

Lampiran 1. Panduan Wawancara

A. FUNGSI MANAJEMEN

1. Fungsi Perencanaan (Planning)

- a. Apakah pimpinan merumuskan tujuan dan bagaimana menetapkan alternatif kegiatan untuk pencapaiannya?
- b. Apakah pimpinan menetapkan secara jelas tugas-tugas pokok staf/perawat?
- c. Apakah pimpinan mempunyai pedoman supervisi dan menetapkan sumber daya yang dibutuhkan oleh staf/perawat untuk menjalankan tugas-tugasnya?
- d. Apakah pimpinan memiliki rincian kegiatan tentang apa yang harus dilakukan staf/perawat, bagaimana kegiatan itu dilaksanakan, dan di mana kegiatan itu berlangsung?
- e. Apakah pimpinan memberikan petunjuk bagi kegiatan keperawatan di ruang rawat inap yang akan mempermudah pelaksanaan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan pelayanan dan asuhan keperawatan kepada pasien/klien?

- f. Apakah pimpinan memiliki sasaran/target yang ditetapkan bagi para perawat dalam melaksanakan tugas-tugasnya?
 - g. Apakah ada tolok ukur yang menjamin bahwa klien akan menerima pelayanan keperawatan yang mereka ingini dan butuhkan dengan memuaskan?
 - h. Apakah pemimpin rumah sakit bertanggungjawab dalam partisipasi perencanaan dan evaluasi keberhasilan program peningkatan mutu pasien?
 - i. Apakah pimpinan membuat rencana mutu dan keselamatan pasien melalui visi dan dukungannya yang akan terwujud menjadi budaya organisasi rumah sakit?
 - j. Apakah pemimpin dapat memastikan rencana mutu dalam membentuk budaya organisasi rumah sakit sehingga membutuhkan kolaborasi dan komitmen melalui pendekatan multidisiplin?
2. Fungsi Kendali/Pengendalian (controlling)
- a. Apakah pimpinan mengamati secara terus menerus pelaksanaan kegiatan staf/perawat sesuai dengan rencana

kerja yang sudah disusun dan mengadakan koreksi jika terjadi penyimpangan?

- b. Apakah ada perumusan standar kinerja staf/perawat (standard performance sesuai dengan prosedur tetap)?
- c. Usaha apa saja yang dilakukan untuk memotivasi personal dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan oleh organisasi?
- d. Jika terjadi penyimpangan kerja pada staf/perawat apakah dilakukan koreksi terhadap penyimpangan yang telah terjadi?
- e. Apakah ada penilaian tentang pelaksanaan rencana yang telah dibuat dengan mengukur dan mengkaji struktur, proses dari hasil pelayanan dan asuhan keperawatan sesuai standar dan keadaan institusi untuk mencapai dan mempertahankan kualitas?

- f. Apakah (untuk kegiatan mutu) dilakukan audit dokumentasi, survey kepuasan pasien, survey kepuasan perawat, dan lama perhitungan hari rawat?
- g. Apakah dilakukan penilaian hasil karya staf/perawat melalui instrumen penilaian kinerja?
- h. Apakah diterapkan reward and punishment terhadap staf/perawat?

B. Kinerja Pelayanan Perawat

1. Kinerja Perawat

- a. Apakah perawat di RSD Bagas Waras telah menjalankan tugas dan tanggung jawab keperawatan secara profesional sesuai dengan SOP yang ditetapkan?
- b. Apakah perawat di RSD Bagas Waras telah menjalankan tugas dan tanggung jawab keperawatan secara profesional sesuai dengan kode etik profesi yang berlaku
- c. Apakah perawat telah menjalankan tugas sesuai instrumen yang ditetapkan?
- d. Capaian hasil apa yang secara kuantitas telah ditunjukkan perawat RSD Bagas Waras sebagaimana yang telah ditetapkan pimpinan?
- e. Capaian hasil apa yang secara kualitas telah ditunjukkan perawat RSD Bagas Waras sebagaimana yang telah ditetapkan pimpinan?
- f. Bagaimana disiplin kerja perawat di RSD Bagas Waras?
- g. Bagaimana perawat RSD Bagas Waras menunjukkan hasil kerja untuk memberi kepuasan pada pasien?

2. Aspek kinerja perawat
 - a. Aspek individu: bagaimana tentang kemampuan dan keterampilan, latar belakang, dan demografis perawat RSD Bagas Waras?
 - b. Aspek psikologis: bagaimana tentang persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi perawat RSD Bagas Waras?
 - c. Aspek organisasi: bagaimana keadaan tentang sumber daya, kepemimpinan, imbalan, supervisi, struktur, dan desain pekerjaan yang berlaku di RSD Bagas Waras?

Lampiran 2. Hasil Wawancara

A.	Perencanaan		
1	Tujuan rumah sakit	R1	Ada dalam rencana tahunan
		R2	Tidak tahu mengenai hal tersebut
		R3	Pengetahuan terbatas hanya seadanya
		R4	Tidak tahu
		R5	Tidak tahu
2	Uraian tugas perawat	R1	Ada dalam SK tugas
		R2	Ada poin rincian tugas, tidak dijelaskan
		R3	Ada dalam surat tugas , tidak dijelaskan terperinci
		R4	Ada dalam SK jabatan dan SK penempatan, ada penjelasan gambaran umum
		R5	Ada dalam rincian SK, diberitahukan 1 kali
3	Pedoman tugas perawat	R1	Ada dan rutin dievaluasi
		R2	Ada tetapi tidak diberitahukan dengan jelas
		R3	Tidak ada penjelasan
		R4	Tidak dijelaskan terperinci
		R5	Ada tapi rinciannya tidak mengetahui
4	Petunjuk tugas di lapangan / rawat inap	R1	Sudah ada pengarahan langsung oleh manajemen
		R2	Pernah ada, tidak ada evaluasi rutin untuk keseragaman dan kendala
		R3	Ada sosialisasi satu kali

A.	Perencanaan		
		R4	Arahan lisan saat pertama kali
		R5	Pernah ada panduan tertulis, penjelasan satu kali
5	Sasaran dan capaian yang diharapkan	R1	Ada sudah dijelaskan dan ditulis dalam pedoman tugas perawat
		R2	Tahu sebatas target pelayanan
		R3	Sasaran pelayanan mengetahui
		R4	Dijelaskan mengenai target pelayanan
		R5	Ada penjelasan mengenai capaian pelayanan ke pasien
6	Standar kinerja keperawatan	R1	Standar dan poin kerja sudah ada pedoman
		R2	Sesuai standar PPNI yang kami tahu
		R3	Ada melalui sosialisasi dari kepala ruang dan pn
		R4	Ada sudah pernah disosialisasi
		R5	Standar perawat sesuai depkes
7	Peningkatan mutu yang melibatkan karyawan	R1	Sudah ada tetapi belum berjalan dengan baik
		R2	Ada kolaborasi tapi tidak maksimal
		R3	Ada tetapi tidak rutin dan belum maksimal
		R4	Pernah dilakukan
		R5	Keterlibatan minimal

B.	Pengendalian		
1	Evaluasi berpedoman rencana kerja	R1	Ada evaluasi rutin terencana dan pemantauan program secara berkala
		R2	Pengamatan dan koreksi secara langsung tidak ada
		R3	Ada evaluasi tetapi tidak rutin
		R4	Evaluasi tidak rutin dan tidak terprogram
		R5	Pengawasan ada tetapi kalau koreksi dan evaluasi tidak pernah dilakukan
2	Penilaian hasil pelayanan	R1	Ada standar penilaian untuk mengevaluasi pelayanan
		R2	Dilakukan dan ada tetapi tidak rutin
		R3	Ada penilaian pelayanan tetapi tidak terus menerus
		R4	Kadang dilakukan penilaian tetapi tidak rutin
		R5	Tidak berkala dan standar penilainnya tiap kali berbeda
3	Audit, survey kepuasan perawat, dan survey kepuasan pelanggan	R1	Audit keperawatan belum terlaksana, survey kepuasan pasien dilakukan berkala, survey kepuasan perawat belum ada selama ini.

B.	Pengendalian		
		R2	Selama ini hanya ada survey kepuasan pasien, audit dokumen dilakukan pada waktu tertentu.
		R3	Survey kepuasan perawat tidak pernah ada, survey kepuasan pasien beberapa kali dilakukan tetapi tidak ada perencanaan
		R4	Tidak pernah ada survey kepuasan perawat, hanya ada survey kepuasan pasien
		R5	Tidak ada survey kepuasan perawat, survey kepuasan pelanggan yang disini adanya dari bpjs
4	Instrumen penilaian kinerja perawat	R1	Instrumen penilaian kinerja menggunakan DP3 setiap tahun
		R2	Dilakukan menggunakan DP3
		R3	Setiap akhir tahun dilakukan penilaian dengan DP3
		R4	Ada menggunakan DP3
			Dinilai setiap tahun dengan DP3

B.	Pengendalian		
5	Reward dan punishment	R1	Sistem reward dilakukan dalam berbagai bentuk tidak hanya imbalan jasa, punishment dengan surat peringatan
		R2	Penghargaan seadanya, teguran tidak pernah
		R3	Tidak ada keduanya
		R4	Tidak ada keduanya
		R5	Tidak ada keduanya

C.	Kinerja		
1	Pelaksanaan tugas keperawatan sesuai SPO	R1	Sudah ada SPO mengenai semua tindakan keperawatan, perbedaan persepsi perawat membedakan tindakan keperawatan
		R2	SPO ada, pemahaman SPO tiap perawat masih kurang
		R3	SPO tidak lengkap, sosialisasi kepada tiap perawat tidak sampai, belum sesuai dengan SPO
		R4	Belum sesuai SPO
		R5	Belum maksimal sesuai SPO
2	Capaian kerja perawat	R1	Penilaian kinerja sesuai capaian diatas nilai 85
		R2	Tolak ukur kepuasan dan minimnya komplain pasien
		R3	Berkurangnya komplain pasien

C.	Kinerja		
		R4	Peningkatan pasien dan penurunan komplain
		R5	Berkurangnya komplain dan pasien meningkat
3	Disiplin kerja	R1	Ada pedoman kepegawaian, kepatuhan masih belum maksimal
		R2	Cukup baik
		R3	Belum baik karena evaluasi pimpinan minimal
		R4	Meningkat
		R5	Belum maksimal, pimpinan belum mengevaluasi rutin

Lampiran 3 .

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Assalamualaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta :

Nama : Hilma Nadhifa Mujahidah

NIM : 20121030021

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul **“Fungsi Perencanaan dan Kendali Manajemen Untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Perawat di Rumah Sakit Daerah Bagas Waras Kabupaten Klaten”**. Untuk terlaksananya penelitian tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan cara kesediaan wawancara. Jawaban dan informasi yang Bapak/Ibu berikan akan saya jamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Apabila Bapak/Ibu bersedia saya wawancara mohon berkenan mengisi lembar persetujuan menjadi responden (*informed consent*) terlebih dahulu.

Demikianlah permohonan saya, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu dalam penelitian ini saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Peneliti,

(Hilma Nadhifa M)

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama (Inisial) :
Jenis Kelamin :
Usia :
Alamat :
Pekerjaan :
Ruangan bekerja :
Lama bekerja :

Dengan ini menyatakan bersedia untuk menjadi responden penelitian yang dilakukan oleh Hilma Nadhifa Mujahidah dengan judul penelitian **“Fungsi Perencanaan dan Kendali Manajemen Untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Perawat di Rumah Sakit Daerah Bagas Waras Kabupaten Klaten”**. Saya akan memberikan informasi yang sejujurnya kepada peneliti untuk digunakan dalam penelitian ini. Saya mengerti dan memahami bahwa penelitian ini tidak akan berdampak negatif terhadap saya, oleh karena itu saya bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Klaten, 2018

Responden,

()



PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT DAERAH BAGAS WARAS

Alamat : Jalan Ir. Soekarno KM 2 Telp. 0272-339666, 0272-3359188
Fax 0272-3359199, Email : rdsd@bagaswaras.klaten.go.id, Kode Pos 57419

KLATEN

Nomor : 072 / 794.1 / 14
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian

Klaten, 20 Agustus 2018
Kepada
Yth. Kaprodi. Program Sarjana
Manajemen Rumah Sakit
Di-
Yogyakarta

Menindaklanjuti surat dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Nomor :
296/MMR/C.6-III/V/2018 tanggal 4 Mei 2018 Perihal Ijin Penelitian, pada
prinsipnya kami tidak keberatan dan memberikan ijin kepada:

Nama : Hilma Nadhifa Mujahidah
Judul/ topik : Fungsi perencanaan dan kendali manajemen untuk
meningkatkan kinerja pelayanan perawat di Rumah Sakit
Daerah Bagas Waras Kabupaten Klaten.

Adapun kegiatan tersebut dilaksanakan dengan menyesuaikan jam kerja di
RSD Bagas Waras.

Demikian atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

DIREKTUR-RSD BAGAS WARAS
KABUPATEN KLATEN

dr. LIMAYAN BUDIWIROWO, M.Kes
Pembina Tingkat 1
NIP. 19660103 199602 1 002

Tembusan disampaikan kepada Yth. :

1. Kaprodi. Program Sarjana Manajemen Rumah Sakit UMY;
2. Yang bersangkutan;
3. Arsip.