

## BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

### 4.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode wawancara mendalam (*indepth interview*) dan pengamatan (observasi). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan peran dan fungsi *Cost Control* dalam pengendalian biaya di Rumah Sakit X Jakarta

### 4.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan April 2009 sampai dengan Juni 2009 di Sub Unit *Cost Control Finance Department* Rumah Sakit X Jakarta.

### 4.3 Teknik Pengumpulan dan Pencatatan Data

#### 4.3.1 Pengumpulan Data

##### a. Data Primer

Pengumpulan data diperoleh dengan melakukan observasi/pengamatan langsung mengenai pelaksanaan tugas *Cost Control* dalam pengendalian biaya terhadap pengadaan barang *fixed asset*. Selain itu data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (*in depth interview*) kepada beberapa informan berdasarkan prinsip kesesuaian (*appropriateness*) yaitu sampel yang dipilih berdasarkan pengetahuan yang dimiliki dan berkaitan dengan topik penelitian, serta kecukupan (*adequacy*) yaitu jumlah sampel tidak menjadi faktor penentu utama tetapi kelengkapan data yang lebih diutamakan (Nurlaela El, dkk, 1989) dalam Khiat (2005). Dengan demikian sesuai prinsip tersebut peneliti memilih informan, yaitu

1. Manajer *Finance & Accounting*
2. Koordinator *Accounting*
3. *Leader Cost Control*
4. Staf *Cost Control*

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui telaah dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) dan dokumen pendukung lainnya yang berhubungan dengan kegiatan *Cost Control* di Rumah Sakit X

#### 4.3.2 Pencatatan Data

Pencatatan data dilakukan dengan menggunakan bantuan berbagai peralatan sebagai berikut:

- a. Pedoman wawancara
- b. Pedoman pengamatan
- c. Catatan lapangan
- d. Alat tulis-menulis
- e. Alat perekam

#### 4.4 Pengolahan dan Analisis Data

Setelah data-data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan manajemen data kualitatif, dengan tahap-tahap sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data yang diperoleh dari semua sumber, baik data primer, maupun data sekunder serta data hasil observasi dan telaah dokumen secara menyeluruh sekaligus sebagai data mentah (*raw data*).
2. Kemudian dilakukan penulisan transkrip wawancara mendalam berdasarkan data mentah (*raw data*) yang telah diperoleh.
3. Hasil penulisan transkrip wawancara mendalam direduksi dalam bentuk matriks.
4. Data yang mempunyai karakter atau pola yang sama dikelompokkan sesuai dengan pertanyaan dan tujuan penelitian.
5. Melakukan interpretasi terhadap data yang diperoleh dari hasil penelitian.

Setelah pengolahan data, penulis melakukan pembahasan terhadap komponen input dan proses dengan melakukan analisis isi (*content analysis*), yaitu membandingkan dengan teori-teori yang ada pada tinjauan pustaka, serta dengan triangulasi metode dan sumber.

#### 4.5 Teknik Analisis Data

Hasil penelitian dilakukan analisis secara naratif. Untuk menguji validasi data hasil penelitian, peneliti melakukan triangulasi data pada sumber dan metode yang dilakukan dengan cara :

- a. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan informan berbeda sebagai *cross check* data dengan fakta dari sumber lainnya
- b. Triangulasi metode dilakukan dengan menggunakan beberapa metode untuk membandingkan data hasil kegiatan wawancara mendalam, pengamatan atau observasi, dan telaah dokumen.



## BAB V

### GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT X JAKARTA

#### 5.1 Sejarah Rumah Sakit X Jakarta

Rumah Sakit X Jakarta diresmikan pada tanggal 1 Desember 1986 sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat luas akan adanya rumah sakit swasta komersial yang profesional di Indonesia seperti halnya keberadaan beberapa rumah sakit swasta profesional di luar negeri. Kehadiran Rumah Sakit X Jakarta sebagai salah satu rumah sakit swasta bertaraf internasional dengan fasilitas canggih pertama di Indonesia yang dilengkapi layanan dan kenyamanan hotel berbintang, ternyata mendapat tanggapan positif dari masyarakat. Tanggapan positif tersebut diiringi dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan yang lebih baik dan lebih lengkap. Untuk menjawab kebutuhan ini, Rumah Sakit X Jakarta menambah kapasitas layanannya dengan memperluas bangunannya pada tahun 1996.

Perkembangan teknologi kesehatan dan teknologi informasi yang terus melaju dengan pesatnya di era globalisasi juga mendorong perkembangan tuntutan masyarakat akan adanya peningkatan layanan kesehatan yang profesional. Rumah Sakit X Jakarta memandang perlu untuk mulai melakukan renovasi gedung serta penambahan fasilitas peralatan kesehatan yang lebih modern dan canggih di pertengahan tahun 2006 ini dengan mengganti beberapa fasilitas yang telah ada sebelumnya. Renovasi serta penyempurnaan fasilitas tersebut antara lain meliputi: Unit Gawat Darurat (*Emergency*), Sistem Laboratorium Otomatis, modernisasi fasilitas radiologi dengan penggunaan alat diagnostik terkini yaitu *MSCT Scan 64 Slices*, *High Definition MRI 1.5T* serta *PACS Server*, yang merupakan salah satu jawaban dari Rumah Sakit X Jakarta dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pesatnya kemajuan teknologi informasi turut memacu tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang lebih baik secara terus menerus. Tidak bisa tidak, dunia kesehatan khususnya di bidang perumah-sakitan perlu untuk terus menerus melakukan upaya dalam memperbaiki mutu pelayanan kesehatan mereka, baik di

bidang sumber daya manusia, fasilitas dan peralatan kedokteran, teknologi informasi dan sebagainya.

Kesadaran ini turut mendorong Rumah Sakit X Jakarta untuk terus melakukan upaya tanpa henti di segala bidang dalam usaha memenuhi kebutuhan masyarakat. Berkat kerja keras bersama dari seluruh jajaran pimpinan, dokter, dan karyawan Rumah Sakit X Jakarta, sertifikat Akreditasi Rumah Sakit 16 Bidang Pelayanan dan sertifikat ISO 9001:2000 Sistem Manajemen Mutu berhasil diraih pada tahun 2005, dalam waktu yang hampir bersamaan.

Penerapan *Balance Score Card* (BSC) yang merupakan manajemen strategi dan sistem implementasi yang terdiri dari peta strategi lengkap dengan ukuran, target dan inisiatif strategik, RS X Jakarta merupakan rumah sakit di Indonesia yang pertama kali menerapkan *Balance Score Card*.

Untuk menunjukkan bahwa keselamatan pasien adalah hal yang utama akan diadakannya Standar Kompetensi Dokter di RS X Jakarta, dan sudah diterapkan dan dikembangkannya *Risk Management* dan *Occupational Health and Safety* sejak tahun 1998

Peningkatan Sumber Daya Manusia menjadi prioritas utama yang dilakukan Rumah Sakit X Jakarta untuk menghasilkan pelayanan yang bermutu dan berkualitas. Hal ini nampak dari profesionalnya kinerja para pimpinan, dokter dan perawat serta seluruh staf dan karyawan lainnya. Program-program peningkatan berupa kepelatihan dalam dan luar negeri, *managerial & clinical area*, pendidikan formal, langsung melakukan studi banding/*benchmarks* ke lembaga-lembaga kesehatan yang kredibel di Singapura, dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan.

Manajemen Pengelolaan Lingkungan sebagai kepedulian Rumah Sakit X Jakarta terhadap lingkungannya telah mendapat penghargaan dari Gubernur Provinsi DKI Jakarta dengan predikat baik dalam ketaatan terhadap ketentuan pembuangan limbah cair. Pada tahun 2004 Rumah Sakit X Jakarta telah mendapat penghargaan sebagai pembina lingkungan terbaik II dalam rangka pelestarian lingkungan hidup di Provinsi DKI Jakarta, setelah sebelumnya mendapatkan beberapa penghargaan di bidang pengelolaan lingkungan hidup.

## 5.2 Visi, Misi, Falsafah Rumah Sakit X Jakarta

### a) Visi

*“Menjadi Rumah Sakit Pilihan dengan menyediakan layanan perawatan kesehatan terbaik, aman, bermutu tinggi dan inovatif.”*

### b) Misi

*“Menyediakan pelayanan secara utuh, konsisten dan terpadu berfokus pada pasien melalui praktek berbasis bukti yang sesuai dan pelayanan prima dengan komitmen, kerja sama tim, keterlibatan dari pihak terkait dan peningkatan kompetensi individu yang berkesinambungan.”*

### c) Nilai Utama (Core Values)

*“Integritas (Integrity), Kualitas (Quality), Kerja Sama Tim (Team Work, Etika (Ethics), Semangat dan Keteguhan (Drive & Resilience), Inovasi (Innovation), Pengembangan Individu (Developing People), Pembelajaran Berkesinambungan (Continuous Learning).”*

Untuk mewujudkan Visi, dan Misi, nilai utama (*Core Values*) dicurahkan usaha pada prioritas strategi yang dilakukan, sebagai berikut:

1. Memenuhi kebutuhan pasien kami.
2. Berkomitmen kualitas sebagai falsafah kami dalam melakukan segala sesuatu.
3. Bekerja sama sebagai Tim demi mencapai tujuan kami.
4. Meningkatkan kompetensi perorangan secara kontinyu.

## 5.3 Lingkungan Fisik dan Fasilitas RS X Jakarta

### 5.3.1 Lingkungan Fisik RS X Jakarta

Bangunan Rumah Sakit X Jakarta terdiri dari tiga bagian, yaitu : Wing A, Wing B, dan Wing C. Pada Wing A dan Wing B terdiri dari 5 lantai, sedangkan pada Wing C terdiri dari tujuh lantai dan tiga ruang bawah tanah atau *basement*. Fungsi dan Kegunaan Masing-Masing Lantai Rumah Sakit X Jakarta Tahun 2008, sebagai berikut :

Tabel 5.1  
 Fungsi dan Kegunaan Masing-masing Lantai  
 Rumah Sakit X Jakarta  
 Tahun 2009

Lantai	Wing A	Wing B	Wing C
Basement 1			1. Parkiran mobil 2. Koperasi Karyawan 3. Pos Satpam 4. Loker Karyawan 5. Gudang Logistik & Farmasi 6. Operator telepon 7. Medical Record 8. Komite Medik 9. Ruang Meeting Dokter 10. Mortuary 11. HK & Laundry
Basement 2 & 3			Parkir mobil
Lantai 1	1. Adm.Rawat Jalan 2. Asuransi 3. Poli Peny. Dalam 4. Poli Bedah 5. Poli Gigi 6. Far. Rawat Jalan	1. UGD 2. Radiologi 3. Laboratorium	1. Adm.Rawat Inap 2. Poli anak 3. Poli Umum 4. Poli Mata & Lasik 5. Fisioterapi 6. Kasir Rawat Inap 7. Kasir Rawat jalan

			8. Cafeteria
Lantai 2	1. Poli Kulit 2. ICCU 3. Haemodialisa 4. Musholla 5. Angiography	1. ICU/NICU 2. Kamar Operasi 3. Endoscopy	1. Poli Jantung 2. Poli Psikiatri 3. Poli Gigi Karyawan 4. JKSOSC 5. EHCU 6. Poli Diabetes 7. Poli Saraf 8. Poli Akupuntur 9. Poli Alergi Imm. 10. Poli THT
Lantai 3	1. Poli Kebidanan 2. Women & Foetal Clinic		1. Ranap 3301 – 3322 2. Ranap 3401 – 3404
Lantai 4	1. Ranap 4101- 4122	1. Ranap 4201- 4218	1. Ranap 4301 – 4323 2. Ranap 4401 – 4404
Lantai 5	1. Ranap 5101- 5122	1. Aest.Breast Clin. 2. Japanese Clinic 3. Ortho.Spine Clinic	1. Ranap 5301 – 5323 2. Ranap 5401 – 5404
Lantai 6			1. Executive Office 2. Klin.Tumbang & Edu.Ter. 3. Ruang Serba Guna 4. Mark.& Buss.Dev.
Lantai 7			1. <i>Accounting</i> 2. Inc.& Rec. 3. HRD

Sumber : Information Lantai I Wing A Rumah Sakit X Jakarta 2009



### 5.3.2 Fasilitas dan Pelayanan Rumah Sakit X Jakarta

#### I Pelayanan Medik

##### 1) Pelayanan 24 Jam

- (1) Unit Gawat Darurat (UGD)
- (2) Unit Kamar Bedah
- (3) Laboratorium
- (4) Radiologi
- (5) Farmasi
- (6) Ambulans

##### 2) Poliklinik (*Medical Center*)

- (1) Poliklinik Umum
- (2) Poliklinik Spesialis dan Sub Spesialis :
  - a. Bedah
    1. Bedah Umum
    2. Bedah Sub-Spesialistik terdiri dari:
      - Bedah Saraf
      - Bedah Saluran Cerna (*Digestif*)
      - Bedah Saluran Kencing (*Urologi*)
      - Bedah Plastik dan Rekonstruksi
      - Bedah Tulang (*Orthopaedy*)
      - Bedah Pembuluh Darah (*Vaskuler*)
      - Bedah Anak
      - Bedah Tumor (*Onkology*)
      - Bedah Thoraks
  - b. Kesehatan Anak
    1. Spesialis Anak
    2. Spesialis Anak-Konsultan :
      - Paru
      - Gastro-Enterologi Hepatologi
      - Hematologi dan Onkologi
      - Infeksi
      - Endokrin dan Metabolik

- Ginjal
- Saraf
- (3) Kebidanan dan Kandungan
  - a. Fertilitas
  - b. Endokrin
  - c. Reproduksi
  - d. Onkologi
- (4) Penyakit Dalam
  - a. Umum
  - b. Konsultan :
    - 1. Saluran Cerna dan Hati
    - 2. Endokrin
    - 3. Rheumatologi
    - 4. Hematologi-Onkologi
    - 5. Ginjal
- (5) Mata
- (6) THT
- (7) Saraf
- (8) Kulit dan Kelamin
- (9) Alergi Umunologi
- (10) Psikiatri
- (11) Gizi klinik
- (12) Andrologi dan Seksologi

## II Pelayanan Khusus

### 1) Jantung dan Bedah Jantung

Pelayanan Jantung dan Bedah Jantung RS X Jakarta dilengkapi dengan peralatan yang canggih dan tim profesional berpengalaman yang siap dihubungi 24 jam. Beberapa pemeriksaan yang dapat dilakukan di Rumah Sakit X Jakarta dalam mendiagnosa penyakit jantung antara lain : *Treadmill*, pemeriksaan *Echocardiography Colour Doppler* dan pemeriksaan *Ultrasound Vascular Arteri Carotis*,

Laboratorium Kateterisasi Jantung, kamar operasi bedah jantung, ICU post operasi dengan kapasitas 4 (empat) tempat tidur, ICCU dengan kapasitas 6 (enam) tempat tidur. (*Layanan Jantung RSPI bekerjasama dengan St. Vincent Hospital, Australia*)

## 2) *Neurology Center* (NNC)

Pelayanan NNC RS X Jakarta berafiliasi dengan *National Neuroscience Institute (NNI) Singapore* dan *Singapore Gamma Knife Centre*. NNC didukung oleh lima dokter ahli saraf, tiga dokter ahli bedah saraf, dokter ahli lainnya yang berpengalaman serta perawat yang khusus dididik untuk menangani pasien-pasien saraf dan bedah saraf. NNC memberikan pelayanan saraf dan bedah saraf yang prima dan komprehensif, efektif dan efisien terhadap pasien dengan keluhan atau masalah seperti nyeri kepala, leher, pinggang, vertigo, cedera kepala, perdarahan otak, stroke dan organ saraf lainnya.

NNC dilengkapi dengan peralatan medis diagnostik dan terapi modern seperti *EEG-Brain Mapping*, *EMG* tercanggih di Indonesia, *Angiografi*, *Doppler Vasculer*, *High Definition MRI 1.5 T*, *PACS*, *Multi Slices Komputer Tomography Scan 64 Slices (MSCT-Scan 64 Slices)*, dan lain-lain. Juga dilengkapi dengan kamar operasi dengan peralatan canggih seperti *Operating Microscope (Zeiss NC4)* dan *Neuroendoscopy*, sehingga memungkinkan operasi besar dan sulit serta operasi dengan teknik *minimal invasive* (sayatan kecil) seperti *Keyhole Surgery*, operasi endoskopi yang merupakan *Patient Friendly Surgery* dapat dilaksanakan dengan aman, efektif, dan memberikan kenyamanan yang maksimal bagi pasien. Pasien yang selesai operasi akan menjalani perawatan di unit Stroke dan ruang perawatan bedah saraf yaitu suatu unit perawatan pasien stroke dan paska bedah saraf/otak yang dilengkapi dengan sarana rehabilitasi medik, memungkinkan pasien ditangani secara terpadu dan professional di satu tempat oleh tim ahli dari berbagai disiplin ilmu.

### 3) Kebidanan dan Kandungan

Klinik ini didukung oleh dokter-dokter ahli kebidanan dan penyakit kandungan serta konsultan seperti : ahli sitologi, infertilitas, endokrin/menopause, onkologi, fetomaternal dan dokter ahli genetika klinik. Klinik kebidanan dilengkapi dengan ruang konsultasi dan pemeriksaan dengan perlengkapan modern seperti USG 4-Dimensi dan peralatan diagnostik lainnya untuk membantu dokter dalam melakukan pemeriksaan dan deteksi dini kelainan-kelainan kebidanan dan penyakit kandungan.

### 4) *Jakarta Spine And Orthopedic Surgery Center (JSOSC)*

*Jakarta Spine and Orthopedic Surgery Centre* merupakan klinik bedah tulang belakang dan bedah tulang dimana kegiatan klinik sepenuhnya diselenggarakan oleh tim dokter bedah tulang belakang terkemuka di Indonesia. Dengan peralatan modern dan layanan terpadu, pasien dengan keluhan sendi lutut, cedera olah raga serta benda asing dalam sendi dan keluhan yang berhubungan dengan tulang belakang dapat dilayani dengan baik.

### 5) Pusat LASIK Dan Bedah Refraktif

LASIK (*Laser Assisted In situ Keratomileusis*) adalah suatu prosedur/tindakan dengan tujuan memperbaiki kelainan refraksi pada mata sehingga setelah dilakukannya tindakan ini, penderita kelainan refraksi diharapkan dapat terbebas dari penggunaan kacamata atau lensa kontak (*contact lens*). Kelainan refraksi mata yang dapat dilakukan tindakan koreksi dengan LASIK adalah *Myopia* (gangguan penglihatan jauh), *Hyperopia* (gangguan penglihatan dekat) dan *Astigmatism* (gangguan penglihatan yang disebabkan oleh bayangan tidak jatuh pada satu titik di sumbu penglihatan).

Pusat LASIK dan Bedah Refraktif Rumah Sakit X Jakarta didukung oleh 16 dokter mata yang telah mendapat latihan di luar negeri maupun di dalam negeri.

### 6) *Aesthetic Breast Clinic*

*Aesthetic Breast* merupakan klinik pelayanan terpadu dan komprehensif bagi pasien dengan kelainan/penyakit dan masalah payudara antara lain tumor payudara dan pembentukan payudara agar lebih proporsional dan lebih indah. *Aesthetic Breast Clinic* didukung oleh Tim dokter ahli yang terdiri dari dokter ahli bedah onkologi/tumor, dokter ahli bedah plastik, dokter ahli onkologi medik, dokter ahli patologi anatomi, dokter ahli radiologi, dan dokter umum yang telah mendapatkan pelatihan khusus.

#### 7) *Japanese Clinic*

*Japanese Clinic* ini khusus melayani pasien-pasien warga negara Jepang yang jumlahnya cukup banyak di Jakarta. *Japanese Clinic* yang disingkat *J-Clinic*. Klinik ini memberikan pelayanan kesehatan dengan suasana dan pelayanan Jepang. Untuk memberikan rasa aman dan nyaman *J-Clinic* merekrut dokter dan bidan/perawat warga negara Jepang dengan izin resmi dari Pemerintah Republik Indonesia.

*J-Clinic* juga bekerjasama dengan perusahaan-perusahaan Jepang yang ada di Indonesia dan 11 perusahaan asuransi Jepang, dan bekerjasama dengan *BK Assistance* untuk menangani kasus-kasus tertentu yang memerlukan *medical evacuation* dan *medical travel program*.

#### 8) Klinik Tumbuh Kembang Dan Edukasi Terpadu

Klinik ini memberikan layanan yang komprehensif dengan “*system one stop assessment*” dimana pasien akan ditangani di satu tempat oleh tim dokter. Pelayanan Klinik Tumbuh Kembang dan Edukasi Terpadu diciptakan khusus untuk membantu orang tua dalam mengatasi permasalahan pada anak secara tepat dan akurat, sehingga diperoleh penatalaksanaan yang sesuai dengan kebutuhan anak dan keluarga.

Pelayanan ini didukung oleh tim ahli antara lain : dokter ahli penyakit anak, dokter ahli jiwa/psikiatri anak, psikolog, ahli edukasi dan remedial, serta ahli terapi wicara. Klinik Tumbuh Kembang Anak siap membantu para orang tua yang memiliki anak bermasalah seperti:

gangguan kemampuan belajar, perilaku yang sulit dikendalikan, interaksi sosial yang terbatas, gangguan berkomunikasi, autisme, dan deteksi bentuk gangguan lain agar dapat ditangani secara dini.

#### 9) Diabetes Terpadu

Untuk meningkatkan kualitas hidup para diabetisi, Rumah Sakit X Jakarta menyediakan program khusus pelayanan diabetes terpadu di Klinik Diabetes Terpadu.

Program tersebut antara lain :

1. Klinik Edukasi DM dan Lipid
2. Klinik Perawatan Kaki DM
3. Program Olah Raga DM

#### 10) *Executive Health Check Up (EHCU)*

Menyikapi arti pentingnya kesehatan, Rumah Sakit X Jakarta menyediakan layanan pemeriksaan kesehatan eksekutif terpadu atau *Executive Health Check-Up*. Pada hari yang sama pula pelanggan mendapatkan hasil pemeriksaan dan dapat berkonsultasi langsung dengan dokter secara lebih mendalam. Pasien juga dapat berkonsultasi dengan dokter spesialis pada hari yang sama. Pemeriksaan yang cepat dan akurat hasil *quality control* yang baik, dikemas dalam beberapa pilihan paket kesehatan yang memungkinkan pelanggan mendapatkan layanan prima dengan biaya efisien sesuai kebutuhan masing-masing. Selain itu juga tersedia paket bagi perusahaan dimana jenis pemeriksaan dapat disesuaikan.

### III Pelayanan Rawat Inap

Kapasitas ruang perawatan atau rawat inap Rumah Sakit X Jakarta saat ini sebanyak 225 tempat tidur (TT). Klasifikasi Ruang Perawatan Berdasarkan Jumlah Tempat Tidur Rumah Sakit X Jakarta tahun 2004-2008 adalah sebagai berikut :

Tabel 5.2  
Klasifikasi Ruang Perawatan Berdasarkan Jumlah Tempat Tidur  
Tahun 2004-2008

No.	Keterangan	2004	2005	2006	2007	2008
1	Suite Room	3	3	3	3	3
2	VVIP	11	11	11	11	11
3	VIP	93	87	87	87	87
4	Kelas I	39	35	35	35	33
5	Kelas II	21	21	21	21	22
6	Kelas III	24	24	24	24	24
7	ICU	6	6	8	8	8
8	ICCU	4	4	6	6	6
9	Perinatologi	40	40	30	30	30
10	Isolasi	1	1	1	1	1
<b>Total Kapasitas TT</b>		<b>242</b>	<b>232</b>	<b>226</b>	<b>226</b>	<b>225</b>

*Sumber Data : HRD Rumah Sakit X Jakarta Per Februari 2009*

Kapasitas ruang perawatan dewasa pada tahun 2005 - 2006 mengalami penambahan sebanyak 4 tempat tidur dari 192 tempat tidur menjadi 196 tempat tidur sebaliknya kapasitas tempat tidur bayi mengalami penurunan sebanyak 10 tempat tidur dari 40 tempat tidur menjadi 30 tempat tidur dikarenakan adanya pengalihan ruang perawatan lantai 3 wing A menjadi ruang praktek dokter kandungan dan ruang *Women and Foetal Clinic*. Kapasitas Ruang Perawatan Dewasa, Anak dan Bayi berdasarkan Jumlah Tempat Tidur tahun 2004 sampai dengan 2008, sebagai berikut :

Tabel 5.3  
 Kapasitas Ruang Perawatan Berdasarkan Jumlah Tempat Tidur  
 Tahun 2004 – 2008

No.	Keterangan	2004	2005	2006	2007	2008
1	Kapasitas tempat tidur dewasa dan anak termasuk ICU/ICCU	202	192	196	196	195
2	Kapasitas tempat tidur bayi ( <i>baby cots</i> )	40	40	30	30	30
Total Kapasitas Tempat Tidur		242	232	226	226	225

*Sumber Data : HRD Rumah Sakit X Jakarta Per Februari 2009*

#### IV Pelayanan Penunjang Medik

##### 1) Laboratorium

Laboratorium Rumah Sakit X Jakarta buka 24 jam sehari. Laboratorium Rumah Sakit X Jakarta ini dilengkapi dengan peralatan berteknologi mutakhir termasuk sistem komputerisasi canggih untuk menghasilkan sistem pelaporan yang akurat.

##### 2) Radiologi

Buka selama 24 jam sehari pelayanan radiologi menggunakan peralatan mutakhir sehingga memungkinkan diagnosis lebih akurat dan cepat. Peralatan ini meliputi *MSCT Scan 64 Slices, High Definition MRI 1.5 T, PACS, Komputerized Radiology, Panoramic/Cephalometry, Mammography, Densitometry, USG 3-D dan 4-D*. Tersedia pemeriksaan *MRI, CT Scan, Mammography* dan *USG* yang menghasilkan gambar-gambar *imaging* terbaik di Indonesia

##### 3) Farmasi

Pelayanan Apotik 24 jam melalui system komputerisasi sehingga menjamin kualitas, ketersediaan dan keakuratan obat



yang diterima pasien. Tersedia pula *Home delivery service* untuk pasien rawat jalan.

#### 4) Haemodialisa (Cuci Darah)

Pelayanan hemodialisa atau cuci darah Rumah Sakit X Jakarta membantu menangani pasien gagal-ginjal dengan kapasitas 6 (enam) tempat tidur secara bersamaan. Pelayanan ini dilengkapi dengan tempat tidur yang bisa di atur sedemikian rupa, sehingga memberikan kenyamanan bagi pasien dalam menjalani pengobatan cuci darah dalam waktu 4 jam sambil menonton TV atau melakukan aktivitas santai lainnya.

### 5.3.3 Fasilitas Lain

#### 1) Klub Kesehatan

Dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka yang peduli dengan perawatan kebugaran melalui olah raga Rumah Sakit X Jakarta menyediakan Klub Kesehatan. Tersedia beberapa program senam seperti Senam Yoga, Program Olahraga Diabetes Melitus, dan Klub Aerobic "PKO" DR. Sadoso.

#### 2) Ruang Serba Guna

Rumah Sakit X Jakarta memiliki fasilitas ruang pertemuan serba guna yang dapat disewakan dimana masyarakat dapat menyelenggarakan acara seperti rapat pertemuan, seminar, *conference* maupun *social gathering*. Ruang Serba guna Rumah Sakit X Jakarta dapat diatur untuk kapasitas 100 sampai 250 orang dan Rumah Sakit X Jakarta dapat membantu semua persiapan yang disesuaikan untuk segala acara. Ruang Serba guna terletak di lantai 6 Wing C Rumah Sakit X Jakarta.

#### 3) *Flower and Fruit Shop*

Rumah Sakit X Jakarta menyediakan fasilitas rangkaian buket bunga dan aneka buah segar yang dapat dibeli pengunjung sebagai bentuk perhatian dan kasih sayang kepada keluarga atau

kerabat yang sedang dirawat. *Flower and Fruit Shop* terletak di *main hall* Wing C Rumah Sakit X Jakarta.

#### 4) *Coffee Shop and Cafeteria*

Rumah Sakit X Jakarta menyediakan sarana untuk bersantai bagi pengunjung dengan menikmati berbagai hidangan yang tersedia di coffee shop maupun cafeteria yang berlokasi di Lantai 1 Wing C dengan pemandangan menghadap Taman Puspita.

#### 5) *Salon (On Call)*

Rumah Sakit menyediakan fasilitas layanan *Salon on Call* di setiap ruang perawatan. Tampil tetap menarik dan rapi merupakan sesuatu hal yang di tawarkan Rumah Sakit X Jakarta kepada pasien.

#### 6) *Taman Puspita*

Taman Puspita dilengkapi dengan *jogging track*, bangunan pendopo untuk beragam aktivitas seperti senam jantung, senam diabetes, senam osteoporosis, yoga dan kegiatan lainnya. Tersedia playground anak-anak yang luas dan menarik untuk taman bermain anak. Taman ini terletak di bagian belakang rumah sakit.

### 5.4 **Struktur Organisasi Rumah Sakit X Jakarta**

Rumah sakit X Jakarta dalam melaksanakan operasional pelayanan dipimpin oleh seorang Direktur Eksekutif atau disebut dengan *Chief Executive Officer (CEO)* yang mempunyai tanggung jawab dan wewenang penuh dalam pelaksanaan seluruh kegiatan rumah sakit untuk bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dibawah pengawasan langsung dari *Steering Committee*.

Dalam menjalankan tugasnya Direktur Eksekutif dibantu oleh lima orang Direktur, antara lain : *Chief Operating Officer RS X Jakarta, Chief of Bussiness Marketing & Customer Management, Chief of Finance Procurement & Hospital Information System, Chief of General Services and Human Resources.*

Bagan Struktur Organisasi Rumah Sakit X Jakarta terlampir.

### 5.5 Kinerja Pelayanan Medis Tahun 2006 – 2008

Kinerja Pelayanan Rumah Sakit X Jakarta periode tahun 2006 – 2008 dapat diukur dari beberapa indikator pengembangan rumah sakit, meliputi :

a. *Bed Occupancy Rate* (BOR)

BOR adalah presentase pemakaian tempat tidur pada satuan waktu tertentu. Indikator ini memberi gambaran tentang tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit. Bila angka BOR > 75% menunjukkan tingkat pemanfaatan tempat tidur tinggi sehingga perlu penambahan jumlah tempat tidur untuk pengembangan rumah sakit.

$$\text{BOR} = \frac{\text{Jumlah hari perawatan RS}}{\text{Jumlah TT} \times \text{Jumlah hari}} \times 100\%$$

b. *Length of Stay* (LOS)

LOS adalah lama perawatan seorang pasien. Indikator ini dapat menggambarkan tingkat efisiensi manajemen pasien disuatu rumah sakit. Ideal LOS adalah 6 – 9 hari.

$$\text{LOS} = \frac{\text{Jumlah hari perawatan pasien keluar dalam 1 tahun}}{\text{Jumlah pasien keluar (hidup / mati)}}$$

c. *Bed Turn Over* (BTO)

BTO adalah indikator dalam menghitung frekuensi pemakaian tempat tidur dalam satu satuan waktu tempat tidur rumah sakit. Indikator ini memberi gambaran tingkat pemakaian tempat tidur di rumah sakit. Angka ideal BTO 40 – 50 kali.

$$\text{BTO} = \frac{\text{Jumlah pasien keluar (hidup \& mati)}}{\text{Jumlah TT}} \times 100\%$$

d. *Turn Over Interval* (TOI)

Turn Over Interval adalah rata-rata tempat tidur tidak ditempati dari waktu ke waktu sampai terisi di waktu berikutnya. Indikator ini memberikan gambaran tentang tingkat efisiensi penggunaan tempat tidur. Angka ideal TOI adalah 1 – 3 hari

$$\text{TOI} = \frac{(\text{Jumlah TT} \times \text{hari}) - \text{hari rawat RS}}{\text{Jumlah pasien keluar (hidup / mati)}}$$

Begitu pula dengan indikator lain yang menggambarkan kinerja Rumah Sakit X Jakarta. Gambaran tersebut dapat terlihat pada tabel data kinerja Rumah Sakit X Jakarta tahun 2006 – 2008 sebagai berikut :

Tabel 5.4  
Data Kinerja Pelayanan Rumah Sakit X Jakarta  
Periode Tahun 2006 - 2008

No.	Indikator	2006	2007	2008
1	<i>The Average Bed Occupancy (%)</i>	68	76	72
2	<i>The Average Length of Stay (day)</i>	4,1	4,3	4,2
3	<i>Bed Turn Over (times)</i>	60	65	63
4	<i>Turn Over Interval (day)</i>	2	1,3	1,6
5	<i>Net Death rate (%)</i>	0,9	0,8	1,0
6	<i>The Average Post Operative Death Rate (%)</i>	0.03	0	0
7	<i>Maternal Death Rate (%)</i>	0	0	0
8	<i>Caesarean Section Rate (%)</i>	50,7	50,1	52,1
9	<i>Foetal Death Rate (%)</i>	0,57	0,57	0,33

Sumber Data : HRD Rumah Sakit X Jakarta Per Februari 2009

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata pemanfaatan tempat tidur (BOR) Rumah Sakit X Jakarta mengalami peningkatan dari tahun 2006 sampai tahun 2008 sebesar 4%. Meskipun juga sempat mengalami penurunan dari tahun 2007 ke 2008 sebesar 4%. Untuk rata-rata lama hari rawat rumah sakit berada dibawah angka ideal yang umumnya 6-9 hari. *Bed Turn Over* atau frekuensi pemakaian tempat tidur Rumah Sakit X Jakarta cukup tinggi melebihi angka ideal. Tingkat pemakaian tempat tidur rumah sakit mengalami kenaikan dari tahun 2006 ke tahun 2007 sebesar 8,3% dan menurun 3% dari tahun 2007 ke

tahun 2008. Rata-rata lama tempat tidur tidak ditempati (*Turn Over Interval*) rumah sakit cukup singkat dan termasuk dalam angka ideal.

Sedangkan rata-rata jumlah pasien pulang rawat inap Rumah Sakit X Jakarta Periode Tahun 2006 – 2008 menunjukkan adanya penambahan pasien pulang dari 38 pasien pulang rawat inap perhari menjadi 39 pasien pulang rawat inap perhari, meskipun sempat mengalami penurunan 2,5% pada tahun 2008 dari tahun 2007. Berikut adalah tabel rata-rata pasien pulang rawat inap tahun 2006 – 2008.

Tabel 5.5  
Rata - Rata Pasien Pulang Rawat Inap Rumah Sakit X Jakarta  
Periode Tahun 2006 – 2008

No.	Keterangan	2006	2007	2008
1	Perhari (orang)	38	40	39
2	Perbulan (orang)	1.142	1.223	1.184
3	Pertahun (orang)	13.702	14.679	14.213

Sumber Data : HRD Rumah Sakit X Jakarta Per Februari 2009

## 5.6 Ketenagaan Rumah Sakit X Jakarta

Berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari *Human Resources Development* didapatkan perincian ketenagaan Rumah Sakit X Jakarta saat ini, sebagai berikut :

### I Tenaga Dokter

Tabel 5.6  
Data Tenaga Dokter Rumah Sakit X Jakarta  
Periode Desember 2008

No.	Tenaga Medis Dokter	Jumlah
1	<b>Dokter Umum</b> ( <i>General Practise</i> )	21
2	<b>Dokter Spesialis</b>	
	a. Spesialis Bedah ( <i>Surgery</i> )	30

	b.	Spesialis Penyakit Dalam ( <i>Internist</i> )	18
	c.	Spesialis Kebidanan dan Kandungan ( <i>Obstetry Gyanaecologist</i> )	17
	d.	Spesialis Anak ( <i>Paediatrist</i> )	15
	e.	Spesialis Mata ( <i>Ophthalmologist</i> )	15
	f.	Spesialis THT ( <i>ENT</i> )	8
	g.	Spesialis Akupuntur ( <i>Accupuncture</i> )	2
	h.	Spesialis Saraf ( <i>Neurologist</i> )	7
	i.	Spesialis Radiologi ( <i>Radiologist</i> )	6
	j.	Spesialis Jantung ( <i>Cardiologist</i> )	11
	k.	Spesialis Anaesthesi ( <i>Anaesthesy</i> )	12
	l.	Spesialis Kulit Kelamin	5
	m.	Spesialis Gigi ( <i>Dentist</i> )	22
	n.	Spesialis Psikiatri ( <i>Psychiatrist</i> )	6
	o.	Spesialis Tumbuh Kembang Anak	2
	p.	Spesialis Alergi Immunologi	1
	q.	Spesialis Gizi Klinik ( <i>Dietary Clinic</i> )	2
	r.	Spesialis Andrologi	1
	s.	Spesialis Rehabilitasi Medik	4
	t.	Spesialis Konsultan HIV AIDS	1
	u.	Konsultan Patologi Anatomi	3
	v.	Konsultan Nosokomial	1
	w.	Konsultan Farmokologi	1
	x.	Laboratorium & Konsulen Patologi Klinik	1
	y.	Olah raga	1
<b>Total</b>			<b>213</b>

Sumber Data : HRD Rumah Sakit X Jakarta Per Februari 2009

## II Tenaga Keperawatan & Penunjang Medik

Departemen Perawatan dan Penunjang Medik merupakan bagian yang sangat penting dari Rumah Sakit X Jakarta yang berfungsi mendukung pelayanan

medis di rumah sakit. Berikut adalah data ketenagaan perawat dan penunjang medis Rumah Sakit X Jakarta periode Februari 2009 :

Tabel 5.7  
Data Tenaga Perawat Rumah Sakit X Jakarta  
Periode Februari 2009

Unit	Jumlah
Keperawatan	390

Tabel 5.8  
Data Tenaga Penunjang Medik  
Rumah Sakit X Jakarta  
Periode Februari 2009

No.	Unit	Jumlah
1	<i>Pharmacy</i>	53
2	<i>Radiology</i>	21
3	<i>Laboratory</i>	32
4	<i>Executive Health Check Up (EHCU)</i>	10
5	<i>Medical Rehabilitation</i>	10
6	<i>Dietary</i>	3
<b>TOTAL</b>		<b>129</b>

Sumber : HRD Rumah Sakit X Jakarta Per Februari 2009

### III Tenaga Penunjang Non-Medik

Unit Penunjang Non-Medik atau biasa disebut sebagai *back office*, berfungsi mendukung pelayanan administrasi dan sistem informasi serta pemeliharaan rumah sakit dalam rangka meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pelanggan Rumah Sakit X Jakarta. Data Tenaga Penunjang Non-Medik Rumah Sakit X Jakarta, diantaranya sebagai berikut :

Tabel 5.9  
Data Tenaga Penunjang Non Medis  
Rumah Sakit X Jakarta  
Per Februari 2009

No.	Unit	Jumlah
1	Rekam Medis ( <i>Medical Record</i> )	29
2	Environmental Services Department (ESD)	25
3	Human Resource Development ( <i>HRD</i> )	8
4	Information Technology	6
5	Public Relation and Customer Service	4
6	Marketing	5
7	Secretariat	7
8	CSSD	4
9	Administrasi	142
10	Hospitality Services Department (HSD)	112
11	Medical Services	7
12	Quality	1
13	Infection Control	1
<b>TOTAL</b>		<b>351</b>

Sumber : HRD Rumah Sakit X Jakarta Per Februari 2009