

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Asrul. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi Ketiga. Binarupa Aksara. Jakarta.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2003. Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Penerbit PT. Refika Aditama Bandung.
- Amin Wijaya Tunggal. 2003 . Audit Manajemen Kontemporer , Penerbit PT Gramedia Utama. Jakarta.
- Aditama. 2002. Manajemen Administrasi Rumah Sakit Cetakan ke empat , Pustaka Sinar Harapan Jakarta .
- Budiwaluyo, Wasista. 1999. Kebijakan Departemen Kesehatan di dalam Pembangunan Perumasakitan dalam Pembangunan jangka panjang Tahap II. Hospital Management Training. Departemen Kesehatan RI dan Perdhaki bandung.
- Boy S. Sabarguna . 2003. Organisasi Manajemen Rumah Sakit Yogyakarta, Penerbit Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng dan Yogyakarta.
- Departemen Kesehatan RI (1992) . Standar Pelayanan Rumah Sakit , Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2001. Tentang Rencana Strategis Pembangunan Bidang Kesehatan. Depkes RI, Jakarta.
- Dunn Wn. 2000. Pengantar Analisis Kebijakan Kesehatan Gajah Mada Universitas Press Yogyakarta.
- Fakultas Kesehatan masyarakat. 2004. Panduan Pelaksanaan Program Magang tahun 2004 , Surabaya, FKM.
- Handoko. 2003. Manajemen Personalia dan SDM, Cetakan kedua. 2003. Gajah Mada University Press, Djoyakarta .
- Husen Umar. 2003. Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi , Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Ilyas. 2000. Perencanaan Sumber Daya manusia Rumah Sakit Teori, Metoda dan Formula, Diterbitkan oleh Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM UI Depok.
- Jacobalu, S. 1992. Penilaian Mutu Pelayanan dan Akreditasi Rumah Sakit, Kumpulan Naskah Ilmiah Kongres II Persi, Surabaya, Persi.
- Kotler, Philip; Bloom . 1999. Teknik dan Strategi Memasarkan Jasa Profesional .Penerbit Intermedia, Jakarta.

- Majoro, Simon; 1993. *The Essence of Marketing*. Prentice Hall Series: essence of Management. Prentice Hall Internasional (UK). New York, London, Toronto, Sydney, Tokyo, Singapore.
- Moekijat. 1992. *Perencanaan SDM*, Bandung CV. Mandar Maju.
- Moekijat. 1995. *Manajemen Personalia dan Sumber daya Manusia*, Penerbit Madar Maju Bandung.
- Martoyo. 1994. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Djogyakarta BPFE.
- Nawawi. 2001. *Perencanaan Sumber Daya Manusia untuk Organisasi Profit yang Kompetitif*, Gajah Mada University Press.
- Departemen Kesehatan. 2001. *Pedoman pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Daerah, Regional dan Nasional* Departemen Kesehatan Timor Leste.
- Rangkuti, Freddy. 1999. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis: Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis untuk Menghadapi Abad 21*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rangkuti, Freddy. 1999. *Riset Pemasaran*. Cetakan ketiga. Mei PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- RSAH-K. 2002. *Prosedur Tetap Rekam Medik RSAH-K Revisi kedua*, Surabaya Rumah Sakit Adi Husada Kapasari.
- RSAH-K. 2002. *Pedoman Kerja Rekam RSAH-K, Revisi II*, Surabaya RSAH-K Surabaya.
- Riduwan. 2002. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Penerbit Alfabeta Bandung.
- Suprato Adikoesoemo (2003) *Manajemen Rumah Sakit*, Penerbit Pustaka Sinar Harapan Jakarta.
- Suwarto, dkk .1989. *Manajemen Personalia Pertama* Djogyakarta Universitas; Admajaya Djogyakarta.
- Soekidjo Notoatmodjo (2003): *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, cetakan ketiga PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Syafarudin .2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Djoyakarta, BPF.
- Sondang P. Siagian. 2001. *Audit Management*, Jakarta, PT Bumi Aksara, cetakan ketiga Jakarta

Setya H. 2000. Strategy Perencanaan Pemasaran Kesehatan Instalasi Gigi dan Mulut RSUD dr. Soetomo Surabaya, Tesis Program Pascasarjana, Unair, Surabaya.

Sulastomo . 2000. Manajemen Kesehatan, Jakarta PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wijono .1997. Manajemen Kepemimpinan dan Organisasi Kesehatan .Airlangga Universitas Press.

## STANDAR UNTUK PENGHITUNGAN SKALA DARI FAKTOR ANALISIS

Lembar 1

## 1. FAKTOR INTERNAL

No	Faktor Analisis	Bt	Skala 1 (-2)	Skala 2 (-1)	Skala 3 (+1)	Skala 4 (+2)	Keterangan (sesuai standar)
1.	<b>Sumberdaya Manusia</b>						
1.1.	<b>Tenaga medis (0.13)</b>						
	1. Jumlah dokter umum	0.04	<i>Guest doctor</i> seluruhnya	<i>Guest doctor</i> >70% jumlah dokter	11-15, atau <i>host doctor</i>	>16-22, atau <i>host doctor</i>	Jumlah dokter umum untuk RS Nasional minimal 22 orang sesuai standar Dep.Kes Timor Leste. Apabila jumlah memenuhi syarat, namun dokter umum bukan dokter <i>host</i> , maka dianggap sebagai kelemahan
	2. Jumlah dokter gigi	0.04	1	2	3	4	Jumlah dokter Gigi untuk RS Nasional minimal 4 orang.
	3. Kualifikasi dokter spesialis: a. Bedah umum b. Internis c. Pediatrik d. <i>Obstetri gynecology</i> e. Radiologi f. <i>Laboratorium medicine</i> g. Anesthesiologi h. Bedah plastik i. Mata j. Ortopedi k. Urologi l. THT m. Pulmonologi n. Cardiovasculer o. Akunpunter	0.05	<4, atau <i>host doctor</i> <50%	4 – 7, atau <i>host doctor</i> 50-75%	7 – 10, atau <i>host doctor</i> >75%	>10 –12, atau <i>host doctor</i> 100%	<u>Keterangan:</u> Kualifikasi dokter spesialis minimal 12 orang yang harus ada di RSNGV Dili adalah a,b,c,d,e,f,g ) dan ditunjang oleh spesialis yang lain. Semua spesialis yang ada adalah <i>volunteer</i> dari luar negeri (Kuba, Australia, Indonesia, Philipina, China, Japan, Portugal dan lainnya). <u>Catatan:</u> Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka untuk RSNGV Dili dapat dianggap bahwa dokter spesialis tidak ada karena semuanya dokter tamu dan dianggap sebagai kelemahan.

## Lembar 2

No.	Faktor Analisis	Bt	Skala 1 (-2)	Skala 2 (-1)	Skala 3 (+1)	Skala 4 (+2)	Keterangan (sesuai standar)
1.2.	<b>Tenaga keperawatan (0.03)</b> Jumlah perawat Umum di RSNGV Dili dengan kualifikasi sbb: 1. Perawat akademi 2. Perawat bidan 3. Perawat SPK 4. Assistant Perawat	0.03	1-50	51-100	101-151	>152-185	Kualifikasi Perawat yang dibutuhkan keempat kategori adalah 185 orang yang terdiri dari Perawat SI, DIII, Perawat SPK, Perawat Bidan dan Asisten perawat (poskes).Jumlahnya minimal sesuai standar kebutuhan perawat di RSNGV Dili
	<b>1.3 Jumlah tenaga teknisi dengan kualifikasi (0.03)</b> 1. SPRG/AKG 2. AAK 3. SMAK 4. APRO 5. AKZI 6. AKL 7. Akpernes 8. SMF 9. Fisioterapi 10. Mikroskopis	0.03	0-2	3-5	6-8	>9-12	Kualifikasi tenaga teknisi yang dibutuhkan di RSNGV masing-masing profesi adalah 3-4 orang ini untuk tahun anggaran 2004 apabila tidak sesuai kebutuhan pelayanan akan dibenahi kekurangan tahun anggaran 2005 nanti sesuai perencanaan dan kebijakan yang ada.
1.4.	<b>Tenaga administrasi, sopir, satpam, dapur &amp; laundry, kebersihan (0.02)</b> 1. Jumlah petugas administrasi 2. Jumlah petugas sopir 3. jumlah petugas satpam 4. Jumlah tenaga dapur & laundry 5. Jumlah tenaga kebersihan	0.02	1-5	6-10	11-15	16-20	Kriteria petugas yang bekerja di RSNGV Dili tersebut dikualifikasi berdasarkan jumlahnya. Dan jumlah yang dibutuhkan dan ada adalah : a. Administrasi 15 orang b. Sopir 5 orang c. Satpam ( <i>security</i> ) 10 orang d. Dapur dan <i>laundry</i> 20 orang e. Kebersihan 20 orang

## Lembar 3

No.	Faktor Analisis	Bt	Skala 1 (-2)	Skala 2 (-1)	Skala 3 (+1)	Skala 4 (+2)	Keterangan (sesuai standar)	
1.5	<b>Karakteristik Responden</b> Diukur berdasarkan pendidikan formal dan pengalaman kerja							
	1. Pendidikan formal (0.03)	0.03	S1: <3 D3: <5 D1: <2 SMA: <10	S1: >3-4 D3: 5-7 D1: >2-3 SMA: 10-15	S1: >4-5 D3: >7-10 D1: >3-4 SMA: >15	S1: >5 D3: >10 D1: >4 SMA: >20	Kriteria pendidikan formal responden meliputi jumlah responden, kemudian dikelompokkan masing-masing, hasilnya kemudian dikumulatifkan.	
	2. Pengalaman kerja (0.07) 1-5 tahun >5-10 tahun >10-15 tahun >15-20 tahun > 20 tahun							Kriteria pengalaman kerja responden meliputi jumlah responden yang dikelompokkan masing-masing kelompok pengalaman kerja, hasilnya diukur pada kelompok umur masing-masing.
		0.01	<6	6-8	>8-10	>10		
		0.01	<5	5-7	>7-9	>9		
		0.02	<4	4-<6	6-8	>8		
0.02		<3	3-4	>4-5	>5			
0.01	<4	4-5	6-7	>7				
1.6.	<b>Penilaian Responden</b>							
a.	<b>Visi, misi, tujuan, organisasi (0.05)</b>							
	1. Visi, misi, dan tujuan RSNV Dili	0.02	Tidak ada	Ada, tidak tertulis	Ada, tertulis tidak jelas	Ada, tertulis, jelas, pegawai paham	Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden. Hasilnya dianalisis berdasarkan jumlah responden dengan ukuran di atas. Hasil kuesioner diambil secara rata-rata.	
	2. Visi, misi, dan tujuan organisasi dapat meningkatkan kinerja di RSNV Dili	0.02	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Responden diberikan pertanyaan, kemudian dianalisis, dimana jumlahnya adalah: Skala 1: bila kebijakan tim manajemen , sangat tidak mendukung perkembangan RS Skala 2: kurang mendukung Skala 3: mendukung Skala 4: sangat mendukung	
	3. Struktur organisasi RSNV Dili	0.01	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Sesuai dengan criteria di atas	

Lembar 4

No.	Faktor Analisis	Bt	Skala 1 (-2)	Skala 2 (-1)	Skala 3 (+1)	Skala 4 (+2)	Keterangan (sesuai standar)
<b>b.</b>	<b>Kebijakan Internal RSNGV Dili (0.01)</b>						
	1. Kebijakan oleh tim manajemen RSNGV Dili terhadap perkembangannya RSNGV Dili	0.01	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Responden diberikan pertanyaan, kemudian dianalisis, dengan nilai: 1=sangat tidak mendukung, 2=tidak mendukung, 3=mendukung, 4= sangat mendukung dimana jumlahnya adalah: Skala 1: bila kebijakan tim manajemen , sangat tidak mendukung perkembangan RS Skala 2: kurang mendukung Skala 3: mendukung Skala 4: sangat mendukung
	2. Pemahaman kebijakan organisasi yang dilaksanakan di RSNGV Dili	0.02	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	skala 1: bila sangat tidak paham kebijakan dengan kebijakan skala 2: kurang paham skala 3: paham, skala 4: sangat paham
<b>c.</b>	<b>Pengetahuan, Ketrampilan &amp; Disiplin Kerja (0.06)</b>						
	1. Pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki oleh tenaga di RSNGV Dili	0.03	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Sesuai dengan criteria di atas, yang disesuaikan dengan aspek pengetahuan dan ketrampilan petugas.
	2. Disiplin bekerja tenaga di RSNGV Dili.	0.03	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Sesuai dengan criteria di atas, yang disesuaikan dengan disiplin bekerja tenaga di RSNGV Dili.

## Lembar 5

No	Faktor Analisis	Bt	Skala 1 (-2)	Skala 2 (-1)	Skala 3 (+1)	Skala 4 (+2)	Keterangan (sesuai standar)
<b>d.</b>	<b>Berkaitan Pekerjaan (0.08)</b>						
	1. Pekerjaan saudara saat ini menyenangkan	0.01	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	skala 1: bila pekerjaan saat ini sangat tidak menyenangkan skala 2: kurang menyenangkan skala 3: menyenangkan skala 4: sangat menyenangkan
	2. Hubungan dengan seluruh rekan kerja dan bawahan	0.01	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1: bila hubungan kerja dengan rekan bawahan sangat tidak baik Skala 2: kurang baik Skala 3: baik, dan Skala 4: sangat baik
	3. Kesempatan untuk berkembang dan meningkatkan karier	0.01	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1: bila kesempatan untuk berkembang & meningkatkan karier sangat kurang Skala 2: kurang Skala 3: besar peluang Skala 4: sangat besar
	4. Jumlah pegawai di RSNGV Dili sudah memadai	0.01	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1: bila kualitas & kuantitas tenaga di RS sangat kurang memadai. Skala 2: kurang memadai Skala 3: memadai Skala 4: sangat memadai
	5. Beban kerja yang dirasakan saat ini	0.01	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1: bila beban kerja yang dirasakan saat ini sangat kurang Skala 2: kurang Skala 3: banyak, dan Skala 4: sangat banyak
	6. Job Deskripsi (pembagian Tugas)	0.01	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1: bila pembagian tugas sangat tidak adil Skala 2: kurang adil Skala 3: sudah adil, dan Skala 4: sangatadil
	7. Job Deskripsi yang ada sudah jelas dan paham	0.01	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1: bila setuju sangat tidak paham job deskripsi Skala 2: setuju & kurang paham Skala 3: setuju & sudah paham Skala 4: setuju & sangat paham
	8. Job Deskripsi yang ada penting untuk karyawan	0.01	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1: bila job deskripsi sangat tidak dianggap penting oleh staf. Skala 2: kurang Skala 3: penting Skala 4: sangat penting



## Lembar 6

No	Faktor Analisis	Bt	Skala 1 (-2)	Skala 2 (-1)	Skala 3 (+1)	Skala 4 (+2)	Keterangan (sesuai standar)
e.	<b>Suasana Lingkungan Kerja (0.03)</b>						
	1. Lingkungan RSNGV Dili	0.01	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1: bila lokasi sangat sulit dicapai Skala 2: sulit dicapai Skala 3: mudah dicapai Skala 4: sangat mudah dicapai
	2. Suasana ruang tunggu pasien	0.01	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1: bila ruang tunggu pasien sangat tidak bersih & nyaman Skala 2: kurang bersih & nyaman Skala 3: bersih & nyaman Skala 4: sangat bersih & nyaman
	3. Suasana ruang pelayanan kesehatan.	0.01	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1: bila ruang pelayanan pasien sangat tidak nyaman & bersih Skala 2: kurang nyaman & bersih Skala 3: nyaman & bersih Skala 4: sangat nyaman & bersih
f.	<b>Pelayanan Pada Pasien (0.02)</b>						
	1. Dalam pekerjaan selalu berdasarkan pada kebutuhan pasien	0.01	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1: bila dalam memberikan pelayanan sangat tidak berdasarkan kebutuhan pasien Skala 2: kurang Skala 3: sesuai kebutuhan pasien Skala 4: sangat
	2. Dalam pekerjaan mengutamakan kepuasan pasien	0.01	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1: bila dalam pekerjaan sangat tidak mengutamakan kepuasan pasien Skala 2: kurang mengutamakan Skala 3: selalu mengutamakan Skala 4: sangat mengutamakan

## Lembar 7

No	Faktor Analisis	Bt	Skala 1 (-2)	Skala 2 (-1)	Skala 3 (+1)	Skala 4 (+2)	Keterangan (sesuai standar)
g.	<b>Variabel Perencanaan SDM (0.06)</b>						
	1. Pemahaman terhadap perencanaan dan manajemen sumberdaya manusia di RSNGV Dili.	0.01	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	skala 1: bila pemahaman terhadap perencanaan SDM sangat kurang skala 2: kurang skala 3: cukup baik skala 4: sangat baik
	2. Teknik rekrutmen tenaga kerja yang selama ini dilaksanakan oleh RSNGV Dili	0.01	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1: bila teknik rekrutmen tenaga yang selama ini dilaksanakan di RS sangat tidak baik Skala 2: kurang baik Skala 3: sudah baik Skala 4: sangat baik
	3. Proses penerimaan pegawai baru yang dilakukan oleh bagian personalia RSNGV Dili saat ini.	0.01	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	skala 1: bila tanpa di wawancarai oleh bagian personalia skala 2: bila diwawancarai oleh bagian personalia skala 3: bila ada pengajuan berkas, testing tertulis wawancara oleh tim penerima pegawai baru skala 4: bila ada pengajuan berkas, testing tertulis dan wawancara, dan pemeriksaan kesehatan oleh tim penerima, & paham
	4. Orientasi yang diberikan oleh Personalia RSNGV Dili sebelum pegawai melaksanakan tugas.	0.01	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	skala 1: bila orientasi 1-2 minggu skala 2: 3 minggu-1 bulan skala 3: 1-2 bulan skala 4: Lebih 2 bulan Dili
	5. Pemahaman kepala ruangan atau bagian terhadap promosi, transfer, dan demosi tenaga di RSNGV Dili.	0.01	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	skala 1: bila kepala ruangan sangat tidak paham promosi/transfer staf skala 2: kurang paham skala 3: sudah paham skala 4: sangat paham
	6. Pemahaman kepala ruangan atau bagian terhadap pengawasan dan evaluasi pegawai di RSNGV Dili.	0.01	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1: bila pemahaman terhadap pengawasan & evaluasi staf sangat kurang Skala 2: kurang baik Skala 3: cukup baik, Skala 4: sangat baik

## Lembar 8

No	Faktor Analisis	Br	Skala 1 (-2)	Skala 2 (-1)	Skala 3 (+1)	Skala 4 (+2)	Keterangan (sesuai standar)
2.	<b>Pelayanan Kesehatan di RSNGV Dili</b>						
2.1	<b>Medik Dan Laboratorium (0.07)</b>						
	1. Pelayanan medik dasar: Poliklinik bedah, interne, anak, obs-gyn, radiologi, laboratorium medis, rontgen, fisioterapi, dan lainnya	0.02	<20%	20-<40%	40-<60	>60-80%	Skala 1: bila yan. medik dasar <20% Skala 2: 20-<40% Skala 3: 40-<60 Skala 4: >60-80%
	2. Pelayanan spesialistik: Bedah plastik, mata, ortopedi, urologi, THT, pulmonologi, cardiovascular, dan akunpuntur dan lainnya.	0.02	<20%	20-<40%	40-<60	>60-80%	Skala 1: bila pelay. spesialistik <20% Skala 2: bila pelay. spesialistik 20-<40% Skala 3: bila pelay. spesialistik 40-<60 Skala 4: bila pelay. spesialistik >60-80%
	3. Pelayanan Laboratorium Teknisi : Pemeriksaan rutin, pemeriksaan lab. lengkap, dan pemeriksaan spesifik lainnya .	0.03	<20%	20-<40%	40-<60	>60-80%	Skala 1: bila spesialistik <20% Skala 2: bila spesialistik 20-<40% Skala 3: bila spesialistik 40-<60 Skala 4: bila spesialistik >60-80%
2.2	<b>Pelayanan Administrasi (0.09)</b>						
	1. <u>Pelayanan administrasi:</u> Pelayanan keuangan, prosedur rujukan, pencatatan rekam medik, dan administrasi surat menyurat	0.03	<20%	20-<40%	60-<80%	>80%	Kriteria pelayanan administrasi adalah segala administrasi tertata dengan jelas dan baik, prosedur surat menyurat jelas dan teratur, semua rekam medik disusun berdasarkan abjad, keuangan satu pintu, pengeluaran efisien, pembukuan rapi dan jelas, semua penerimaan & pengeluaran diketahui oleh atasan. Sesuai buku petunjuk yang ada penggunaan dana di RSNGV Dili sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan.
	2. <u>Variabel tariff:</u> Daftar tarif pasien medik dasar dan spesialis tertulis.	0.03	Tertulis, tidak jelas	Tertulis. kurang jelas	Tertulis, jelas, tidak dijelaskan ke pasien	Tertulis, jelas, sedikit dijelaskan ke pasien	Pelayanan medik dasar dan spesialisasi di RSNGV Dili sampai saat ini masih gratis kecuali peralatan yang dibutuhkan oleh pasien tidak ada di RS maka ditanggung oleh pasien sendiri Ada SK penarikan biaya pengobatan namun belum dilaksanakan secara penuh oleh RSNGV Dili.
	3. Tarif untuk pemeriksaan dalam jumlah tertentu dan pemeriksaan terencana atau <i>check-up</i>	0.03	Belum ada tarif	Sudah ada tarif tapi tidak harus bayar ke RSNGV Dili	Penarikan tarif sesuai keadaan ekonomi pasien	Penarikan tarif yang di tentukan RSNGV Dili	Untuk pelayanan medik dasar dan pelayanan spesialistik. <i>Check-up</i> pegawai perusahaan dikenakan tarif untuk pergantian bahan dan alat dipakai.

## Lembar 9

No	Faktor Analisis	Bt	Skala 1 (-2)	Skala 2 (-1)	Skala 3 (+1)	Skala 4 (+2)	Keterangan (sesuai standar)
2.3	<b>Pelaksanaan Prosedur Ketetapan Pelayanan (0.05)</b>						
	1. Protap pelayanan medik	0.01	<20%	20-<40%	40-<60	>60-80%	Protap yang ada dan tertulis lengkap dan terdokumentasi untuk prosedur tindakan yang dilakukan di RSNGV Dili selalu berdasarkan protap tersebut. Pelaksanaan sesuai dengan prosedur yang ada di RS. Ada protap untuk setiap pelayanan dan di setiap ruangan masing-masing.
	2. Protap tata cara pelayanan kesehatan di RSNGV Dili	0.01	<20%	20-<40%	40-<60	>60-80%	
	3. Protap rujukan kesehatan	0.01	<20%	20-<40%	40-<60	>60-80%	
	4. Protap pelaksanaan pemeriksaan <i>check-up</i>	0.01	<20%	20-<40%	40-<60	>60-80%	
5. Protap pencatatan dan pelaporan kesehatan di RSNGV Dili	0.01	<20%	20-<40%	40-<60	>60-80%		
3.	<b>Fasilitas</b>						
3.1	<b>Luas Fasilitas Gedung (0.03)</b> Luas ruang: ortopedi, administrasi RSNGV, radiology ( <i>x-ray</i> ), emergency, OPD, bedah laki, bedah wanita, pediatric, perinatalogi, ICU, interne wanita, interne laki, fisioterapi, isolasi, kebidanan, nifas, klinik exesisal, dapur, kamar cuci, kamar operasi, mess dokter (A,B,C,D), bank darah, pemeliharaan, farmasi, laboratorium, rapat, kamar mayat, <i>medical record</i> .	0.03	<151 m <sup>2</sup>	151-250	251-350	>350-450	<u>Keterangan:</u> Standar ukuran luas ditentukan berdasarkan luas gedung minimum sampai dengan luas maksimum gedung yang ada di RSNGV Dili. Fasilitas tertera pada daftar di sebelah kiri kemudian diukur berdasarkan criteria luas dalam masing-masing skala. Hasilnya dari masing-masing luas ruang, diukur, dibagi dengan jumlah variabel, dan dikumulatikan.

## Lembar 10

No	Faktor Analisis	Bt	Skala 1 (-2)	Skala 2 (-1)	Skala 3 (+1)	Skala 4 (+2)	Keterangan (sesuai standar)
<b>3.2</b>	<b>Peralatan Pelayanan Penunjang Non Medis (0.02)</b>						
	1. Komputer dan mesin ketik		0-10	11-20	21-30	31-40	<p><u>Keterangan:</u> Standar ukuran jumlah peralatan ditentukan berdasarkan kesepakatan dari pihak manajemen RS Nasional Guido valadares Dili dengan peneliti. Dari standar minimum dan seandard maksimum peralatan penunjang non medis di RSNGV Dili yang ada sekarang.</p> <p><u>Catatan:</u> Hasilnya diukur berdasarkan kondisi riil disesuaikan pada skala yang ada kemudian hasilnya di kumulatifkan.</p>
	2. Pendingin udara		1-20	21-30	31-40	41-50	
	3. Refrigerator		1-20	21-30	31-40	41-50	
	4. Audio		0	1	2	3	
	5. Televisi		0-10	11-20	21-30	31-40	
	6. <i>Overhead</i> proyektor dan layar		0	1	2	3	
	7. Kamera	0.02	0	1	2	3	
	8. Meja		1-30 set	31-60 set	61-90 set	91-120 set	
	9. Kursi		1-30 set	31-60 set	61-90 set	91-120 set	
	10. Sofa		1-20	21-30	31-40	41-50	
	11. Bangku Panjang		1-30 set	31-60 set	61-90 set	91-120 set	
	12. Lemari		1-30 set	31-60 set	61-90 set	91-120 set	
	13. Radio komunikasi (HT)		1-20	21-30	31-40	41-50	
	14. Aipon		0-10	11-20	21-30	31-40	
	15. Kipas Angin		1-20	21-30	31-40	41-50	
	16. Tempat tidur		<50-100	101-151	152-202	203-253	
<b>3.3</b>	<b>Keadaan Lokasi RSNGV Dili (0.03)</b>						
	1. Lokasi RSNGV Dili	0.01	Sangat sulit dicapai	Sulit dicapai	Cukup mudah dicapai	sangat mudah dicapai	Lokasi berada di tepi jalan raya dan harus mudah mencapai lokasi dengan transport umum/pribadi baik roda 2 atau 4
	2. Letak RSNGV di dalam Pusat Kota Dili	0.01	Sangat tidak strategis	Cukup strategis	strategis	sangat strategis	Letak RS strategis oleh pasien baik dengan berjalan kaki atau pakai transport umum.
	3. Akses transportasi	0.01	Cabang jalan, KS	Cabang jalan, KU, 7-12	Tepi jalan raya, KU, 7-16	Tepi jalan raya KU 7-21	KS= kendaraan sendiri, KU=kendaraan umum (taksi,bemo, becak), layanan 24 jam.

Lembar 11

No	Faktor Analisis	Bt	Skala 1 (-2)	Skala 2 (-1)	Skala 3 (+1)	Skala 4 (+2)	Keterangan (sesuai standar)
3.4	<b>Promosi Yang Dilakukan (0.02)</b>						
	1. Promosi rutin: poster, brosur/ leaflet, PKMRS, penyuluhan melalui radio & promosi melalui TVTL	0.01	<20%	20-<40%	40-<60	>60-80%	Kegiatan dianggap baik bila promosi dilaksanakan di atas >60-80% lancar, ada petugas khusus di RS yang menangani health promosi, pencetakan brosur/leaflet rutin setiap bulan.
	2. Promosi non rutin: pengabdian masyarakat, seminar, kunjungan rawat inap, iklan di media cetak dan talk show di televisi.	0.01	<20%	20-<40%	40-<60	>60-80%	Kegiatan dianggap baik bila promosi dilaksanakan secara rutin >60-80%
4.	<b>Kekuatan Keuangan</b>						
	1. <i>Cashflow</i>	0.03	< 100-200 USD	200-300 USD	400-600 USD	>600-10.00 USD	Pemasukan bersih selama per bulan. Didapatkan dari hasil jasa pelayanan dan karcis minimal >600-1000 USD
	2. Kemampuan penggunaan dana untuk kegiatan operasional pengembangan SDM dan investasi.	0.03	Sangat tidak mampu	Kurang mampu	Mampu	sangat mampu	Pengeluaran dana untuk retribusi; pajak; pembelian obat, bahan, dan alat; jasa pelayanan medis; kegiatan operasional (telepon, air, listrik); perlengkapan ATK; dan kebutuhan lain (perbaikan, <i>over-head cost</i> ). Tersedia 1.500 USD/bulan untuk kegiatan rutin ( <i>pety cash</i> RSNGV Dili), pengeluaran per bulan tidak lebih dari dana <i>pety cash</i> yang ada

Lembar 12

**2. FAKTOR EKSTERNAL**

No	Faktor Analisis	Bt	Skala 1 (-2)	Skala 2 (-1)	Skala 3 (+1)	Skala 4 (+2)	Keterangan (sesuai standar)
<b>1.</b>	<b>Peluang Pasar (0.06)</b>						
	Berdasarkan tempat tinggal pasien wilayah di 13 kabupaten di Timor Leste (Aileu, Ainaro, Baucau, Bobonaro, Covalima, Dili, Ermera, Liquisa, Lospalos, Maliana, Manatuto, Manufahi, Oecusse, Viqueque)	0.06	Yang datang berobat dari luar Kab. Dili sangat sedikit	Yang datang berobat dari luar Kab.Dili sedikit	Yang datang berobat dari luar Kab. Dili banyak	Yang datang berobat dari luar Kab. Dili sangat banyak	Skala 1: bila pasien yang datang berobat dari luar kab.Dili sangat sedikit Skala 2: bila pasien yang datang berobat dari luar kab.Dili sedikit Skala 3: bila pasien yang datang berobat dari luar kab.Dili banyak Skala 4: bila pasien yang datang berobat dari luar kab.Dili sangat banyak
<b>2.</b>	<b>Kebijakan Kesehatan (0.04)</b>						
	Kebijakan kesehatan yang mendukung pemberian kewenangan pengelolaan dana sendiri.	0.04	<20%	20-<40%	40-<60	>60-80%	Merupakan kebijakan kesehatan dari Pemerintah Timor Leste yang mendukung pemberian kewenangan pengelolaan dana sendiri.
<b>3.</b>	<b>Situasi Ekonomi (0.10)</b>						
	Situasi ekonomi	0.10	Sangat tidak mendukung	Kurang mendukung	Mendukung	Sangat mendukung	Diukur berdasarkan kondisi ekonomi masyarakat, terutama pendapatan yang diperoleh oleh masyarakat yang digunakan untuk biaya pengobatan

## Lembar 13

No	Faktor Analisis	Bt	Skala 1 (-2)	Skala 2 (-1)	Skala 3 (+1)	Skala 4 (+2)	Keterangan (sesuai standar)
<b>4.</b>	<b>Penilaian Responden Eksternal</b>						
<b>4.1</b>	<b>Karakteristik Pasien</b>						
<b>a.</b>	<b>Golongan Umur (0.08)</b>						
	1. 15-21 tahun	0.02	<4	4-7	>7-10	>10	Golongan umur tidak ada standar, yang digunakan adalah jumlah responden saja. Ukuran ditetapkan oleh peneliti.
	2. 22-35 tahun	0.02	<4	4-7	>7-10	>10	
	3. 36-55 tahun	0.02	<4	4-7	>7-10	>10	
	4. 56-70 tahun ke atas	0.02	<4	4-7	>7-10	>10	
<b>b.</b>	<b>Pendidikan formal (0.06)</b>						
	1. SMP	0.02	<4	4-8	9-20	>20	Pendidikan formal tidak ada standar, yang digunakan adalah jumlah responden saja. Ukuran ditetapkan oleh peneliti.
	2. SMA	0.02	<4	4-8	9-20	>20	
	3. Akademi/ perguruan tinggi	0.02	<4	4-8	9-20	>20	
<b>c.</b>	<b>Status Pasien (0.04)</b>						
	1. Baru	0.02	<5	5-9	10-20	>20	Data diperoleh dari isian kuesioner. Berdasarkan jumlah responden
	2. Lama	0.02	<5	5-9	10-20	>20	
<b>d.</b>	<b>Status Kasus Pasien (0.21)</b>						
	1. Penyakit dalam	0.03	<2	2-3	4-8	>8	Status kasus tidak ada standar, yang digunakan adalah jumlah responden saja. Ukuran ditetapkan oleh peneliti, berdasarkan masing-masing kasus yang ada.
	2. Penyakit bedah	0.03	<2	2-3	4-8	>8	
	3. Penyakit kebidanan	0.03	<2	2-3	4-8	>8	
	4. Penyakit anak	0.03	<2	2-3	4-8	>8	
	5. Penyakit kulit	0.03	<2	2-3	4-8	>8	
	6. Urologi	0.03	<2	2-3	4-8	>8	
	7. Mata	0.03	<2	2-3	4-8	>8	



## Lembar 14

No	Faktor Analisis	Bt	Skala 1 (-2)	Skala 2 (-1)	Skala 3 (+1)	Skala 4 (+2)	Keterangan (sesuai standar)
e.	<b>Sumber Pembiayaan (0.10)</b>						
	1. Gratis	0.05	<10	10-20	>20-30	>30	Sumber biaya diukur berdasarkan jumlah responden yang terpilih
	2. Rujukan	0.05	<10	10-20	>20-30	>30	
4.2	<b>Pelayanan Kesehatan Yang Disediakan (0.06)</b>						
	Penilaian pasien terhadap jenis pelayanan kesehatan yang disediakan meliputi pelayanan medik dasar dan spesialisik	0.06	Skala 1	Skala 2	Skala 3	Skala 4	Pelayanan berdasarkan penilaian pasien berdasarkan jumlah pelayanannya. Ukuran adalah: Skala 1: bila pelayanan yang disediakan kurang dari 4 macam Skala 2: kurang dari 7 macam Skala 3: lebih dari 7-10 macam Skala 4: semua tersedia.
4.3	<b>Kebiasaan Berobat (0.02)</b>						
	Kebiasaan berobat bila anggota keluarga sakit	0.02	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1: bila anggota keluarga sakit dibiarkan saja & tidak diobati. Skala 2: diobati sendiri di rumah Skala 3: dibawa ke puskesmas/ klinik swasta /fasilitas kesehatan terdekat. Skala 4: dibawa berobat ke Puskesmas/ klinik swasta/ fasilitas kesehatan terdekat dan RSNGV Dili.
4.4	<b>Sumber informasi (0.03)</b>						
	Mendapatkan informasi bahwa di RSNGV Dili terdapat pelayanan dokter spesialisasi	0.03	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1: bila yang memilih dari teman, kantor, dr/drg/klinik, tahu sendiri 1-1,75 Skala 2: 1,75-2,5 Skala 3: 2,5-3,25 Skala 4: 3,25-4

## Lembar 15

No	Faktor Analisis	Bt	Skala 1 (-2)	Skala 2 (-1)	Skala 3 (+1)	Skala 4 (+2)	Keterangan (sesuai standar)
<b>4.5</b>	<b>Kesan Responden Terhadap Peralatan, Kebersihan, Kenyamanan, &amp; Kerapian (0.08)</b>						
	1. Kesan terhadap peralatan dan bahan yang disediakan.	0.02	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1: bila yang memilih alat dan bahan yang disediakan sangat kurang Skala 2: kurang Skala 3: cukup lengkap Skala 4: lengkap
	2. Kesan terhadap kebersihan ruang tunggu.	0.02	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1: bila ruang tunggu pasien sangat tidak bersih & nyaman Skala 2: kurang bersih & nyaman Skala 3: bersih & nyaman Skala 4: sangat bersih & nyaman
	3. Kesan terhadap kenyamanan ruang pelayanan.	0.02	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1: bila ruang pelayanan pasien sangat tidak nyaman & bersih Skala 2: kurang nyaman & bersih Skala 3: nyaman & bersih Skala 4: sangat nyaman & bersih
	4. Kesan terhadap kerapian penataan ruang pelayanan	0.02	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1: bila ruang pelayanan pasien sangat tidak tertata rapi Skala 2: kurang tertata rapi Skala 3: tertata rapi Skala 4: sangat tertata dan rapi

No	Faktor Analisis	Bt	Skala 1 (-2)	Skala 2 (-1)	Skala 3 (+1)	Skala 4 (+2)	Keterangan (sesuai standar)
<b>4.6</b>	<b>Kesan Responden Terhadap Kepuasan Pelayanan (0.12)</b>						
	1. Puas terhadap pelayanan yang diberikan	0.02	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	skala 1: bila jumlah yang setuju sangat tidak puas skala 2: kurang puas skala 3: puas skala 4: sangat puas
	2. Dokter yang merawat menguasai ilmu dan trampil dalam bidangnya	0.02	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	skala 1: bila yang memilih sangat tidak menguasai ilmu dan pengetahuan di bidangnya skala 2: kurang skala 3: menguasai skala 4: sangat menguasai ilmu dan pengetahuan di bidangnya
	3. Sikap dokter yang merawat	0.02	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1 : bila dokter sangat tidak ramah Skala 2 : kurang ramah Skala 3 : ramah Skala 4 : sangat ramah
	4. Perawat dan bidan yang merawat menguasai ilmu dan trampil dalam bidangnya	0.02	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	skala 1: bila yang memilih sangat tidak menguasai ilmu dan pengetahuan di bidangnya skala 2: kurang menguasai skala 3: menguasai skala 4: sangat menguasai
	5. Sikap perawat dan bidan yang merawat	0.02	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1 : bila sangat tidak ramah Skala 2 : kurang ramah Skala 3 : ramah Skala 4 : sangat ramah
	6. Petugas administrasi trampil dan bersikap ramah dalam melayani	0.02	1-1,75	1,75-2,5	2,5-3,25	>3,25-4	Skala 1: bila jumlah yang sangat tidak setuju trampil dan ramah Skala 2: kurang setuju trampil dan ramah Skala 3: setuju trampil dan ramah Skala 4: sangat setuju trampil dan ramah

**KUESIONER UNTUK PASIEN  
RUMAH SAKIT NASIONAL GUIDO VALADARES DILI**

---

Nomor responden : .....  
 Tanggal wawancara : .....  
 Pewawancara : .....

**I. Identitas Responden**

1. Nama : .....
2. Umur : ..... tahun
3. Jenis Kelamin : ..... Laki/Wanita
4. Alamat : ..... Kecamatan: .....
5. Status Perkawinan : Kawin/Janda/Duda/Belum Kawin
6. Pendidikan : .....
7. Pekerjaan : .....
8. Status pasien : 1. Baru 2. Lama
9. Status kasus : 1. Baru 2. Lama
10. Sumber biaya : 1. Umum 2. Gratis 3. Bayar sendiri 4. Rujukan

11. Jenis Pelayanan (Beri tanda lingkaran pada nomor yang bersangkutan):

Medik dasar:

- a. Bedah umum
- b. Penyakit dalam
- c. Kebinanan
- d. Penyakit anak
- e. Ophthalmologi
- f. Radiologi
- g. Laboratorium medicine
- h. Anesthesiologi

Spesialistik:

- i. Dermatolgi dan Venerologi
- j. Ortopedi
- k. Urologi
- l. Cardiovasculer
- m. Pulmonologi
- n. Mata

**II. Karakteristik Responden Terhadap Pelayanan Kesehatan**

**a. Kebiasaan**

12. Apabila Saudara dan anggota keluarga sakit kemanakah biasanya mencari pengobatan: (Sebutkan jumlah orang di dalam kolom yang disediakan)

- |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Dibiarkan saja</li> <li>3. Diobati sendiri</li> <li>4. Puskesmas</li> </ol> | <table border="1" style="width: 100%; height: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> </table> |  |  |  |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Dokter praktek swasta</li> <li>6. Klinik Swasta</li> <li>7. RSNGV Dili</li> <li>8. Rumah Sakit ABRI</li> </ol> | <table border="1" style="width: 100%; height: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> </table> |  |  |  |  |
|                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |
|                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |
|                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |
|                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |
|                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |
|                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |
|                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |
|                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |

## b. Sumber Informasi

13. Dari mana Saudara mendapatkan informasi bahwa di RSNGV Dili terdapat pelayanan dokter spesialisasi :
- Dari keluarga/ teman/ kenalan dekat
  - Dari kantor/ dinas/ perusahaan tempat bekerja
  - Rujukan puskesmas/ Balai pengobatan Kesehatan
  - Rujukan atau kiriman dari Rumah Sakit Regional Daerah
  - Dari pengumuman Redio dan TVTL
  - Tahu sendiri

## III. Kesan Responden

Berilah tanda silang pada angka di sebelah kanan yang merupakan pilihan jawaban Saudara dengan ketentuan sebagai berikut: Pilih (1) bila sangat tidak setuju; (2), bila kurang setuju, (3) bila setuju (4) bila sangat setuju

### Kesan terhadap jenis pelayanan dan tempat pelayanan

14. Menurut Saudara, apakah jenis pelayanan, peralatan dan bahan yang disediakan lengkap
15. Menurut Saudara, apakah ruang tunggu nyaman dan bersih
16. Menurut Saudara, apakah ruang pelayanan nyaman dan bersih
17. Menurut Saudara, apakah ruang pelayanan tertata dengan baik

1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4

### a. Kesan terhadap kepuasan

18. Menurut Saudara, apakah puas dengan pelayanan yang telah diberikan
19. Menurut Saudara, apakah dokter yang merawat menguasai ilmu dan trampil di bidang pekerjaannya
20. Menurut Saudara, apakah dokter yang merawat bersikap ramah
21. Menurut Saudara, apakah perawat dan bidan yang melayani menguasai ilmu dan trampil di bidang pekerjaannya
22. Menurut Saudara, apakah perawat dan bidan yang melayani bersikap ramah
23. Menurut Saudara, apakah petugas administrasi trampil dan bersikap ramah

1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4

**KUESIONER UNTUK PROVIDER KEPALA RUANGAN/ BAGIAN DI RSNKV DILI**

Nomor Responden : .....  
 Tgl Wawancara : .....  
 Pewawancara : .....

**I. Identitas Responden**

- Nama : .....
1. Umur : .....
2. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
3. Status Perkawinan : Belum kawin/kawin/janda/duda
4. Pendidikan : a. SMU b. SPK c. D1 d. D3 e. S1
5. Pekerjaan/Job deskripsi : a. Dokter/Perawat b. Administrasi  
 c. Teknisi/non teknisi
6. Lama Tugas di Rumah Sakit Ini : ..... Tahun

Keterangan cara menjawab:

- a. Pertanyaan dijawab oleh responden dengan melalui wawancara yang menggambarkan keadaan responden terhadap pekerjaannya.
- b. Ketentuan jawaban (hanya diketahui oleh peneliti) adalah sebagai berikut: (1) sangat tidak setuju, (2) Kurang setuju, (3) Setuju, dan (4) Sangat setuju.
- c. Yang perlu diperhatikan adalah bahwa daftar pertanyaan ini hanya digunakan sebagai instrumen pengambilan data penelitian, dan jawaban responden tidak akan mempengaruhi sama sekali terhadap karier dan/ atau pekerjaannya.

**II. Karakteristik respon terhadap visi Organisasi**

Berilah tanda silang pada angka disebelah kanan yang merupakan pilihan jawaban saudara dengan ketentuan sebagai berikut. Pilih (1) bila sangat tidak tahu; (2) bila Tidak tahu; (3); bila belum ada (4) bila Sudah ada

7. Menurut Saudara, apakah RSNKV Dili sudah mempunyai visi dan misi pelayanan saat ini ?
8. Menurut Saudara, apakah Visi dan misi organisasi sudah dipahami oleh seluruh staf RSNKV Dili ?
9. Menurut Saudara, apakah visi organisasi dapat meningkatkan kinerja kerja ?

1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4

**II. Karakteristik responden tentang Kebijakan Organisasi**

Berilah tanda silang pada angka disebelah kanan yang merupakan pilihan jawaban saudara dengan ketentuan sebagai berikut. Pilih (1) Sangat tidak dapat; (2) Kurang dapat; (3) Dapat; (4) Sangat dapat.

10. Menurut Saudara, apakah kebijakan organisasi RSNGV Dili dapat mengarahkan saudara dalam melaksanakan tugas ?
11. Menurut Saudara, apakah kebijakan yang ada dapat meningkatkan kinerja saudara ?

1	2	3	4
1	2	3	4

**IV. Karakteristik respon Berdasarkan Keahlian dan disiplin kerja**

Berilah tanda silang pada angka disebelah kanan yang merupakan pilihan jawaban saudara dengan ketentuan sebagai berikut. Pilih (1) Sangat tidak berdisiplin ;(2)kurang berdisiplin ;(3) sudah berdisiplin; (4) sangat berdisiplin .

12. Menurut Saudara, apakah tenaga yang bekerja di RSNGV Dili sudah memiliki disiplin yang baik dalam melaksanakan tugas ?
13. Menurut Saudara, apakah tenaga yang bekerja di RS sudah mempunyai ketrampilan dan pengetahuan yang cukup ?

1	2	3	4
1	2	3	4

Berilah tanda silang pada angka disebelah kanan yang merupakan pilihan jawaban saudara dengan ketentuan sebagai berikut : (1) Sangat tidak setuju, (2) Kurang setuju, (3) Setuju, dan (4) Sangat setuju.

**V. Tentang pekerjaan**

14. Menurut Saudara, apakah pekerjaan Saudara saat ini menyenangkan
15. Menurut Saudara, apakah hubungan dengan seluruh rekan kerja Saudara baik
16. Menurut Saudara, apakah terdapat kesempatan untuk berkembang dan meningkatkan karier
17. Menurut Saudara, apakah jumlah pegawai di RSNGV Dili sudah memadai
18. Menurut Saudara, apakah beban pekerjaan sudah dirasakan adil selama ini
19. Menurut Saudara, apakah job deskripsi (pembagian tugas) dapat membantu pelaksanaan tugas sehari-hari ?
20. Menurut Saudara, apakah job deskripsi yang ada sekarang jelas dan saudara pahami ?
21. Menurut Saudara, apakah job deskripsi penting untuk saudara

1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4

**VI. Tentang lingkungan dan suasana kerja**

22. Menurut Saudara, apakah lokasi RSNGV Dili mudah dicapai
23. Menurut Saudara, apakah ruang tunggu pasien nyaman dan terjaga kebersihannya
24. Menurut Saudara, apakah ruang pelayanan kesehatan nyaman dan terjaga kebersihannya

1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4

### VII. Tentang pelayanan

25. Menurut Saudara, apakah dalam bekerja Saudara selalu berdasarkan pada kebutuhan pasien
26. Menurut Saudara, apakah dalam bekerja Saudara selalu mengutamakan kepuasan pasien

1	2	3	4
1	2	3	4

### VIII. Karakteristik respon tentang Perencanaan SDM

Berilah tanda silang pada angka disebelah kanan yang merupakan pilihan jawaban saudara dengan ketentuan sebagai berikut. Pilih (1) Sangat tidak dipahami; (2) Kurang dipahami; (3) Dipahami; (4) Sangat dipahami.

27. Menurut Saudara, apakah anda sudah memahami perencanaan tenaga di tempat kerja saudara ?
28. Menurut Saudara, apakah tim manajemen RSNGV Dili sudah melibatkan dalam perencanaan dan manajemen SDM ?
29. Menurut Saudara, apakah waktu saudara diterima menjadi pegawai di RSNGV Dili melalui rekrutmen ?
30. Menurut Saudara, apakah proses seleksi tenaga di RSNGV Dili saat ini berdasarkan prosedur ?
31. Menurut Saudara , berapa lama masa orientasi yang saudara ikuti :
- 1- 2 minggu
  - 3-4 minggu
  - 1-2 bulan
  - 2-3 bulan
32. Menurut Saudara, apakah Saudara memahami proses promosi/transfer dan demosi tenaga di RSNGV Dili saat ini ?
33. Menurut Saudara, apakah pengawasan dan evaluasi tenaga/staf di RSNGV Dili saat ini anda sudah pahami dan dilakukan setiap saat terhadap staf ?

1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4

1	2	3	4
1	2	3	4





DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
Mulyorejo FKM Kampus C. Surabaya - 60115 Telp. 5920948, 5920949 Fax. 5924618

Nomor : 580 /JO3.1.18/PG/2004  
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar  
Perihal : Permohonan ijin penelitian

26 Maret 2004

Yth. Director General  
Departemen Kesehatan Timor Leste  
Di  
Timor Leste

Dalam rangka pelaksanaan penelitian guna penyelesaian penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat, dengan ini kami mohon izin untuk mengadakan penelitian bagi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Diamantino de Jesus  
NIM : 100230998 I  
Judul Penelitian : Studi Tentang Perencanaan Tenaga Medis, Paramedis Dan Non Paramedis Di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili  
Lokasi : Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili  
Pembimbing : Setya Haksama, drg., M.Kes

Terlampir kami sampaikan proposal penelitian yang bersangkutan.

Atas perhatian dan bantuan Saudara kami sampaikan terima kasih.

Widodo J. Pudjirahardjo, dr., M.S., M. PH., Dr., PH  
NIP. 130610101  
Pembantu Dekan I,  
Departemen Pendidikan dan Kebudayaan  
Universitas Airlangga  
Fakultas Kesehatan Masyarakat

Tembusan :

1. Dekan FKM Unair
2. Director Policy & Planning Depkes  
Timor Leste
3. Director RSGV Dili Timor Leste
4. Yang bersangkutan

SKRIPSI

ANALISIS INTERNAL DAN ANALISIS EKTERNAL

DIAMANTINO DE JESUS