LAMPIRAN 7

Tabel Triangulasi Metode Wawancara

1. **Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Layanan Unit Rawat Inap RSUD Ahmad Yani Kota Metro**
   a. **Kualitas Layanan Masyarakat.**

No	Informan	Data Hasil Wawancara	Substansi Data
	(1)	(2)	(3)
1	Dr. Chandra Pandingan (Wakil Direktur Pelayanan RSUD Ahmad Yani), 20 Maret 2013	"RSUD Ahmad Yani merupakan salah satu rumah sakit umum yang ada di Kota Metro yang dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sekitar Kota Metro dan sekitarnya. RSUD Ahmad Yani ini memiliki berbagai pelayanan kesehatan masyarakat seperti pelayanan medis, pelayanan gawat darurat, pelayanan keperawatan, pelayanan rekam medis dan pelayanan administrasi serta manajemen pemerintahan yang berbasis pada pelayanan yang efektif dan efisien. Oleh sebab itu pelayanan RSUD Ahmad Yani harus mengutamakan kualitas layanan masyarakat dalam memenuhi pelayanan kepada masyarakat."	RSUD Ahmad Yani ini memiliki berbagai macam pelayanan kesehatan yang mengutamakan kualitas layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat
		"Dalam meningkatkan sarana dan prasarana mulai dari pengembangan fisik pembangunan gedung, penambahan alat-alat medis, penambahan sumber daya manusia sebagai tenaga dokter dalam pelayanan spesialis (Tulang dan paru-paru), serta membuat Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan. Selain itu juga pihak RSUD Ahmad Yani meningkatkan mutu sumber daya manusia melalui pendidikan	Kualitas layanan di RSUD Ahmad Yani ini masih mengalami kekurangan dalam hal sarana dan prasarana, serta tenaga medis sehingga perlu meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat tersebut dengan

		dokter dengan memebrikan pendidikan dokter umum menjadi dokter spesialis baik di bidang tulang maupun paru-paru dalam jangka waktu pendidikan kurang dari 4 tahun lama pendidikan. Hal ini dilakukan pihak RSUD Ahmad Yani sebagai salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.”	menambahk sarana dan prasarana tersebut melalui bantuan pemerintah dan memberikan pendidikan dokter spesialis kepada dokter umum sebagai upaya peningkatan sumber daya manusia.
		“Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan masyarakat masih terdapat berbagai kekurangan seperti keterbatasan alat-alat medis dan belum terealisasikan secara tuntas pembangunan gedung RSUD Ahmad Yani. Namun demi memenuhi kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal maka pihak rumah sakit berusaha sebaik mungkin melayani masyarakat walaupun secara bertahap dalam hal pembelian alat-alat medis yang harganya sangat mahal sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam pengumpulan dana tersebut. RSUD Ahmad Yani ini merupakan rumah sakit BLUD yang tentunya masih memerlukan bantuan biaya dari APBN dan APBD.”	RSUD Ahmad Yani mengalami keterbatasan sumber keuangan dalam memenuhi kebutuhan alat-alat medis yang digunakan untuk memenuhi pelayanan kesehatan sehingga memerlukan bantuan pemerintah dalam hal pembiayaan atas ketersediaan alat-alat tersebut.
2	Bapak Saminim (Masyarakat), 22 Maret 2013	“Saya memilih RSUD Ahmad Yani ini karena rumah sakit ini merupakan rumah sakit daerah Metro yang melayani masyarakat di bidang kesehatan dan jarak tempuh yang dekat dengan rumah saya, dan RSUD Ahmad Yani juga jadi tujuan utama masyarakat sini untuk ngecek kesehatannya. Jadi masyarakat berharap RSUD Ahmad Yani selalu ningkatin pelayanannya.”	RSUD Ahmad Yani banyak dipilih masyarakat karena jarak tempuh yang dekat dan lokasi yang strategis.
		“Fasilitas RSUD Ahmad Yani ini masih terbatas jadi sebaiknya pihak RSUD Ahmad Yani harus meningkatkan fasilitas seperti nambah ruang inap yang banyak dan memadai dengan ketersediaan kipas angin sehingga pengguna ruangan anak-anak khususnya kelas III tidak mengalami kepanasan dan pengap karena banyaknya orang diruangan itu.”	Ketersediaan sarana dan prasarana yang terbatas sehingga kualitas pelayanan kurang tercukupi.

4	Bapak Agusti (Masyarakat), 16 April 2013	"Pelayanan umum itu menurut saya nih ya, harus bener-bener diperhatiin pemerintah karena dengan pelayanan yang baik maka pemerintah dianggap masyarakat punya pemimpin yang baik karena memberikan pelayanan umum yang berkualitas untuk masyarakatnya. Contohnya pelayanan yang diberikan oleh RSUD Ahmad Yani harus dilakukan dengan baik, karena dengan pelayanan yang baik maka cara kerja petugas ini dinilai masyarakat karena ngasih pelayanan dengan baik. Salah satunya dengan ngasih pelayanan kesehatan dengan cepat, tanggap dan pengobatan yang diberikan berkualitas, serta dokter yang profesional dan memiliki sikap yang ramah."	Salah satu pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh RSUD Ahmad Yani yaitu dengan memberikan pelayanan cepat, tanggap dan pengobatan yang diberikan berkualitas serta dokter yang profesional dan memiliki sikap yang ramah.
5	Ibu Sari (Masyarakat), 16 April 2013	"Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh petugas rumah sakit ini menurut saya cukup baik mas, karena pada waktu anak saya kena DBD, para petugasnya lumayan tanggap jadi anak saya cepat di atasi selain itu juga rumah sakit ini dekat dengan rumah saya jadi mudah di tempuh. Yah kalau menurut saya kualitas pelayanan masyarakat yang diberikan ini ya baik lah, kalau pelayanannya ini cepat dan gak terlalu susah mengurus administrasinya, saya kan pakai Jamkesmas."	Cepat tanggapnya petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan pasien umum maupun askes.
6	Bapak Amin (Masyarakat), 22 Maret 2013	"Fasilitas di RSUD Ahmad Yani ini masih kurang di ruangan rawat inap. Waktu anak saya sakit DBD di bawa ke RSUD Ahmad Yani ini memang langsung dilayani oleh dokter dan proses pengobatan, tapi harus di rawat dan waktu mau dipindahkan ke ruangan kelas III semua kelas penuh sehingga harus nunggu beberapa jam terlebih dulu nunggu pasien yang mau keluar. Seharusnya pihak RSUD Ahmad Yani harus meningkatkan fasilitas gedung."	Kualitas layanan kesehatan yang kurang maksimal hal ini disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia dan sarana serta prasarana rumah sakit.
7	Ns. Vera Susanti S.Kep (Kepala Ruang Anak RSUD Ahmad Yani), 20 Maret 2013	"RSUD Ahmad Yani telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat secara maksimal seperti adanya pelayanan cepat di bidang medis, birokrasi pelayanan yang baik, terbuka, efektif dan efisien. Pelayanan yang diberikan oleh RSUD	RSUD Ahmad Yani telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat secara maksimal seperti adanya

		Ahmad Yani pun bervariasi dari pelayanan perawatan inap maupun jalan, perawatan medis maupun pelayanan gizi masyarakat. Pelayanan kesehatan masyarakat ini dilakuakn sesuai dengan prosedur tetap yang berlaku karena setiap tindakan berdasarkan prosedur sehingga meminimalisir kesalahan medis. RSUD Ahmad Yani juga bersifat transparansi dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan adanya papan informasi yang dapat berguna bagi masyarakat dalam hal informasi tentang rumah sakit maupun berbagai informasi kesehatan, prosedur pelayanan baik Jamkesmas, Jamsostek maupun Jamkesda. Hal ini guna memberikan pelayanan kesehatan yang mudah dan transparan bagi masyarakat.”	pelayanan cepat di bidang medis, birokrasi pelayanan yang baik, terbuka, efektif dan efisien. Hal ini guna memberikan pelayanan kesehatan yang mudah dan transparan bagi masyarakat.
		“Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan masyarakat masih banyak yang perlu diperbaiki khususnya di ruang anak karena faktor usia gedung yang sudah tua yaitu berumur 20 tahun. Jadi menurut saya, perlu adanya pembongkaran dan merenovasi ulang gedung tersebut dengan cat yang baru karena warna cat tersebut saat ini sudah kusam guna meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Dalam hal fasilitas juga demikian seperti kurangnya peralatan medis (inkubator, CT *scan*, *monitor patient*, *bed patient*) dan masih terdapat kipas angin yang rusak dan jumlahnya terbatas, kualitas tempat tidur yang sudah banyak rusak dan kurang serta keterbatasan penerangan di beberapa ruangan sehingga memerlukan perbaikan secara total khususnya di ruangan anak-anak.”	Keterbatasan sarana dan prasarana dalam pelayanan kesehatan sehingga menyebabkan pelayanan yang kurang maksimal.
		“Sumber daya manusia di RSUD Ahmad Yani kurang memadai karena kurangnya dokter yang bertugas. Berdasarkan aturan yang berlaku seharusnya setiap bidang penyakit minimal memiliki 3 dokter yang bertugas, namun pada kenyataannya hanya terdapat 2 dokter saja bahkan dari kedua dokter tersebut ada yang sedang melanjutkan pendidikan sehingga sangat kekurangan tenaga medis.	RSUD Ahmad Yani kurang memadai sumber daya manusianya karena kurangnya dokter, sehingga perlu adanya peningkatan sumber daya manusia.

		Dengan demikian tenaga medis yang bertugas tersebut harus bekerja ekstra dalam melayani jumlah pasien yang ada. RSUD Ahmad Yani berupaya meningkatkan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja nya dengan memberikan beberapa pelatihan terhadap dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara baik, ramah, dan penuh perhatian sehingga kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat dapat lebih baik.”	
8	Ibu Sopiyah (Masyarakat), 11 April 2013)	“RSUD Ahmad Yani ini sebagai rumah sakit daerah seharusnya peralatan medis kesehatannya sudah lengkap jadi kalau ada pasien yang sakit tidak perlu di rujuk ke rumah sakit karang, kalau pakai di rujuk itu kasihan pasien nya mas. Fasilitas RSUD Ahmad Yani ini kurang lengkap menurut saya, karna waktu itu saudara saya sakit dan tidak ada alat apanya gitu saya lupa, jadi harus di rujuk ke karang dan dokter yang menanganinya juga sedang ada di rumah sakit karang jadi ya di suruh rujuk ke karang. Menurut saya RSUD Ahmad Yani ini segera melengkapi peralatannya serta adanya dokter yang profesional dari berbagai penyakit jadi tidak perlu rujuk.”	RSUD Ahmad Yani ini masih terbatas peralatan medisnya sehingga perlu di rujuk ke rumah sakit lain hal ini akan mempengaruhi kualitas layanan kesehatan masyarakat.
9	Bapak Sukiran (Masyarakat), 11 April 2013	“Petugas medisnya kurang kalau di waktu malam hari padahal jumlah pasiennya kan semakin banyak di RSUD Ahmad Yani jadi menurut saya petugasnya perlu ditingkatin karena RSUD Ahmad Yani ini kan rumah sakit daerah yang banyak masyarakat daerah sini berobat ke sini kan banyaknya menggunakan layanan jamkesmas dan jamsostek.”	Keterbatasan sumber daya manusia sehingga perlu ditingkatkan dalam memberikan layanan kesehatan masyarakat
Kesimpulan: Kualitas layanan di RSUD Ahmad Yani Kota Metro masih kurang baik, hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada masyarakat. Pelayanan rumah sakit ini kurang maksimal dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya, hal ini disebabkan oleh terbatasnya ketersediaan sarana dan prasarana seperti peralatan medis (inkubator, CT *scan*, *monitor patient*, *bed patient*), kipas angin dan ruangan pasien.			

b. Responsibilitas kinerja RSUD Ahmad Yani Kota Metro

No	Informan	Data Hasil Wawancara	Substansi Data
	(1)	(2)	(3)
1	Bapak Sukiran (Masyarakat), 16 April 2013	"Semua pekerjaan harus sesuai dengan aturan pemerintah atau prosedur administrasi yang berlaku, jadi administrasi berjalan dengan lancar dan tertib aturan. Prosedur administraasi khan berbeda beda sesuai dengan aturan masing-masing jenis pelayanan tersebut."	Semua pelaksanaan kegiatan di RSUD Ahmad Yani berjalan dengan lancar dan tertib aturan sesuai dengan aturan pemerintah atau prosedur administrasi yang berlaku.
2	Ns. Vera Susanti S.Kep (Kepala Ruang Anak RSUD Ahmad Yani), 20 Maret 2013	"Untuk mempermudah penerapan prinsip-prinsip administrasi di RSUD Ahmad Yani ini, pihak rumah sakit memberikan informasi secara terbuka kepada masyarakat melalui papan informasi maupun bersosialisasi dengan pihak-pihak yang terkait seperti puskesmas."	RSUD Ahmad Yani memberikan informasi secara terbuka kepada masyarakat melalui papan informasi dalam mempermudah proses administrasi
3	Ibu Sari (Masyarakat), 16 April 2013	"RSUD Ahmad Yani ini sudah terbuka sich informasinya yaitu dengan cara adanya informasi yang ditulis di papan informasi yang berhubungan dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang menggunakan program jamkesmas, jampersal maupun askes. Jadi kita gak harus tanya-tanya ke petugas lagi mas."	RSUD Ahmad Yani menyediakan papan informasi terkait dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang menggunakan program jamkesmas, jampersal maupun askes

4	Dr. Chandra Pandingan (Wakil Direktur Pelayanan RSUD Ahmad Yani), 20 Maret 2013	"Dalam melakukan pelayanan kesehatan baik dari pelayanan umum, jamkesmas, jampersal maupun askes yang dilakukan oleh masyarakat haruslah mematuhi prinsip-prinsip administrasi dan prosedur persyaratan dari berbagai pelayanan tersebut. Prosedur persyaratan pelayanan umum misalnya harus memenuhi syarat sebagai berikut yaitu melakukan pendaftaran dengan biaya Rp. 27.500 untuk pemeriksaan di bagian poliklinik dan Rp. 52.500 untuk bagian Instalasi Gawat Darurat (IGD), lalu pasien menunggu panggilan dan pemeriksaan setelah itu dapat ditentukan apakah harus rawat inap atau rawat jalan. Kemudian setelah itu pasien membayar biaya pengobatan sesuai dengan aturan tanpa adanya subsidi dari pemerintah. Sedangkan dari pelayanan lainnya seperti jamkesmas, jampersal dan askes akan mendapatkan bantuan dari pemerintah."	Prosedur dan syarat administrasi di RSUD Ahmad Yani berbeda-beda sesuai dengan aturan yang berlaku
5	Bapak Amin (Masyarakat), 22 Maret 2013	"Dengan adanya pelayanan kesehatan jamkesmas yang berlaku di rumah sakit umum ini saya merasakan sangat terbantu masalah pembiayaan rumah sakit. Karena dengan penggunaan jamkesmas ini saya tidak membayar biaya pengobatan di rumah sakit saya cukup memenuhi persyaratan administrasi yang telah disampaikan oleh pihak rumah sakit yaitu dengan memilik kartu jamkesmas, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan rujukan dari puskesmas tempat saya tinggal, kemudian berkas tersebut dirangkap empat."	RSUD Ahmad Yani memberikan keringan biaya untuk masyarakat yang kurang mampu dengan menggunakan program askes.

Kesimpulan

Semua pelaksanaan kegiatan di RSUD Ahmad Yani berjalan dengan lancar dan tertib aturan sesuai dengan aturan pemerintah atau prosedur administrasi. Prosedur dan syarat administrasi di RSUD Ahmad Yani berbeda-beda sesuai dengan aturan yang berlaku. Untuk memenuhi Prosedur dan syarat administrasi, RSUD Ahmad Yani memberikan informasi secara terbuka kepada masyarakat melalui papan informasi dalam mempermudah proses administrasi. Papan informasi ini berisi syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang menggunakan program askes maupun secara umum.

c. Akuntabilitas kinerja RSUD Ahmad Yani Kota Metro

No	Informan	Data Hasil Wawancara	Substansi Data
	(1)	(2)	(3)
1	Dr. Chandra Pandingan (Wakil Direktur Pelayanan RSUD Ahmad Yani), 20 Maret 2013	"Akuntabilitas merupakan salah satu indikator yang menjadi tugas seorang tenaga medis dalam melayani masyarakatnya. Oleh karena itu tenaga medis sebagai sumber daya manusia harus memiliki akuntabel terhadap tugas dan kewajibannya. Hal ini sesuai dengan misi RSUD Ahmad Yani dalam hal meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang akuntabel yaitu sumber daya manusia yang bertanggung jawab terhadap kewajiban dan tugasnya, terbuka terhadap perubahan dan memiliki standar kinerja."	Misi RSUD Ahmad Yani dalam hal meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang akuntabel yaitu sumber daya manusia yang bertanggung jawab terhadap kewajiban dan tugasnya, terbuka terhadap perubahan dan memiliki standar kinerja
		"Dalam mengatur kedisiplinan pegawai, dokter, perawat yang bertugas di RSUD Ahmad Yani ini berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Di dalam peraturan tersebut adanya kewajiban dan sanksi yang diperoleh pegawai jika terjadi pelanggaran akan kode etik kerjanya. Selain itu juga, rumah sakit ini menerapkan sistem skor point untuk meningkatkan kinerja pelayanan terhadap masyarakat. Jika pegawai tersebut melakukan kinerja yang baik maka akan mendapatkan skor yang baik dan itu juga akan berdampak pada pendapatan pegawai. Jadi jika skor yang diperoleh besar maka akan mendapatkan intensif dan reward. Sebaliknya jika kinerja nya buruk maka point akan berkurang dan akan mendapatkan punishment jika pelanggaran tersebut tinggi maka akan di proses hingga	Landasan hukum dalam mengatur kedisiplinan pegawai terdapat pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

		Badan Kepegawaian Daerah yang akan melakukan pemberhentian kerja.”	
2	Bapak Tugi (Masyarakat), 16 April 2013	“Tahap-tahap waktu pasien datang dari IGD, terus pesen tempat untuk rawat inap, pasien diperiksa perawat, terus dikasih obat lagi. dokter yang bertugas itu harus cepet, ramah, ngasih senyuman dan menyemangatin biar pasien cepet sembuh gak membeda-bedain pasien yang umum, jamkesmas, jamsostek atau jamkesda.”	Akuntabilitas rumah sakit ini tidak membeda-bedakan pasien umum maupun askes.
3	Ns. Vera Susanti S.Kep (Kepala Ruang Anak RSUD Ahmad Yani), 20 Maret 2013	“RSUD Ahmad Yani ini siaga 24 jam dengan sistem pegawai yang bekerja menggunakan jadwal sip-sipan. Tapi di ruang anak ini hanya memiliki dua dokter yang terdiri dari satu dokter umum dan satu dokter spesialis. Seharusnya dalam setiap ruangan jenis penyakit tersebut setidaknya harus memiliki tiga dokter dalam memenuhi pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Keterbatasan dokter ini disebabkan oleh keterbatasan RSUD Ahmad Yani dari segi keuangan dan sumber daya manusia..”	Akuntabilitas rumah sakit cukup terganggu dengan keterbatasan sumber daya manusia, namun rumah sakit tetap memberikan layanan dengan memberikan rujukan kepada rumah sakit lainnya.
Kesimpulan: Indikator akuntabilitas yang dilakukan oleh RSUD Ahmad Yani Kota Metro ini juga sudah cukup baik karena pihak rumah sakit secara moral memiliki tingkat pertanggungjawaban yang tinggi dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasiennya, sehingga jika terjadi kekurangan alat-alat medis dan sumber daya manusia maka pihak rumah sakit akan merujuk ke rumah sakit provinsi dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi pasien.			

2. **Kendala Pelayanan Publik di RSUD Ahmad Yani**
   a. **Faktor Sumber Daya Manusia**

No	Informan	Data Hasil Wawancara	Substansi Data
	(1)	(2)	(3)
1	Ns. Vera Susanti S.Kep (Kepala Ruang Anak RSUD Ahmad Yani), 20 Maret 2013	"Kendala RSUD Ahmad Yani dalam pertanggungjawaban pelayanan kesehatan terhadap masyarakat yaitu kurangnya tenaga dokter dan perawat yang masih jauh dari angka ideal dengan jumlah tempat tidur pasien yang dimiliki oleh rumah sakit. Pada RSUD Ahmad Yani ini di ruang anak hanya memiliki dua dokter yang terdiri dari satu dokter umum dan satu dokter spesialis. Seharusnya dalam setiap ruangan jenis penyakit tersebut setidaknya harus memiliki tiga dokter dalam memenuhi pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Sehingga manakala dokter tersebut seharusnya bertugas namun beliau absen bertugas maka seharusnya ada dokter yang menggantikan. Jika hal ini terjadi maka kendala keterbatasan sumber daya manusia ini akan membuat kinerja menjadi lamban dan terganggu. Seharusnya jumlah dokter dan perawat harus seimbang dengan jumlah tempat tidur pasien hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal dan akuntabilitas sehingga tidak adanya pasien yang terlantar dan menunggu giliran pemeriksaan kesehatan oleh dokter yang terbatas tersebut."	Jumlah petugas medis yang ada tidak sesuai dengan jumlah tempat tidur pasien
2	Dr. Chandra Pandingan (Wakil Direktur Pelayanan RSUD Ahmad Yani), 20 Maret 2013	"Seperti yang diberitakan di beberapa media pada waktu sebelumya, RSUD Ahmad Yani ini memiliki keterbatasan sumber daya manusia dalam hal ini yaitu dokter spesialis. Hal ini dikarenakan pihak RSUD Ahmad Yani meningkatkan mutu sumber daya manusia melalui pendidikan dokter dengan memeberikan pendidikan dokter umum menjadi dokter	RSUD Ahmad Yani ini memiliki keterbatasan sumber daya manusia (dokter spesialis). Hal ini dikarenakan pihak RSUD Ahmad Yani memeberikan pendidikan dokter umum menjadi dokter

		spesialis baik di bidang tulang maupun paru-paru dalam jangka waktu pendidikan kurang dari 4 tahun lama pendidikan. Hal ini dilakukan pihak RSUD Ahmad Yani sebagai salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Dalam mengatasi keterbatasan tenaga dokter tersebut maka pihak RSUD Ahmad Yani merekrut dokter untuk bekerja sementara dengan sistem kontrak. Sehingga keterbatasan dokter tersbut sedikit dapat diatasi. Dalam menjalankan tugasnya, dokter maupun perawat di RSUD Ahmad Yani ini telah mentaati aturan sesuai dengan jam kerja yaitu dengan kehadiran pada pukul 08.00 sampai 14.00 sebagai sip pagi dan pukul 14.00 sampai 20.00 sebagai sip sore dan pukul 20.00 sampai 08.00 sebagai sip malam. Perekrutan dokter untuk bekerja sementara dengan sistem kontrak ini digunakan untuk mengatasi keterbatasan sumber daya manusia di RSUD Ahmad Yani ini. ”	spesialis baik di bidang tulang maupun paru-paru dalam jangka waktu pendidikan kurang dari 4 tahun lama pendidikan. Dalam mengatasi keterbatasan tenaga dokter tersebut maka pihak RSUD Ahmad Yani merekrut dokter untuk bekerja sementara dengan sistem kontrak.
3	Bapak Amin (Masyarakat), 22 Maret 2013	“sepertinya jumlah dokter yang dimiliki sedikit jadi pasien harus menunggu kehadiran dokter untuk pemeriksaan dengan waktu yang lama karena jumlah pasien yang bayak. Jadi pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter kurang maksimal karena harus memeriksa pasien yang banyak jadi pemeriksaan kadang cumin pagi dan malem hari aja atau gak cuma sekali dalam sehari.”	Pemeriksaan pasien dilakuakan hanya pagi dan malam hari atau bahkan hanya sekali dalam sehari.
4	Bapak Sukiran (Masyarakat), 11 April 2013	“Petugas medisnya kurang kalau di malem hari padahal jumlah pasiennya kan semakin banyak di RSUD Ahmad Yani jadi menurut saya petugasnya perlu ditingkatin karena RSUD Ahmad Yani ini kan rumah sakit daerah yang banyak masyarakat daerah sini berobat ke sini kan banyaknya menggunakan layanan jamkesmas dan jampersal.”	Tenaga medis di malam hari masih kurang sedangkan pasien semakin bertambah karena banyak yang menggunakan layanan askes/jamkesmas.

Kesimpulan: Sampai saat ini RSUD Ahmad Yani masih kekurangan tenaga medis, dokter spesialis. Jumlah petugas medis yang ada tidak sesuai dengan jumlah tempat tidur pasien membuat petugas medis yang ada harus bekerja ekstra keras dalam melayani pasien terutama pada saat terjadi peningkatan jumlah pasien. Pemeriksaan pasien dilakuakan hanya pagi dan malam hari atau bahkan hanya sekali dalam sehari. Dalam mengatasi hal ini RSUD Ahmad Yani merekrut dokter untuk bekerja sementara dengan sistem kontrak

b. Faktor Keuangan

No	Informan	Data Hasil Wawancara	Substansi Data
	(1)	**(2)**	**(3)**
1	Bapak Amin (Masyarakat), 22 Maret 2013	"Fasilitas di RSUD Ahmad Yani ini masih kurang di ruangan rawat inap. Waktu anak saya sakit DBD di bawa ke RSUD Ahmad Yani ini memang langsung dilayani oleh dokter dan proses pengobatan, tapi harus di rawat dan waktu mau dipindahkan ke ruangan kelas III semua kelas penuh jadi harus nunggu beberapa jam terlebih dulu nunggu pasien yang mau keluar. Seharusnya pihak RSUD Ahmad Yani harus meningkatkan fasilitas gedung."	RSUD Ahmad Yani memiliki ruangan atau gedung yang masih terbatas.
2	Ns. Vera Susanti S.Kep (Kepala Ruang Anak RSUD Ahmad Yani), 20 Maret 2013	"Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan masyarakat masih banyak yang perlu diperbaiki khususnya di ruang anak karena faktor usia gedung yang sudah tua yaitu berumur 20 tahun. Jadi menurut saya, perlu adanya pembongkaran dan merenovasi ulang gedung tersebut dengan cat yang baru karena warna cat tersebut saat ini sudah kusam guna meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Dalam hal fasilitas juga demikian seperi masih terdapat kipas angin yang rusak dan jumlahnya terbatas, kualitas tempat tidur yang sudah banyak rusak dan kurang serta keterbatasan penerangan di beberapa ruangan sehingga memerlukan perbaikan secara total khususnya di ruangan anak-anak."	Terdapatnya gedung RSUD Ahmad Yani yang sudah tua dan memerlukan renovasi

3	Dr. Chandra Pandingan (Wakil Direktur Pelayanan RSUD Ahmad Yani), 20 Maret 2013	"ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan masyarakat masih terdapat berbagai kekurangan seperti keterbatasan alat-alat medis dan belum terealisasikan secara tuntas pembangunan gedung RSUD Ahmad Yani. Namun demi memenuhi kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal maka pihak rumah sakit berusaha sebaik mungkin melayani masyarakat walaupun secara bertahap dalam hal pembelian alat-alat medis yang harganya sangat mahal sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam pengumpulan dana tersebut. RSUD Ahmad Yani ini merupakan rumah sakit BLUD namun tentunya masih memerlukan bantuan biaya dari APBN dan APBD."	Keterbatasan alat-alat medis dan belum terealisasikan secara tuntas pembangunan gedung RSUD Ahmad Yani karena membutuhkan biaya yang besar.
4	Bapak Saminim (Masyarakat), 22 Maret 2013	"Fasilitas di RSUD Ahmad Yani ini kurang memadai dan sangat terbatas sehingga sebaiknya pihak RSUD Ahmad Yani harus meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan seperti penyediaan ruang inap yang banyak dan memadai dengan ketersediaan kipas angin sehingga pengguna ruangan anak-anak khususnya kelas III tidak mengalami kepanasan dan sumpek dengan banyaknya penghuni ruangan tersebut."	Masih terdapatnya ruangan yang kurang memadai dan ketersedian kipas angin yang belum merata
5	Ibu Sopiyah (Masyarakat), 16 April 2013	"RSUD Ahmad Yani ini sebagai rumah sakit daerah seharusnya peralatan medis kesehatannya sudah lengkap jadi kalau ada pasien yang sakit tidak perlu di rujuk ke rumah sakit karang, kalau pakai di rujuk itu kasihan pasien nya mas. Fasilitas di RSUD Ahmad Yani ini kurang lengkap menurut saya, karna waktu itu saudara saya sakit dan tidak ada alat apanya gitu saya lupa, jadi harus di rujuk ke karang dan dokter yang menanganinya juga sedang ada di rumah sakit karang jadi ya di suruh rujuk ke karang. Menurut saya RSUD Ahmad Yani ini harus ngelengkapin fasilitasnya terus dokter yang profesional dari berbagai penyakit jadi pasien gak perlu rujuk."	Masih terdapatnya pasien yang dirujuk ke rumah sakit lain karena keterbatasan alat medis.

Kesimpulan:

RSUD Ahmad Yani mengalami keterbatsan sumber keuangan. Keterbatasan sumber keuangan rumah sakit ini yang disebabkan oleh keterbatasan bantuan yang diberikan oleh pemerintah baik dalam penganggaran pada APBN maupun APBD. Walaupun RSUD Ahmad Yani BLUD dan diijinkan mengelola keuangannya sendiri namun masih membutuhkan bantuan pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal.