

BAB V

PENUTUP

1.1. Kesimpulan.

a. Perspektif Keuangan

Berdasarkan hasil penelitian pencapaian rasio efektivitas kurang dari 100% hal ini menggambarkan kinerja bagian keuangan Rumah Sakit Santo Antonius tidak efektif karena target pendapatan tidak sesuai dengan anggaran yang sudah ditetapkan.

b. Perspektif pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian bagian perspektif pelanggan dengan lima indikator (pangsa pasar, akuisisi pelanggan, retensi pelanggan, kepuasan pelanggan dan profitabilitas pelanggan) kurang baik karena belum memenuhi standar / target yang ada. Hal ini menjadi masalah penting bagi pihak manajemen Rumah Sakit untuk memperbaiki strategi guna menarik pelanggan.

c. Proses Bisnis Internal

Ada tiga ukuran utama kinerja dari proses inovasi belum maksimal pelaksanaannya, ukuran kinerja proses operasi ada tiga indikator BOR, TOI dan BTO belum sesuai standar DEPKES karena ada hubungan dengan rendahnya kunjungan pasien/ pelanggan di Rumah Sakit Santo Antonius Jopu. Sedangkan proses layanan purna jual berjalan dengan baik namun perlu ditingkatkan mengenai memberi pemahaman kepada pasien tentang proses pengobatan dan kontrol lanjutan dan sesuai dengan prosedur yang berlaku untuk kebaikan pasien serta membangun

hubungan baik dengan pasien melalui telepon pasien pasca berobat agar pasien merasa ada perhatian dari Rumah Sakit tempat berobat.

d. **Persepektif Pembelajaran dan pertumbuhan**

Kinerja dari perspektif ini cukup baik ditandai dengan kapabilitas pekerja (kepuasan pekerja, retensi pekerja dan produktivitas pekerja). kapabilitas pekerja belum memenuhi standar hal ini berkaitan erat dengan kurangnya pelanggan sehingga sehingga mempengaruhi kinerja Rumah Sakit. Kapabilitas sistem informasi (SIMRS) dan infrastruktur baik, sedangkan iklim organisasi baik namun belum maksimal ditandai dengan rendahnya kunjungan pasien yang berdampak pada rendahnya profit Rumah Sakit.

e. **Analisis SWOT**

Analisis SWOT menunjukkan bahwa kondisi Rumah Sakit Santo Antonius Jopu berada kuadran 1 (positip, positip) hal ini menandakan bahwa Rumah Sakit Santo Antonius jopu dalam kondisi kuat dan berpeluang. Rekomendasi strategi yang diberikan adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif dengan memanfaatkan peluang yang ada serta kekuatan internal yang dimiliki Rumah Sakit Santo Antonius Jopu, sehingga sangat mungkin untuk terus menambah pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat serta pengembangan menjadi Rumah Sakit yang memiliki keunggulan dan mempunyai daya saing demi kebahagiaan banyak orang sehingga nama Tuhan makin dimuliakan serta cinta kasih dan damai dapat dirasakan.

1.2. Saran

Berdasarkan data yang diperoleh dari dokumen, wawancara para informan, dan hasil observasi proses pelayanan di Rumah Sakit Santo Antonius Jopu, maka disimpulkan hasil penelitian berdasarkan empat perspektif dalam *balanced score* dan analisis SWOT sehingga direkomendasikan beberapa saran berikut:

1. Saran untuk Rumah Sakit Santo Antonius Jopu
 - a. Datangkan dokter spesialis tetap;
 - b. Tingkatkan kualitas pelayanan kepada pasien
 - c. Tingkatkan promosi Rumah Sakit
 - d. Tingkatkan sosialisasi budaya organisasi
 - e. Tingkatkan pelayanan Pastoral Care
 - f. Tingkatkan kerja sama dengan Gereja lokal dan puskesmas terdekat.
2. Saran bagi peneliti lain agar melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan sehubungan dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Amin, Wijaya Tunggal.2001. *Dasar-dasar Analisis Laporan keuangan*.PT Rineka Cipta. Jakarta Anggota IKAPI

Bastian, Indra,2001.*Akuntansi Sektor publik di Indonesia*.Yogyakarta: BPF

Bernadin, H.J. & Russel, J.E.A,1993.*Human Resource Management an experintal approach*. Singapore: Mc Graw-Hill,Inc.

Garrison Noreen,2013.*Akuntansi manajerial* Buku 1, Edisi 14 Salemba Empat

Gaspersz,Vincent.2002. *All-in-one .Intergral Total Quality Talent Management*.Jakarta: PT Gramedia Pustakka Utama

Gaspersz, Vincent.2003.Total Quality Management; Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.

-----2013. *All-in-one .Intergral Total Quality Talent Manajement*;Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Hery,2016.*Akuntansi Dasar*. Jakarta: PT.Grasindo

Kaplan dan Norton. 1992.“*The Balance Score Card, Measure that Drive Performance*”,Massachusetts: Harvard Business Review.

Kaplan,Robert S.dan David P.Norton 2000, *Balanced scorecard menerapkan Strategi Menjadi Aksi*; Jakarta: Erlangga

-----2014. *Balance Score Card, menerapkan strategi menjdi aksi*. Terjemahan; Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler,Philip and Keller,2011.*Manajemen Pemasaran*,edisi 13; Jakarta: Erlangga

Luis,S.dan Biromo,2007, *Step by step in Cascading Balanced Scorecard to Funcionsl Dcorecsrds*; Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Mahsun,Mohamad.2006.*Pengukuran Kinerja Sektor Publik*: Cetakan pertama; Yogyakarta: Penerbit BPPE

-----2009.*Pengukuran Kinerja Sektor Publik* (3th ed); Yogyakarta:Penerbit BPPE

- Mahsun, Mohamad. 2010. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*; Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo, 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*; Yogyakarta: Andi
- , 2004. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*; Yogyakarta: Andi
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Moleong, J. Lexi, 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*; Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhardi dkk. 2020. *Strategic manajemen*; Bandung: PT Refika Aditama.
- Niven. 2008. *Psikologi Kesehatan: pengantar untuk Perawat dan Profesional*; Jakarta: EGC
- Pohan. I.J, 2006. *Jaminan mutu layanan kesehatan dasar-dasar pengertian dan penerapan*; Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Rangkuti Freddy, 1997. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*; Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti Freddy, 2015. *Analisis SWOT*; Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti Freddy, 2003. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*; Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sabarguna. B.S, 2008. *Rekam Medis Terkomputerisasi*; Jakarta: UI Pres
- Sugiyono. 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*; Bandung: Penerbit Alfabeta.
- , 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- , 2021, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*; Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua; Yogyakarta: Penerbit Andi
- Trisnantoro L. 2009, *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*; Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Wycof, 2002: *Prinsip Pemasaran*; Jakarta: Erlangga.
- Yuwono, Sony, 2002. *Petunjuk Praktis penyusunan Balanced Scorecard: menuju organisasi yang berfokus pada strategi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

JURNAL

- Ahmad & Mujibur.(2021), “Analisis Efektivitas, Efisiensi dan Ekonomi dalam menilai kinerja Keuangan Pemerintah Kabupaten Sumbawa” *Journal of Accounting, Finance and Auditing*. Vol.3 No.1. 2021,pp 46-58
- Cronin, & Taylor. (1992), Measuring Service Quality: A Reexamination and Extention, *Journal of Marketing*, Vol.56, July,pp.55-68
- Kurniati.2021.“Penerapan Balanced Scorecard dalam analisis kinerja RS di Indonesia”. *Journal, stie-yppi.ac.id*. Vol.07.No.01-Pebruari,2021.Hal. 1-14.
- Maya Sari, Tika Arminda .2015 *jurnal riset akuntansi dan bisnis*;Volume 15 No.1/Maret 2015
- Suryani dan Retnani. 2016. “Implementasi Balanced scorecard dalam pengukuran kinerja manajemen Rumah Sakit” *jurnal mahasiswa, stiesia,ac,id*.Volume 5, Nomor 1 Januari hal.1-15
- Sholihah, Suprpti, dan Kosasih.2020.“Analisis penilaian kinerja dengan menggunakan metode Balanced Scorecard di RS Dr.Etty Asharto”.Batu.*jurnal.unmer.ac.id* Vol.6.No2
- Safiroh, Liduina. 2020 “Analisis SWOT dalam penentuan bobot kriteria pada pemilihan strategi pemasaran menggunakan analytic network process.Jurnal Ilmiah Teknik Informatika.Vol. 14.no 01 Mei,pp. 41-50

TESIS

- Hartati. 2012, *Pengukuran Kinerja RSUD DR. Moewardi Surakarta dengan menggunakan metode Balance Score Card*. Depok: Tesis Universitas Indonesia.
- Yulita,2019, *Pengukuran Kinerja RSUD Dr.Saiful Anwar dengan metode Balanced Scorecard*.Tesis. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.

PERATURAN DAN UNDANG-UNDANG

- Undang- Undang Dasar Republik Indonesia 1945 pasal 28 ayat 1 Setiap orang
- Undang – Undang Dasar Republik Indonesia. No 44 Tahun 2009 tentang RS
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no HK 01.07/ MENKES/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 82 tahun 2013 tentang SIMRS

Peraturan menteri Kesehatan RI nomor 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.

INTERNET

<https://inmarketing.id>

<https://ejurnal.stimi-bjm.ac.id/index.php/JRIMK/article/view/26>

<https://ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/PJ/article/view/346>

<https://belajarekonomi.com/pangsa-pasar>

<https://www.pelatihan-sdm.net/konsep-keseimbangan-dalam-balanced-scorecard.bsc/>

[E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.18.2.Februari \(2017\):965-995](#)

<http://www.jurnal.Poltekkes-bsi.ac.id/index.php/bsm/article/download/41/14/>

<https://dqlab.id/ragam-teknik-analisis-data-deskriptif-kualitatif-vs-kuantitatif#>

<https://accurate.id/akuntansi/pengertian-net-profit-margin-dan-perbedaan-dengan-gross-profit/>

Lampiran 1

ETIKA WAWANCARA

Petunjuk Umum Wawancara :

1. Ucapkan terimakasih atas kesediaan diwawancarai
2. Lakukan perkenalan dua arah, baik pewawancara maupun informan mulai dari nama, umur, pendidikan, pekerjaan, jabatan
3. Jelaskan maksud dan tujuan wawancara
4. Wawancara dilakukan oleh peneliti
5. Dalam diskusi, informan bebas mengeluarkan pendapat
6. Dijelaskan bahwa pendapat, saran dan pengalaman sangat berharga
7. Dalam wawancara tidak ada jawaban yang benar atau salah serta dijaga kerahasiaannya

Lampiran 2

SURAT PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Dalam wawancara tidak ada jawaban yang benar atau salah dan tidak akan berpengaruh terhadap kinerja keperawatan, analis, bidan, rekam medis, sanitarian, nutrisi, dan farmasi serta akan dijaga kerahasiaannya.

Yang bertanda tangan dibawah ini bersedia menjadi informan :

Nama :
Usia :
Pendidikan terakhir :
Masa kerja :
Tgl :
Tanda tangan :

Menyatakan bersedia menjadi informan dengan suka rela dan saya akan berkata jujur pada penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Maria Goretti Aran

Pendidikan :Mahasiswa Magister Manajemen Rumah Sakit Univertas Unwira
Kupang

Judul penelitian : ANALISIS KINERJA RS SANTO ANTONIUS JOPU DI ENDE- NUSA TENGGARA TIMUR DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD* DAN *SWOT*

Lampiran 3

PEDOMAN WAWANCARA PASIEN

Hari/ tanggal :

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

1. Menentukan jumlah waktu yang tersedia

Langkah ini bertujuan untuk mendapatkan kesepakatan waktu dengan pasien dalam melakukan wawancara

2. Pertanyaan:

- a. Dari mana anda mendapat informasi tentang Rumah Sakit Santo Antonius Jopu?
- b. Apakah saat masuk Rumah Sakit ada petugas menjelaskan tentang pelayanan yang akan di terima pasien?
- c. Apakah petugas trampil dalam melaksanakan tugasnya?
- d. Apakah petugas memberikan pemeriksaan , pengobatan sesuai dengan kebutuhan pasien?
- e. Apakah petugas dengan ramah dan cepat melayani pasien?
- f. Apakah petugas berpenampilan rapih dan bersih?
- g. Bagaimana pendapat anda tentang fasilitas kesehatan yang ada di Rumah Sakit Santo Antonius Jopu?

Lampiran 4

PEDOMAN WAWANCARA PEKERJA

Hari/ tanggal :
Nama :
Umur :
Jenis Kelamin :
Pendidikan :

3. Menentukan jumlah waktu yang tersedia

Langkah ini bertujuan untuk memperoleh waktu yang tersedia dari masing-masing pekerja untuk dilakukan wawancara. Petugas yang terpilih adalah petugas yang sudah lama bekerja dimana sudah mengetahui secara baik situasi dan kondisi Rumah Sakit Santo Antonius Jopu

4. Pertanyaan:

- a. Apakah Anda dilibatkan dalam mengambil keputusan?
- b. Apakah ada dukungan dari rekan kerja?
- c. Apakah anda puas bekerja di Rumah Sakit Santo Antonius Jopu?
- d. Apakah alat kesehatan dan sarana-prasaran mendukung pekerjaanmu?
- e. Apakah ada inisiatif untuk bekerja aktif dan kreatif?
- f. Apakah anda menerima gaji tepat setiap bulan?
- g. Apakah anda mengikuti peltihan-pelatihan yang mendukung komperensi dalam melaksanakan pekerjaan?

Lampiran 5

PEDOMAN OBSERVASI

Observasi rawat inap dan rekam medis

No	Kegiatan	Sesuai	Tidak
1	Petugas rawat inap (perawat/bidan) menerima dan mencatat pasien baru masuk rawat inap dalam buku register penerimaan pasien rawat inap pada lembaran masuk rekam medis		
2	Petugas rawat inap mengisi data identitas pasien baru meliputi nama, nomor rekam medik, umur dan alamat.		
3	Dokter mencatat riwayat penyakit, hasil pemeriksaan fisik, terapi serta semua tindakan yang diberikan kepada pasien dalam lembaran assesmen rawat inap dan CPPT (catatan perkembangan pasien terintegrasi)		
4	Perawat/ bidan mengisi lembaran grafik tentang tekanan darah, suhu, pernapasan, nadi dan saturasi oksigen pasien pada lembaran rekam medis		
5	Setelah pasien keluar dari Rumah Sakit, berkas rekam medis dikembalikan ke unit rekam medis paling lambat 1x 24 jam secara lengkap dan benar		
	Observasi rekam medis		
1	Menerima pasien baru rawat inap		
2	Memberi nomor rekam medis pada pasien baru rawat inap		
3	Mencatat dan mengisi pelayanan medik oleh petugas kesehatan sehubungan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.		
4	Mengembalikan rekam medis bila sudah selesai pelayanan atau pasien keluar dari rawat inap		
5	Petugas rekam medis melakukan assembling		
6	Petugas rekam medis mengelolah berkas rekam medis yang sudah lengkap dimasukkan kedalam kartu indeks penyakit, indeks operasi dan indeks kematian		
7	Petugas rekam medis melakukan rekapitulasi sensus harian setiap akhir bulan		
8	Petugas rekam medis melakukan coding		
9	Petugas rekam medis melakukan indeks rekam medis		

10	Petugas rekam medis menyimpan berkas rekam medis menurut nomor rekam medisnya		
----	-------------------------------------------------------------------------------	--	--

Lampiran 6

HASIL OBSERVASI RAWAT INAP DAN REKAM MEDIS

Observasi tanggal 1 Nopember 2022

No	Kegiatan	Sesuai	Tidak
1	Petugas rawat inap (perawat/bidan) menerima dan mencatat pasien baru masuk rawat inap dalam buku register penerimaan pasien rawat inap pada lembaran masuk rekam medis	√	
2	Petugas rawat inap mengisi data identitas pasien baru meliputi nama, nomor rekam medik, umur dan alamat.	√	
3	Dokter mencatat riwayat penyakit, hasil pemeriksaan fisik, terapi serta semua tindakan yang diberikan kepada pasien dalam lembaran assesmen rawat inap dan CPPT (catatan perkembangan pasien terintegrasi)	√	
4	Perawat/ bidan mengisi lembaran grafik tentang tekanan darah, suhu, pernapasan, nadi dan saturasi oksigen pasien pada lembaran rekam medis	√	
5	Setelah pasien keluar dari Rumah Sakit, berkas rekam medis dikembalikan ke unit rekam medis paling lambat 1x 24 jam secara lengkap dan benar	√	
Observasi rekam medis			
1	Menerima pasien baru rawat inap	√	
2	Memberi nomor rekam medis pada pasien baru rawat inap	√	
3	Mencatat dan mengisi pelayanan medik oleh petugas kesehatan sehubungan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.	√	
4	Mengembalikan rekam medis bila sudah selesai pelayanan atau pasien keluar dari rawat inap	√	
5	Petugas rekam medis melakukan assembling	√	
6	Petugas rekam medis mengelolah berkas rekam medis yang sudah lengkap dimasukkan kedalam kartu indeks penyakit, indeks operasi dan indeks kematian	√	
7	Petugas rekam medis melakukan rekapitulasi sensus harian setiap akhir bulan	√	
8	Petugas rekam medis melakukan coding	√	
9	Petugas rekam medis melakukan indeks rekam medis	√	
10	Petugas rekam medis menyimpan berkas rekam medis menurut nomor rekam medisnya	√	

Lampiran 7

HASIL OBSERVASI RAWAT INAP DAN REKAM MEDIS

Observasi tanggal 2 Nopember 2022

No	Kegiatan	Sesuai	Tidak
1	Petugas rawat inap (perawat/bidan) menerima dan mencatat pasien baru masuk rawat inap dalam buku register penerimaan pasien rawat inap pada lembaran masuk rekam medis	√	
2	Petugas rawat inap mengisi data identitas pasien baru meliputi nama, nomor rekam medik, umur dan alamat.	√	
3	Dokter mencatat riwayat penyakit, hasil pemeriksaan fisik, terapi serta semua tindakan yang diberikan kepada pasien dalam lembaran assesmen rawat inap dan CPPT (catatan perkembangan pasien terintegrasi)	√	
4	Perawat/ bidan mengisi lembaran grafik tentang tekanan darah, suhu, pernapasan, nadi dan saturasi oksigen pasien pada lembaran rekam medis	√	
5	Setelah pasien keluar dari Rumah Sakit, berkas rekam medis dikembalikan ke unit rekam medis paling lambat 1x 24 jam secara lengkap dan benar	√	
	Observasi rekam medis		
1	Menerima pasien baru rawat inap	√	
2	Memberi nomor rekam medis pada pasien baru rawat inap	√	
3	Mencatat dan mengisi pelayanan medik oleh petugas kesehatan sehubungan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.	√	
4	Mengembalikan rekam medis bila sudah selesai pelayanan atau pasien keluar dari rawat inap	√	
5	Petugas rekam medis melakukan assembling	√	
6	Petugas rekam medis mengelolah berkas rekam medis yang sudah lengkap dimasukkan kedalam kartu indeks penyakit, indeks operasi dan indeks kematian	√	
7	Petugas rekam medis melakukan rekapitulasi sensus harian setiap akhir bulan	√	
8	Petugas rekam medis melakukan coding	√	
9	Petugas rekam medis melakukan indeks rekam medis	√	
10	Petugas rekam medis menyimpan berkas rekam medis menurut nomor rekam medisnya	√	

Lampiran 8

Rangkuman Hasil wawancara Pekerja

Peneliti	Apakah anda dilibatkan dalam pengambilan keputusan?
Informan	Para prtugas baik kepala ruangan rawat inap, kepala bagian, komite dan anggotanya selalu diikutsertakan dalam pengambilan keputusan baik bersama pimpinan maupun bersama teman sejawat dalam melakukan tindakan untuk menyelamatkan pasien.
Peneliti	Apakah ada dukungan dari rekan kerjamu?
Informan	Dalam melakukan pekerjaan para petugas selalu kerja tim sehingga ada dukungan kerja sama yang baik diantara petugas agar pelayanan yang diberikan tidak boleh salah karena taruhan nyawa pasien
Peneliti	Apakah anda puas bekerja di Rumah Sakit Santo Antonius Jopu?
Informan	Dari ke lima informan merasa puas bekerja di Rumah Sakit Santo Antonius Jopu karena nilai kekeluargaan yang dihidupi juga semangat cinta kasih yang membuatnya nyaman hingga jadi pegawai tetap sampai saat ini.
Peneliti	Apakah alat kesehatan dan sarana prasarana mendukung pekerjaanmu?
Informan	Untuk alat kesehatan dan sarana prasarana yang berhubungan dengan pelayanan di ruangan rawat inap, kantor dan kamar operasi baik jumlah maupun fungsi cukup dan sangat mendukung pelayanan kepada pasien.
Peneliti	Apakah ada inisiatif untuk bekerja aktif dan kreatif?
Informan	Untuk semua petugas baik di bagian pelayanan maupun dibagian administrasi dan kantor mempunyai inisiatif untuk mengisi waktu luang dengan melipat kasa, membuat spalak, membersihkan yang kotor, menggunting kertas bekas untuk dipakai lagi.
Peneliti	Apakah anda menerima gaji setiap bulan?
Informan	Para karyawan setiap akhir bulan terima gaji dan lima karyawan merasa puas dengan gaji yang ada.
Peneliti	Apakah anda mengikuti pelatihan untuk mendukung kompetensi dalam melaksanakan pekerjaanmu?
Informan	Semua karyawan diberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan baik dari dinas kesehatan maupun dari Rumah Sakit sendiri untuk menambah wawasan dan ketrampilan dalam bekerja.

Lampiran 9

Rangkuman Hasil Wawancara Pasien Rawat Inap

Peneliti	Apakah pasien dan keluarga dengan mudah mencapai Rumah Sakit ini?
Informan	Dari ke 5 (informan) pelanggan Rumah Sakit adalah mereka yang tinggal di Desa Jopu Kecamatan Wolowaru dan wolojita yang jarak dekat dengan Rumah Sakit ini.
Peneliti	Apakah proses pelayanan tidak rumit/ pelayanan cepat
Informan	Jawaban dari pelanggan- pelanggan tentang penerimaan yang cepat dari depan IGD, proses admisi dan tindakan-tindakan yang diberikan sehingga memberi rasa nyaman kepada para pasien dan keluarga.
Peneliti	Apakah biaya pengobatan mahal?
Informan	Biaya pengobatan tidak ada karena menggunakan KIS dan jika tidak menggunakan kartu KIS biaya masih bisa dijangkau.
Peneliti	Apakah waktu tunggu terlalu lama?
Informan	Waktu tunggu pelayanan IGD dan pendaftaran tidak terlalu lama, untuk waktu tunggu Poli Spesialis waktu tunggu lebih dari 1 jam.
Peneliti	Bagaimana pendapatmu tentang mutu/ kualitas pelayanan di Rumah Sakit ini?
Informan	Menurut para pelanggan mutu pelayanan sudah bagus sekali dibandingkan dulu yang kurang tenaga dokter dan petugas lainnya. Yang membuat kami nyaman karena ada pelayanan rohani dari petugas, ada doa pagi dan sore serta ada lagu-lagu rohani yang membuat batin jadi tenang. Alat-alatnya juga sudah lengkap. Pelayanan obat dari farmasi oleh petugas farmasi sendiri sehingga kami minum obat tepat jam dan sesuai obatnya. petugas lain cepat merespon bila kami butuh bantuan sehingga pasien dan keluarga jadi nyaman atau tidak cemas.
Peneliti	Apakah petugas memberikan informasi tentang alur pelayanan?
Informan	Alur pelayanan di sampaikan ketika pasien datang di pintu masuk Rumah Sakit Santo Antonius Jopu langsung disampaikan alur dan proses yang akan terjadi sesuai dengan tujuan pelayanan IGD, Poli, Laboratorium.
Peneliti	Apakah petugas Rumah Sakit bersikap ramah?
Informan	Petugas Rumah Sakit pada umumnya bersikap ramah terhadap pasien dan hal ini dapat dilihat dari pergantian jadwal jaga setiap petugas yang memberikan pelayanan yang sama dengan santun dan ramah.

Lampiran 10

Rangkuman Hasil wawancara pasien kontrol Poli Klinik

Peneliti	Dari mana ibu memperoleh informasi tentang Rumah Sakit Santo Antonius Jopu?
Pasien (informan)	Beberapa pasien mendapat informasi dari keluarga yang selalu menggunakan fasilitas Rumah Sakit Santo Antonius Jopu untuk urusan kesehatan mereka, dan dari petugas yang bekerja di Rumah Sakit tersebut.
Peneliti	Apakah petugas memberikan informasi tentang pelayanan yang akan diberikan kepada pasien?
Pasien (informan)	Petugas selalu memberi informasi saat masuk di pintu Rumah Sakit dan tentang pelayanan yang akan diberikan kepada pasien dan keluarga untuk mempermudah pasien dan keluarga akses layanan yang tersedia.
Peneliti	Apakah petugas trampil dalam melakukan tindakan?
Pasien (informan)	Petugas trampil dalam pasang infus sekali tusuk, melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital dan trampil menggali keluhan dan masalah yang dialami pasien sehingga masalah pasien cepat diatasi.
Peneliti	Apakah petugas memberikan pemeriksaan dan pengobatan sesuai dengan kebutuhan pasien?
Pasien (informan)	Petugas selalu memberikan pemeriksaan dan pengobatan sesuai dengan keluhan dan sebelumnya mereka menjelaskan jika pasien bersedia mengikuti arahan petugas maka petugas boleh berikan tindakan sehingga keluhan pasien cepat ditangani dengan baik bahkan berkurang.
Peneliti	Apakah petugas dengan ramah dan cepat melayani pasien?
Pasien (informan)	Petugas dengan cepat dan ramah terima pasien dan keluarga saat masuk di depan igd lalu meminta pasien baring di tempat tidur kemudian memperkenalkan nama mereka, menjelaskan pemeriksaan dan tindakan akan diberikan serta pengobatan sesuai dengan sakit yang dialami. Kami senang karena di kunjungi oleh petugas dan berdoa bersama. Ada doa pagi dan sore serta buka lagu rohani sehingga buat hati nyaman.
Peneliti	Apakah petugas berpenampilan rapih dan bersih
Pasien (informan)	Penampilan bersih dan rapih sama dengan penampilan petugas kesehatan di Rumah Sakit lain yang ada di kota.

Lampiran 11

REKAPITULASI KEUANGAN RUMAH SAKIT SANTO ANTONIUS JOPU

URAIAN				
Tahun	Anggaran pendapatan	Realisasi Pendapatan	Anggaran pengeluaran	Realisasi Pengeluaran
2019	4.510.000.000	4.181.076.123	4.510.430.518	4.144.259.253
2020	4.490.000.000	3.799.625.819	4.411.338.119	3.724.984.309
2021	6.380.000.000	5.505.476.235	6.211.841.467	5.483.965.910

Sumber data: Bagian Keuangan Rumah Sakit Santo Antonius Jopu