatian perawat dalam memberikan pelayanan sudah baik 3. Tenaga lain terhadap klien yang datang sudah baik.

2. PEMBAHASAN

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Kupang beralamat di Jl. Timor Raya No. 19 Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang. Pada awalnya rumah sakit ini merupakan Puskesmas Pasir Panjang yang kemudian pada kepemimpinan Walikota Kupang, S.K. Lerik (Alm) mulai merintis untuk di ubah menjadi Rumah Sakit. Harapan dan cita-cita tersebut menjadi bagian perjuangan secara terus-menerus dan hal tersebut baru terwujud yang ditandai dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 07 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat dan Lembaga Teknis Daerah Kota Kupang pada tanggal 20 Agustus 2008.

Pembentukan RSUD Kota Kupang sebagai salah satu lembaga teknis daerah, sesegera mungkin perlu diikuti dengan pengisian/penempatan pegawai, terutama jabatan-jabatan struktural guna mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan operasional RSUD Kota Kupang. Maka, pada tanggal 3 Maret 2009, ditetapkannya SK Walikota Kupang Nomor : BKD. 821/198/D/III/2009 tentang pengangkatan Pegawai Negeri Sipil an. dr. Frans C. Homalessy, Sp.An sebagai Direktur RSUD Kota Kupang untuk pertama kalinya dan selanjutnya secara bertahap dilakukan pengisian lowongan jabatan struktural dan staf pada RSUD Kota Kupang.

Berdasarkan ijin penyelenggaraan oleh Walikota Kupang dengan Nomor : 440.442/777/DINKES/V/2010 Tanggal 3 Mei 2010 sebagai persyaratan untuk memperoleh ijin operasional/ijin penyelenggaraan sebagai salah satu syarat untuk proses pengurusan penentuan kelas dan nomor registrasi Rumah Sakit, maka dikeluarkannya ijin dari Kementerian Kesehatan RI Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik dengan Nomor : IR.02.01/1.1/5260/2010 dengan menerbitkan Surat Keterangan Nomor Kode RSUD Kota Kupang dengan Nomor : 53 03 0 13 Tanggal 29 Oktober 2010. Selanjutnya pada tanggal 1 Agustus 2010 dilaksanakan Launching RSUD Kota Kupang sebagai tanda dilakukannya

langkah-langkah persiapan untuk dimulai/dibukanya pelayanan secara resmi kepada masyarakat. Pada tanggal 29 September 2010, RSUD Kota Kupang secara resmi dibuka untuk masyarakat Kota Kupang dan sekitarnya.

Pelayanan medis di RSUD Kota Kupang meliputi Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap, Gawat Darurat, Pelayanan Kamar Operasi (Bedah Sentral), Instalasi Intensif Care Unit (ICU), Pelayanan Endoskopi, Pelayanan Hemodialisa, Pelayanan Klinik Tumbuh Kembang, Pelayanan Klinik TB DOTS, Pelayanan Klinik Edukasi Diabetes Mellitus, dan Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan, Radiologi, Laboratorium, Fisioterapi, IPSRS, Farmasi, Gizi, Sanitasi dan Bank Darah. Tahun 2013 Pelayanan RSUD Kota Kupang, Pelayanan dan penanganan pasien sebanyak 33609 pasien dan terbanyak pada UGD sebanyak 10710. Tenaga medis yang bertugas berjumlah 200 orang. Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kupang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 07 Tahun 2008 terdiri dari :Unsur Direktur, Unsur Pembantu Pimpinan adalah Kepala Bagian Tata Usaha yang membawahi :Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi & Pelaporan, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan dan Perlengkap sedangkan Unsur Pelaksana adalah Kepala Bidang .

Beberapa bidang antara lain; Bidang Pelayanan Medis membawahi :Subid Pelayanan Medis, Subid Pelayanan Non Medis, Bidang Perawatan membawahi :Subid Perawatan Emergensi dan khusus, Subid Perawatan Umum , Bidang Catatan dan Rujukan Umum membawahi :Subid Catatan Medis, Subid Rujukan Medis, Kelompok Jabatan Fungsional

Berdasarkan komposisi Personalia RSUD Kota Kupang yang mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi terdiri dari : Pegawai Negeri Sipil sebanyak 185 orang dengan susunan menurut eselon sebagai berikut :Eselon IIIa satu orang, Eselon IIIb empat orang, Eselon Iva Sembilan orang, Fungsional seratus empat puluh empat orang dan staf sebanyak dua puluh tujuh orang.

Berdasarkan Subag Kepegawaian RSUD Kota Kupang Keadaan pegawai menurut keahlian dapat dijelaskan bahwa Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi dua orang, Dokter Spesialis

Anestesi satu orang, Dokter Spesialis THT satu orang, Dokter Spesialis Anak satu orang, Dokter Spesialis Bedah satu orang, Dokter Spesialis Mata satu orang, Dokter Spesialis Penyakit Dalam satu orang, Dokter Spesialis Syaraf satu orang, Dokter Umum tujuh orang sedangkan tenaga kesehatan lain cukup tersedia tetapi yang terbanyak adalah perawat tujuh puluh tiga orang sedangkan bidan tiga puluh satu orang.

Program RSUD Kota Kupang pada dasarnya merupakan penjabaran dari program dan kegiatan langkah-langkah yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja (APBD) Tahun 2013. Sedangkan kegiatan merupakan tindakan nyata dalam jangka waktu tertentu yang dilakukan sesuai dengan kebijakan dan program yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kupang menjalankan 11 program dan 35 kegiatan sesuai dengan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Tahun 2013.

5.2.1. ANALISIS PELAYANAN YANG DILAKUKAN OLEH TENAGA KESEHATAN RSUD KOTA KUPANG

Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di Rumah Sakit dan perilaku *caring* perawat adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan karena *caring* mencakup hubungan antar manusia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dinilai dari beberapa dimensi meliputi; *tangible, Reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* (Kotler, 2003). Hal ini didukung oleh peneliti Shirley (2012) tentang tingkat kepuasan pasien di bangsal orthopedi dengan kepedulian perawat di Rumah Sakit Universitas Sains Malaysia didapatkan 82,7% merasa puas dengan pelayanan perawat seperti menghargai pasien, tenang, lemah lembut, perhatian, kasih sayang dan empati. Selain itu penelitian beberapa Rumah Sakit Indonesia terkait kepuasan pasien rawat inap antara lain oleh Mustofa (2008) tentang hubungan antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Muhammadiyah Temanggung, menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan. Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien di Rumah Sakit adalah

perawat yang memiliki sikap *caring*. Hal ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Potter dkk (2009), bahwa *caring* adalah perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien. Kepedulian, empati, komunikasi, yang lembut dan kasih sayang perawat –klien yang terapeutik. Dengan demikian pasien merasa nyaman, aman, dan stress akibat penyakit yang diderita menjadi berkurang sehingga kepuasan pasien dapat diwujutkan, namun kenyataan dalam praktik masih banyak ditemukan perawat kurang berperilaku *caring* terhadap pasien. Hal ini didukung oleh penelitian Husein (2006) didapatkan bahwa 90% pasien mengatakan bahwa tidak merasa nyaman berbicara dengan perawat, 84% dari jumlah tersebut memiliki pengalaman negatip karena perawat tidak memperhatikan kebutuhan pasien, terutama malam hari. Berdasarkan data yang diperoleh bahwa responden dalam penelitian ini tidak hanya berasal dari sekitar RSUD Kota Kupang saja, namun juga terdapat responden yang berasal dari kelurahan-kelurahan yang cukup jauh seperti Naioni dan alak. Berdasarkan Tabel 5.2 diketahui bahwa Kelurahan Tempat Tinggal responden, asal responden terbanyak berasal dari kelurahan Pasir Panjang yaitu dengan jumlah responden 8 responden (8 %), sedangkan responden yang tersisa berasal dari berbagai kelurahan yang berada dalam wilayah Kota Kupang.

Data hasil penelitian yang terlihat pada Tabel 5.3 diketahui bahwa tingkat pendidikan, jumlah responden terbanyak adalah tingkat pendidikan tamat SMA dengan jumlah 43 responden (43%), sedangkan jumlah responden paling sedikit adalah S2/S3 yang berjumlah 1 responden (1%).

Berdasarkan Tabel 5.4 dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak yang datang mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Kupang adalah Perempuan dengan jumlah 58 responden (58%), sedangkan jumlah responden laki-laki adalah berjumlah 42 responden (42%).

Tabel 5.5 menunjukkan bahwa jenis pekerjaan yang paling banyak adalah petani dengan jumlah 48 responden (48%), sedangkan jenis pekerjaan yang paling sedikit adalah tidak bekerja dan wiraswasta dengan jumlah masing - masing 1 responden (1%).

Tabel status kepemilikan rumah menunjukkan bahwa Status Kepemilikan Rumah yang paling banyak adalah milik sendiri dengan jumlah 74 responden (74%), sedangkan yang kontrak 26 responden (26%).

Sesuai karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Penyakit yang diderita dapat diketahui bahwa penyakit yang paling banyak diderita adalah kesehatan anak yakni 42 responden

Tabel 5.8 cara dalam proses pembayaran administrasi serta biaya pelayanan selama pengobatan di RSUD Kota Kupang, dimana untuk kunjungan tertinggi adalah pasien Jamkesmas sebanyak 40 pasien dan terendah pasien jampersal sebanyak 0 pasien Berdasarkan Rujukan terhadap Responden selama di RSUD Kota Kupang berasal dari hampir semua Puskesmas yang ada di wilayah Kota Kupang. Jenis pelayanan Rujukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kupang terbanyak adalah datang sendiri berjumlah 67 responden (67%).

5.2.1.1 Bukti Fisik

Ketersediaan Peralatan dan Fasilitas Kesehatan di RSUD Kota Kupang sesuai hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai ketersediaan peralatan dan fasilitas kesehatan di RSUD Kota Kupang menunjukan sebaran jawaban yang cukup merata. Sesuai deskripsi data menunjukkan bahwa responden yang menjawab ketersediaan peralatan dan fasilitas kesehatan di RSUD Kota Kupang tidak baik sebanyak 4 orang (4%) responden, 25 (25%) responden menjawab Kurang Baik, 47 responden (47%) menjawab Baik dan 24 responden (24%) menjawab Sangat Baik. Kondisi Fisik Bangunan, Kebersihan, Kerapian dan Kenyamanan di Lingkungan RSUD Kota Kupang menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai kondisi fisik, Kebersihan, Kerapian dan Kenyamanan selama berada di RSUD Kota Kupang menunjukan hasil yang cukup merata dalam menjawab. Hasil deskripsi data menunjukkan bahwa responden yang menjawab Sangat Tidak Baik kondisi fisik Bangunan, Kebersihan, Kerapian, dan Kenyamanan di lingkungan RSUD Kota Kupang sebanyak 3 orang (3%), yang menjawab Tidak Baik sebanyak 6 orang (6%), yang menjawab Kurang Baik 30 orang (30%), sedangkan yang menjawab Baik dan Sangat Baik masing-masing sebanyak 36 orang (36%) dan 25 orang (25%). Jadi proporsi terbanyak menjawab dengan kategori negative adalah Tidak atau Kurang Baik berjumlah 39 orang (39%) artinya dari jawaban ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit perlu dibenahi dari aspek pelayanan.

Berdasarkan Prosedur Pelayanan Medis Maupun Non Medis di Lingkungan RSUD Kota Kupang menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Prosedur Pelayanan Medis Maupun Non Medis selama berada di RSUD Kota Kupang menunjukan jawaban yang cukup merata. Hasil analisis data menunjukkan bahwa responden yang menjawab Tidak Baik Prosedur Pelayanan Medis Maupun Non Medis di RSUD Kota Kupang sebanyak 5 orang (5%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 15 orang (15%), yang

menjawab Baik 30 orang (30%), sedangkan yang menjawab Sangat Baik sebanyak 31 orang (31%). Hal ini berarti pelayanan Medis dan Paramedic selama pasien berada di ruang rawat Sangat Baik.

Penampilan Dokter dan Perawat di Lingkungan RSUD Kota Kupang menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Penampilan Dokter dan Perawat selama mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Kupang menunjukan sebaran jawaban yang bervariasi. Selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.13.

Hasil Analisis statistik menunjukkan bahwa responden yang menjawab Sangat Kurang Baik Penampilan Dokter dan Perawat di RSUD Kota Kupang sebanyak 3 orang, yang menjawab Baik sebanyak 48 orang, dan yang menjawab Sangat Baik sebanyak 25 orang. Jawaban dari responden lebih banyak Baik tetapi jawaban tersebut belum merupakan satu-satunya bahan justifikasi karena masih banyak factor lain yang berpengaruh terhadap suatu pelayanan kesehatan;

Ketersediaan Fasilitas Pendukung di Lingkungan RSUD Kota Kupang bahwa dari 100 responden yang diminta pendapat maka dapat dianalisis bahwa responden yang menjawab Sangat Tidak Baik Ketersediaan Fasilitas Pendukung di RSUD Kota Kupang sebanyak 2 orang (2%), yang menjawab Tidak Baik sebanyak 5 orang (5%), yang menjawab Kurang Baik 24 orang (24%), sedangkan yang menjawab Baik dan Sangat Baik masing-masing sebanyak 47 orang (47%) dan 22 orang (22%). Sebagian dari responden masih menjawab Sangat Kurang dan Kurang Baik artinya Rumah Sakit harus membenahi diri dalam ketersediaan fasilitas pelayanan.

Aspek Ketersediaan Air Bersih di Lingkungan RSUD Kota Kupang sesuai hasil pengolahan terhadap 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai ketersediaan air bersih selama mendapatkan pelayanan menunjukkan bahwa responden yang menjawab Sangat Tidak Baik

sebanyak 1 orang (1%), yang menjawab Tidak Baik sebanyak 9 orang (9%), yang menjawab Kurang Baik 21 orang (21%), sedangkan yang menjawab Baik dan Sangat Baik masing-masing sebanyak 52 orang (52%) dan 17 orang (17%). Masih terdapat sebagian responden menjawab bahwa ketersediaan sarana Air Bersih Kurang dan Sangat Kurang berarti perlu pembenahan lebih lanjut.

5.2.1.2. Keandalan

Kemampuan Perawat dalam Memberikan Pelayanan di RSUD Kota Kupang dari hasil kajian menunjukkan 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Kemampuan Perawat dalam Memberikan Pelayanan di RSUD kota Kupang menunjukan Kurang Baik Kemampuan Perawat dalam memberikan pelayanan 10 orang (10%) , sedangkan yang menjawab Baik dan Sangat Baik masing-masing sebanyak 48 orang (48%) dan 42 orang (42%). Kemampuan Dokter dalam Memberikan Pelayanan di RSUD Kota Kupang menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Kemampuan Dokter ternyata responden yang menjawab Tidak Baik kemampuan Dokter dalam memberikan pelayanan di RSUD Kota Kupang sebanyak 1 orang (1%), yang menjawab Kurang Baik 9 orang (9%), sedangkan yang menjawab Baik dan Sangat Baik masing-masing sebanyak 55 orang (55%) dan 35 orang (35%).

Ketepatan waktu dokter dalam bekerja di RSUD Kota Kupang menunjukkan bahwa 100 orang responden; yang menjawab Tidak Baik ketepatan waktu dokter dalam bekerja di RSUD Kota Kupang sebanyak 5 orang, yang menjawab Kurang Baik 14 orang, sedangkan yang menjawab Baik dan Sangat Baik masing-masing sebanyak 45 orang dan 36 orang.

Ketepatan waktu Perawat dalam bekerja di RSUD Kota Kupang menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya bahwa responden yang menjawab Tidak Baik Ketepatan waktu Perawat dalam bekerja di RSUD Kota Kupang sebanyak 4 orang (4%),

yang menjawab Kurang Baik 13 orang (13%), sedangkan yang menjawab Baik dan Sangat Baik masing-masing sebanyak 55 orang (55%) dan 28 orang (28%).

Kegiatan pengurusan administrasi di RSUD Kota Kupang dari 100 responden yang diminta pendapatnya ternyata responden yang menjawab Tidak Baik pengurusan administrasi di RSUD Kota Kupang sebanyak 11 orang (11%), yang menjawab Kurang Baik 9 orang (9%), sedangkan yang menjawab Baik dan Sangat Baik masing-masing sebanyak 62 orang (62%) dan 18 orang (18%).

5.2.1.3. Daya Tanggap

Kemampuan Dokter Untuk Cepat Tanggap Dalam Keluhan Pasien di RSUD Kota Kupang dari 100 responden yang menjawab Tidak Baik Kemampuan Dokter Untuk Cepat Tanggap Dalam Keluhan Pasien di RSUD Kota Kupang sebanyak 2 orang, yang menjawab Kurang Baik 12 orang, sedangkan yang menjawab Baik dan Sangat Baik masing-masing sebanyak 51 orang dan 35 orang.

Kecekatan perawat dalam membantu pasien di RSUD Kota Kupang menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya ternyata bahwa responden yang menjawab Tidak Baik kecekatan perawat dalam membantu pasien di RSUD Kota Kupang sebanyak 3 orang yang menjawab Tidak Baik, sedangkan yang menjawab Kurang Baik 15 orang, sedangkan yang menjawab Baik dan Sangat Baik masing-masing sebanyak 50 orang dan 32 orang.

Transparansi Biaya di RSUD Kota Kupang Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang diminta pendapatnya mengenai Transparansi ternyata responden yang menjawab Sangat Tidak Baik Transparansi Biaya di RSUD Kota Kupang sebanyak 5 orang, yang menjawab Tidak Baik sebanyak 2 orang, yang menjawab Kurang Baik 12 orang, sedangkan yang menjawab Baik dan Sangat Baik masing-masing sebanyak 60 orang dan 21 orang.

3.2.1.4. Jaminan

Kemampuan Dokter Untuk Menetapkan Diagnosis dan Penyembuhan di RSUD Kota Kupang bahwa 100 responden yang diminta pendapatnya ternyata yang menjawab Tidak Baik Kemampuan Dokter Untuk Menetapkan Diagnosis dan Penyembuhan di RSUD Kota Kupang sebanyak 2 orang, yang menjawab Kurang Baik 11 orang, sedangkan yang menjawab Baik dan Sangat Baik masing-masing sebanyak 60 orang dan 27 orang.

Kesopanan dan keramahan dokter di RSUD kota Kupang bahwa responden yang menjawab Kurang Baik Kesopanan dan Keramahan Dokter di RSUD Kota Kupang sebanyak 6 orang, yang menjawab Baik sebanyak 47 orang, dan yang menjawab Sangat Baik sebanyak 47 orang.

Kemampuan perawat dalam memberikan perawatan di RSUD Kota Kupang responden yang menjawab Tidak Baik Kemampuan Perawat Dalam Memberikan Perawatan di RSUD Kota Kupang sebanyak 3 orang, yang menjawab Kurang Baik 11 orang, sedangkan yang menjawab Baik dan Sangat Baik masing-masing sebanyak 55 orang dan 31 orang.

Kesopanan dan Keramahan Perawat Dalam Melayani Pasien di RSUD Kota Kupang sesuai pengolahan data menunjukkan bahwa responden yang menjawab Tidak Baik Kesopanan dan Keramahan Perawat Dalam Melayani Pasien di RSUD Kota Kupang sebanyak 3 orang, yang menjawab Kurang Baik 3 orang, sedangkan yang menjawab Baik dan Sangat Baik masing-masing sebanyak 44 orang dan 50 orang.

5.2.1.5. Jaminan Keamanan Terhadap Pengobatan di RSUD Kota Kupang

Dari 100 orang yang diminta untuk menjawab menunjukkan bahwa responden yang menjawab Kurang Baik Jaminan Keamanan Terhadap Pengobatan di RSUD Kota Kupang sebanyak 16 orang, yang menjawab Baik sebanyak 46 orang, sedangkan yang menjawab Sangat Baik 38 orang.

5.2.1.6. Emphaty

Perhatian Perawat Dalam Memberikan Perawatan di RSUD Kota Kupang menunjukkan bahwa responden yang menjawab Tidak Baik Perhatian Perawat Dalam Memberikan Perawatan di RSUD Kota Kupang sebanyak 5 orang yang menjawab Kurang Baik 12 orang, sedangkan yang menjawab Baik dan Sangat Baik masing-masing sebanyak 56 orang dan 27 orang.

Perhatian tim Medis dalam menangani pasien untuk konsultasi di RSUD Kota Kupang menunjukkan bahwa responden yang menjawab Kurang Baik Perhatian Tim Medis Dalam Menangani Pasien untuk berkonsultasi di RSUD Kota Kupang sebanyak 6 orang, yang menjawab Baik sebanyak 64 orang, dan yang menjawab Sangat Baik sebanyak 30 orang,

Perlakuan Pihak Rumah Sakit Terhadap Pasien di RSUD Kota Kupang menunjukkan bahwa responden yang menjawab Sangat Tidak Baik Perlakuan Pihak Rumah Sakit Terhadap Pasien sebanyak 2 orang, yang menjawab Tidak Baik sebanyak 1 orang, yang menjawab Kurang Baik 12 orang, sedangkan yang menjawab Baik dan Sangat Baik masing-masing sebanyak 63 orang dan 22 orang.

Kesimpatikan Sikap Dokter Dalam Mencenangkan Rasa Cemas Terhadap Penyakit Pasien di RSUD Kota Kupang bahwa yang menjawab Sangat Tidak Baik Kesimpatikan Sikap Dokter

Dalam Menenangkan Rasa Cemas Terhadap Penyakit Pasien di RSUD Kota Kupang sebanyak 1 orang, yang menjawab Tidak Baik sebanyak 3 orang, yang menjawab Kurang Baik 9 orang, sedangkan yang menjawab Baik dan Sangat Baik masing-masing sebanyak 56 orang dan 31 orang.

5.2.2. HASIL *FOCUS GROUP DISCUSSION* (FGD) OLEH PUSKESMAS SISTIM RUJUKAN.

Berkaitan dengan pengetahuan petugas tentang sistem rujukan dapat didefinisikan berbeda antar petugas tetapi bahwa sebagian besar menyatakan bahwa sistim rujukan adalah suatu sistem pelayanan yang di berikan kepada pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan ke jenjang yang lebih tinggi, disesuaikan dengan fasilitas dan tenaga kesehatan yang tersedia.

Pendapat tentang Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan di Rumah Sakit Kota dari tingkat Puskesmas adalah ; Untuk ketersediaan tenaga dari aspek jumlah, RSUD Kota Kupang sudah cukup memadai bila dilihat dari ketersediaan tenaga Medis dan Paramedis dan Tenaga Kesehatan lainnya, namun jumlah tenaga Medis terutama Profesi Spesialis sangat kurang (bila dilihat dari sisi kompetensi) karena sebagai RS rujukan di kota kupang (faskes TK II), ketersediaan dokter spesialis yg ada tidak mencukupi untuk dijadikan RS rujukan. Untuk pendistribusian, sudah cukup memadai, baik untuk penyebaran tenaga di Poli maupun di ruang perawatan. Tingkat Pendidikan Nakes di RS Kota sebagian besar adalah D3 (bagi tenaga non profesi) ketersediaan Nakes dengan jenis SDM yang mencapai jenjang pendidikan S1 dan profesi masih sangat kurang. Sistem manajemen tenaga (rekrutmen, penempatan) yang ada di RS masih bergantung pada ketersediaan formasi CPNS daerah, belum ada tenaga yang di rekrut dengan sistem kontrak, walaupun ada, yang diperbantukan di RSUD Kota Kupang adalah tenaga dokter spesialis yang di rekrut dengan cara pelayanan atas perjanjian atau saat waktu tertentu, sehingga pelayanan kurang optimal, untuk penempatan sistem. Jenis SDM menjadi pertimbangan penempatan, sehingga penempatan Nakes telah sesuai dengan kompetensi dan jenis pendidikan.

Sehubungan dengan pendapat tentang Fisik Gedung RSUD Kota Kupang; adalah untuk peralatan sangat kurang, diberbagai bagian pelayanan disamping itu fasilitas-fasilitas yang ada masih sangat kurang, baik itu dari jenis pelayanan dokter spesialis, jumlah ruang

dan fasilitas kamar operasi. Kondisi fisik bangunan sangat tidak layak oleh karena ruang rawat inap bersalin memiliki bagian jalan yang naik turun sehingga tidak praktis bagi pasien-pasien yang baru operasi. Kebersihan yang belum maksimal oleh karena tidak ada bak sampah di setiap ruang pelayanan dan ruang fungsi, kerapian cukup bagus, kenyamanan cukup baik. Penampilan dokter cukup baik, untuk perawat dan tenaga kesehatan yang lain masih kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Penampilan fisik yang lain seperti ruang tunggu masih belum nyaman, apalagi fasilitas di ruang pendaftaran Poli, seharusnya dibuat seperti bank, produksi kantin belum memadai, tempat parkir bagus. Ketersediaan air bersih sangat kurang, saya kurang pengetahuan tentang hal itu. Rumah Sakit Kota Kupang belum layak di jadikan pusat rujukan oleh karena terbatasnya jenis pelayanan sarana prasarana dan jumlah spesialis yang ada, disamping itu fasilitas UGD juga belum memadai berkaitan dengan kompetensi dokter-dokternya (perlu pelatihan). Disamping itu fasilitas ruang bersalin yang sangat vital maupun belum mampu menerima semua rujukan dari puskesmas sehingga puskesmas sering hanya merujuk lagi ke RS lain. Harapan RSUD Kota dapat dijadikan RSUD rujukan satu-satunya yang terbaik di NTT, baik dalam hal bangunan dan fasilitas.

Sehubungan dengan Keandalan (Reliability) pendapat tentang , Ketersediaan air bersih sangat kurang, saya kurang pengetahuan tentang hal itu, Rumah Sakit Kota Kupang belum layak dijadikan pusat rujukan oleh karena terbatasnya jenis pelayanan sarana prasarana dan jumlah spesialis yang ada, disamping itu fasilitas UGD juga belum memadai berkaitan dengan kompetensi dokter-dokternya (perlu pelatihan). Disamping itu fasilitas ruang bersalin yang sangat vital maupun belum mampu menerima semua rujukan dari Puskesmas sehingga Puskesmas sering hanya merujuk lagi ke RS lain. Harapan RSUD Kota dapat dijadikan RSUD rujukan satu-satunya yang terbaik di NTT, baik dalam hal bangunan dan fasilitas Kemampuan dokter di RS kurang lebih sama seperti dokter di Puskesmas karena di RS Kota belum semua spesialis tersedia, jadi kalau dokter umum di Puskesmas merujuk ke RS Kota tetap di layani oleh seorang dokter umum padahal tujuan dari merujuk adalah untuk mendapatkan pelayanan perawatan dan pengobatan kejenjang yg lebih tinggi (spesialis).

Perilaku yang ditunjukkan Medis atau Paramedic melalui kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan rata-rata baik, ketepatan dalam waktu dokter dalam bekerja baik perawat dalam melakukan usaha keperawatan dengan pendekatan proses keperawatan yang dilakukan secara sistimatis dan kinerjanya umumnya baik . Pengurusan administrasi di Rumah Sakit perlu pembenahan karena belum semua tenaga administrasi khususnya di loka memahami tentang sistem rujukan.

Berhubungan dengan perhatian tenaga Medis belum maksimal tidak ada keramahan yang di dapat. Perhatian satpam kurang maksimal, saat kita membutuhkan pelayanan administrasi di kantor manajemen, satpam hanya menyerahkan dan tidak mengantarkan sementara kita sama sekali tidak mengetahui tentang lokasi-lokasi kantor.

5.2.3. KAJIAN KEMAMPUAN DAN KEMAUAN MEMBAYAR PASIEN

Kemampuan Membayar Masyarakat berdasarkan Status Penduduk Pasien pengguna Layanan RSUD Kota Kupang menunjukkan bahwa responden yang menjawab sebagai penduduk asli yang tinggal di Kota Kupang dan mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Kupang sebanyak 97 orang (97%), sedangkan yang bukan penduduk asli atau pendatang dari daerah sekitar kota kupang sebanyak 3 orang (3%).

Status Kepemilikan Rumah bagi Pasien pengguna Layanan RSUD Kota Kupang menunjukkan bahwa responden yang menjawab tinggal di rumah kontakan dan mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Kupang sebanyak 19 orang (19%), yang tinggal di rumah sendiri sebanyak 79 orang (79%) sedangkan yang menjawab tinggal di rumah dinas sebanyak 2 orang (2%).

Status tanggungan anak yang sedang sekolah bagi Pasien pengguna Layanan RSUD Kota Kupang menunjukkan bahwa responden yang menjawab ada tanggungan anak yang sedang bersekolah dan mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Kupang sebanyak 88 orang (88%), dan yang menjawab tidak ada tanggungan anak sekolah sebanyak 12 orang (12%). Hal ini sesuai pendapat Schiffman dan Kanuk (2004) bahwa pendidikan dan pendapatan mempunyai hubungan yang signifikan dan atau sebab akibat. Selain tingkat pendidikan yang tinggi selalu mendapat pelayanan kesehatan, khususnya menjalani rawat inap.

Menurut Lamb. Et all (2002; 66) pendapatan adalah factor demografi yang populer untuk segmentasi pasar, karena tingkat pendapatan mempengaruhi daya beli mereka.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa uang bisa dicari tetapi kesehatan jika sudah sakit semuanya yang dimiliki tidak berarti bagi dirinya. Rata-rata pengeluaran setiap bulan bagi Pasien pengguna Layanan RSUD Kota Kupang menunjukkan bahwa responden yang menjawab rata-rata penghasilan setiap bulannya berada di bawah Rp. 1.000.000 dan mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Kupang sebanyak 76 orang (76%), yang menjawab penghasilan antara Rp. 1.000.000 – Rp. 2.500.000 sebanyak 22 orang, dan yang menjawab penghasilan diatas Rp. 2.500.000 sebanyak 2 orang (2%).

Kenaikan biaya berobat Pasien pengguna Layanan RSUD Kota Kupang responden yang menjawab untuk tidak menaikkan biaya di RSUD Kota Kupang sebanyak 97 orang (97%), yang menjawab boleh kenaikan 10% sebanyak 3 orang (3%) dan tidak ada yang memberikan jawaban kenaikan 20% atau lebih biaya berobat di RSUD Kota Kupang.

Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak dengan pihak lain pada dasarnya tidak dapat dilihat dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu sedangkan produksi berhubungan dengan produk fisik atau tidak (Philip Kotler;1994) jasa juga dapat diartikan sebagai suatu paket terintegrasi (*service package*) yang terdiri dari jasa eksplisit, dan jasa implisit diberikan dalam atau dengan fasilitas pendukung dan menggunakan barang-barang pembantu untuk jasa eksplisit dan implisit. Jenis Jasa pelayanan yang di peroleh Pasien pengguna Layanan RSUD Kota Kupang menunjukkan bahwa responden yang menjawab menggunakan Jasa pelayanan di Puskesmas sebanyak 89 orang (89%), yang menjawab menggunakan jasa pelayanan paramedis sebanyak 22 orang (22%), dan yang menjawab menggunakan jasa pelayanan dokter umum sebanyak 94 orang (94%), dan dokter spesialis sebanyak 4 orang (4%).

5.2.4. KAJIAN FASILITAS RUMAH SAKIT RSUD KOTA KUPANG SESUAI STANDAR RUMAH SAKIT TIPE C

Berdasarkan persyaratan yang ditegaskan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 Tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 Tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 Tentang Pelaksanaan Standar Tarif Penjaminan Kesehatan

Hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai fasilitas pelayanan medis yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukkan hasil yang cukup baik. Hal yang berhubungan dengan Ruang Rawat Inap yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukkan hasil yang baik jika dilihat dari aspek ketersediaan ruangan tetapi bila dibandingkan dengan persyaratan yang dimiliki ternyata semua ruangan tidak sesuai dengan persyaratan yang ditentukan oleh Kementerian Kesehatan.

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas Ruang Rawat Inap di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan Peralatan, rata-rata tidak sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 Tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 Tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 Tentang Pelaksanaan Standar Tarif Penjaminan Kesehatan dikarenakan untuk ruang rawat inap semuanya dikategorikan non kelas. Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai Kamar Operasi yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukkan bahwa jenis pelayanan yang diberikan untuk menunjang pelayanan anesthesiologi dan bedah minimal sudah dilakukan dengan baik.

Dari aspek sarana terdapat beberapa kekurangan yang belum tersedia pada beberapa ketersediaan sarana yaitu ruang Spoelhoek yang merupakan hal penting untuk kegiatan pembersihan peralatan yang kotor setelah kegiatan pelayanan. Sedangkan dari aspek tenaga hanya tersedia perawat terlatih dengan dokter umum sehingga kegiatan operasi masih ditangani oleh dokter umum hal ini akan membuat kualitas operasi maupun persepsi masyarakat terhadap pelayanan menjadi jelek bila terjadi kesalahan dalam melakukan prosedur operasi. Jika dilihat dari peralatan yang tersedia ternyata hampir semua peralatan cukup tersedia untuk kegiatan operasi tetapi ada juga alat yang tidak tersedia seperti Defibrillator dan laser Coagulator. Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas kamar operasi di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan Peralatan, rata-rata tidak sesuai dengan persyaratan yang di tuntut, walaupun ada juga yang dianggap sama dengan fasilitas yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 Tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 Tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 Tentang Pelaksanaan Standar Tarif Penjaminan Kesehatan

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai Pelayanan Kebidanan dan Kandungan yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukan hasil yang cukup baik. Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai fasilitas pelayanan Kebidanan dan Kandungan yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukan bahwa jenis pelayanan yang diberikan berhubungan dengan pelayanan Kebidanan dan Kandungan sudah dilakukan dengan baik.

Dari aspek Sarana, Tenaga, Peralatan yang tersedia pada unit ini menunjukan ada kesesuaian yang dipersyaratkan untuk melakukan aktifitas mulai dari proses persalinan, perawatan persalinan, perawatan bayi baru lahir maupun kegiatan konseling bagi ibu yang telah melahirkan. Aspek Sarana, Tenaga, Peralatan yang tersedia pada unit pelayanan untuk kesehatan anak banyak kendala akibat dari ketiadaan Ruang Tindakan, Ruang Isolasi, Ruang Tumbuh Kembang anak, sedangkan peralatan yang tidak tersedia adalah Respirator, Sphygmomanometer, Manset Tensi Meter Bayi, Feeding Tubes Bayi, Feeding Tubes Anak, Pipa Schorten, Glycerin Spoil, Rectal Ingator Anak.

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai Pelayanan Penyakit Dalam yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukkan hasil yang cukup baik. Dari aspek tenaga menunjukkan bahwa dokter penyakit dalam belum ada, sedangkan dari peralatan yang tidak tersedia adalah USG, Examiner lamp, Examiner Table, Couch Examiner Urology, Film Viewer, Stool Fixed Height, Diagnostic Set, Suction For Thorax. Kekurangan tenaga yang tersedia maupun peralatan akan mengurangi proses pelayanan yang bermutu.

Penelitian yang berhubungan dengan Pelayanan Bedah yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukkan hasil yang cukup baik. Dari aspek ketersediaan tenaga, dan sarana cukup tersedia sedangkan ada beberapa item peralatan yang tidak tersedia adalah Electro Surgery, Autoclave Table, dan Laser Coagulator. Dari segi ketenagaan hanya ada 1 orang perawat berijazah D3 dan ruang rawat inap masih bersifat umum dalam ukuran standar Rumah Sakit tipe C. Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai Pelayanan Gigi dan Mulut yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukkan hasil yang cukup baik. Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas Gigi dan Mulut di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan Peralatan, rata-rata sesuai dengan persyaratan yang dituntut oleh sebuah Rumah Sakit

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai Pelayanan Anastesi yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukkan hasil yang cukup baik. Dari aspek tenaga dan sarana sudah sesuai dengan yang dipersyaratkan. Untuk peralatan ada beberapa yang tidak tersedia adalah Set Maqill System, Nasopharyngeal Airway ukuran dewasa, Laryngiskopi dewasa, Konektor dari Tabung Oro dan Nasotrakheal dengan mesin Anastesi. Konektor dari Tabung Oro dan Naso Trakheal dengan Mesin Anestesis, Pipa Trachea Spiral no.5,5 ,6,6 ,7,7 ,8,8 ,9,9, Maqill Forceps ukuran dewasa dan anak, Sikat pembersih pipa Trachea ukuran kecil dan besar. Dengan kekurangan tersebut akan beresiko terhadap pasien yang dilayani yang umumnya akan membuat mutu pelayanan yang tidak berkualitas.

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai Pelayanan THT yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukkan hasil yang cukup baik. Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas Rawat Darurat di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan Peralatan, rata-rata tidak sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C. Kekurangan dari aspek sarana yaitu SOP untuk kasus gawat darurat, Sarana komunikasi internal dan eksternal. Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai Pelayanan Rawat Intensif yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukkan hasil yang cukup baik.

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas Rawat Intensif di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan Peralatan, rata-rata tidak sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 Tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 Tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 Tentang Pelaksanaan Standar Tarif Penjaminan Kesehatan hasil survey ini menunjukan bahwa tenaga yang tersedia tidak sesuai dari aspek sarana. Untuk bangunan ICU masih terdapat kekurangan yaitu; Pintu Kedap dan tidak mudah terbakar, terdapat penyedot asap bila terjadi kebakaran, Unit terbuka 12-16 m²/ tempat tidur dengan jarak antara tempat tidur 2 m, Jendela dan akses tempat tidur menjamin kenyamanan pasien dan personil, Ruang staf dan dapat menjaga kontak visual perawat dengan pasien, Desain memperhatikan privasi pasien, Ruang staf dan dapat menjaga kontak visual perawat dengan pasien, Lingkungan nyaman dengan

suhu 22-25^oc dan kelembaban 50-70%, Alat Hisap, Peralatan Drain Thorax, Continuous Renal Replacement Therapy.

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas Laboratorium di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan Peralatan, rata-rata tidak sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 Tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 Tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 Tentang Pelaksanaan Standar Tarif Penjaminan Kesehatan. Tenaga dan Sarana yang tidak sesuai dengan standar yang ditentukan. Semua ruangan terutama yang dipakai untuk penerimaan specimen perlu mempunyai fasilitas yang baik dan mendapat sinar matahari yang cukup. Ruang penerimaan specimen atau pengambilan specimen sebaiknya terpisah dari ruang pemeriksaan untuk mencegah kontaminasi, terutama ruang pemeriksaan Mikrobiologi dan pengolahan darah untuk transfusi. Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas Radiologi di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan Peralatan, rata-rata tidak sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 Tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 Tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 Tentang Pelaksanaan Standar Tarif Penjaminan Kesehatan, Bahwa dinding terbuat dari keramik/porselen setinggi 1,5 m dari lantai, dan sisanya dicat warna terang, lantai dan meja

tahan terhadap bahan kimia dan getaran, Dilengkapi dengan Scrab Up kamar mandi dan toilet, langit-langit terbuat dari bahan multiplex atau bahan yang kuat, warna terang, mudah dibersihkan, kerangka harus kuat serta tingginya 2,7 - 3,3 m dari lantai, kebisingan > 68 dBA, ruang penerimaan, ruang pemeriksaan, ruang administrasi/pengolahan hasil,

Peralatan ; Semua kamar pemeriksaan radiologi dibuat sedemikian rupa sehingga paparan radiasi di tempat yang dihuni masyarakat sekitar tidak lebih dari 0,25 mSv/jam apabila pesawat radiologi sedang dioperasikan. Peralatan radiologi mempunyai paparan radiasi bocor tidak lebih dari 100 mR/jam pada jarak 1 m dari fokus untuk segala arah. Kamar gelap ukuran minimal: luasnya 3x2x2,8 m. harus ada exhaust fan/udara yang mengalir, air yang mengalir dalam bak pencuci, hubungan dengan ruang gelap harus menggunakan loket. Persyaratan ini tidak terpenuhi yang mengakibatkan terjadi aktifitas pelayanan yang tidak nyaman.

Semua sarana yang dibawah ini harusnya tersedia untuk kegiatan layanan tetapi kenyataan tidak ada seperti ; ruang tempat pemeriksaan dengan kriteria antara lain; luas ruangan sebuah pesawat sinar x diagnosis dengan kekuatan sampai 125 KV adalah 4x3x2,7 m dengan tinggi jendela sekurang-kurangnya 2 m dari lantai sebelah luar. Tebal dinding 15 cm beton atau bata setebal 25 cm dengan Plesteran atau yang setara dengan 2 mm Pb, pintu dan Jendela kayu harus diberi penahan Pb 2 mm hal yang dipersyaratkan ini tidak sesuai.

Peralatan lain yang tidak sesuai adalah ; Apron setara dengan 0,25 mm Pb, Shielding yang berlapis 2,5 mm timbal (Pb), Gloves (sarung tangan berlapis timbal) dan Goggle (kacamata timbal) begitupun ruang tunggu dapat langsung dicapai dari suatu koridor umum dan dekat dengan loket penerimaan dan pembayaran.

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas Radiologi di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan Peralatan, rata-rata tidak sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan peraturan Kementrian Kesehatan bahwa seharusnya Pimpinan instalasi radiologi diutamakan seorang spesialis radiologi yang diangkat oleh direktur Rumah Sakit setelah mendapat pertimbangan dari kelompok staf medik fungsional radiologis (KSMF). Ketua dan anggota KSMF radiologis dapat merupakan tenaga purna waktu atau paruh waktu. Namun tidak tersedia tenaga yang berkompeten dengan pendidikan yang sesuai. Aspek sarana tidak sesuai dengan harapan yaitu Rumah Sakit menyelenggarakan pelayanan radiologi sebagai penunjang medik selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Pelayanan radiologi wajib menjamin keamanan bagi pasien dan petugas di radiologi dengan cara pemeriksaan periodik terhadap peralatan radiologi dan pemeriksaan tingkat paparan radiasi pada petugas. Peralatan proteksi radiasi harus tersedia adalah apron setara dengan 0,25 mm timbal, shielding berlapis 2,5 mm timbal, sarung tangan berlapis timbal, dan kaca mata timbal

Dari aspek peralatan menunjukan bahwa ketersediaan tidak sesuai standar karena Semua kamar pemeriksaan radiologi dibuat sedemikian rupa sehingga paparan radiasi di tempat yang dihuni masyarakat sekitar tidak lebih dari 0,25 mSv/jam apabila pesawat radiologi sedang dioperasikan. Peralatan radiologi mempunyai paparan radiasi bocor tidak lebih dari 100 mR/jam pada jarak 1 m dari fokus untuk segala arah. Kelengkapan ruangan, harus ada lead apron dan aksesoris lainnya harus menyerahkan pengacuan film badge ke Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan (BPFK) Departemen Kesehatan/BATAN.

Kamar gelap ukuran minimal: luasnya 3x2x2,8 m.harus ada exhaus fan/udara yang mengalir, air yang mengalir dalam bak pencuci, hubungan dengan ruang gelap harus menggunakan loket.

Luas ruangan sebuah pesawat sinar x diagnosix dengan kekuatan sampai 125 KV adalah 4x3x2,7 m dengan tinggi jendela sekurang-kurangnya 2 m dari lantai sebelah luar. Tebal dinding 15 cm beton atau bata setebal 25 cm dengan Plesteran atau yang setara dengan 2 mm Pb, pintu dan Jendela kayu harus diberi penahan Pb 2 mm, ruang tunggu dapat langsung dicapai dari suatu koridor umum dan dekat dengan loket penerimaan dan pembayaran.

Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas Ruangan X-ray memakai AC di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan peralatan, rata-rata sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 Tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 Tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 Tentang Pelaksanaan Standar Tarif Penjaminan Kesehatan, pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan walaupun ada juga beberapa alat yang tidak sesuai standar. Upaya yang dilakukan dalam unit adalah memberikan pelayanan radiodiagnostik non invasif tanpa kontras maka harus menyediakan beberapa kebutuhan berkaitan dengan tenaga maupun sarana cukup tersedia. Satu gudang tidak tersedia, manual processing film dryer tetapi kenyataan yang ada tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan.

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai fasilitas Farmasi yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukan hasil yang cukup baik. Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas pelayanan Farmasi di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan Peralatan, rata-rata sesuai

dengan persyaratan yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 Tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 Tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 Tentang Pelaksanaan Standar Tarif Penjaminan Kesehatan.

Peralatan untuk penyimpanan, lemari khusus untuk narkotika, penerangan sarana air bersih, sistem pembuangan limbah yang baik, peralatan kantor.

Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Kupang mengenai fasilitas pelayanan Instalasi Gizi yang dimiliki sesuai dengan standar Rumah Sakit tipe C di Indonesia menunjukkan hasil yang cukup baik. Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas pelayanan Instalasi Gizi di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan Peralatan, rata-rata sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Kementrian Kesehatan walaupun masih ditemukan beberapa tenaga dan peralatan yang tidak sesuai. Hasil Survei menunjukkan bahwa Fasilitas pelayanan Instalasi Kamar Jenasah di RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan Peralatan, belum ada dan belum sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C . Hasil Survei menunjukkan bahwa Pelayanan Non Medis yang di miliki oleh RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan Peralatan, rata-rata sesuai dengan persyaratan yang di tuntut oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Kementrian Kesehatan walaupun ada juga beberapa fasilitas yang kurang sesuai.

Hasil Survei menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi yang di miliki oleh RSUD Kota Kupang Tahun 2014, yang dikaji dari segi Ketenagaan, Sarana dan Peralatan, rata-rata sesuai dengan persyaratan yang di tuntutan oleh oleh sebuah Rumah Sakit Tipe C sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1161/MENKES/SK/X/2007 Tentang Indonesian Diagnosis Related Groups (INA-DRG), Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor. 440/MENKES/SK/XII/2012 Tentang Tarif Rumah Sakit berdasarkan Indonesian Case Based Group (INA-CBG), dan Surat Edaran Menkes Nomor: HK/MENKES/31/I/2014 Tentang Pelaksanaan Standar Tarif Penjaminan Kesehatan.