

### **BAB III**

#### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BPJS DI RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING SLEMAN TAHUN 2017**

Dalam bab ini akan dikemukakan hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan di RS PKU Muhammadiyah Gamping Sleman. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuisioner dan wawancara. Kuisioner diisi oleh pasien rawat jalan maupun rawat inap sebanyak 75 orang.

#### **1.1 Bukti Fisik**

- a. Ruang rawat inap tertata rapi dan nyaman

**Tabel 2.1 Ruang Rawat Inap Tertata Rapi dan Nyaman**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Presentase
1	Tidak Puas	1	1%
2	Kurang Puas	0	0%
3	Puas	61	81%
4	Sangat Puas	13	17%
	Total	75	100%

Sumber: Data primer yang di olah dari kuisioner

Kerapian dan kenyamanan di ruang rawat inap sangat penting bagi seorang pasien. Pasien yang sedang dirawat juga membutuhkan istirahat yang cukup dengan keadaan rawat inap maupun rawat jalan yang tertata rapi dan

nyaman. Rumah sakit harus memperhatikan kerapihan disetiap sudut ruangan dan kenyamanan bagi para pasien agar pelayanan yang diberikan memuaskan.

Penilaian responden mengenai hal ini memberikan jawaban lengkap sebanyak 61 orang atau 81% sudah merasa puas dengan keadaan rawat inap maupun rawat jalan yang ada di PKU Gamping dan yang memberikan jawaban sangat puas ada 17%, sisanya memberikan jawaban tidak puas dengan 1%.

*”Dari segi tata ruang, tata letak, dan kondisi rumah sakit lebih baik dari RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. RS PKU Muhammadiyah Gamping mempunyai rencana set-plan yang lebih matang sedangkan di PKU pusat menggunakan sistem step by step”.* (Sumber: Wawancara dengan Bapak Gatot Heru Sugiarto selaku Supervisor Relasi dan Informasi, tanggal 20 Juli 2017 pukul 12.30 WIB)

### **Gambar 3.1 Ruang Rawat Inap**



Dari gambar diatas menunjukkan bahwa memang keadaan ruang rawat inap di RS PKU Gamping tertata dengan rapi dan nyaman, maka tidak diragukan lagi mayoritas responden menjawab sangat puas dan puas. Ini membuktikan bahwa PKU Gamping bisa menjadi pilihan masyarakat yang sedang menderita sakit dan harus di rawat inap karena memiliki ruang rawat inap yang tertata rapih dan nyaman.

b. Ruang lingkup rumah sakit yang bersih

**Tabel 2.2 Ruang Lingkup Rumah Sakit Yang Bersih**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Presentase
1	Tidak Puas	0	0%
2	Kurang Puas	0	0%
3	Puas	60	80%
4	Sangat Puas	15	20%
	Total	75	100%

Sumber: Data primer yang di olah dari kuisioner

Kebersihan merupakan keadaan bebas dari kotoran termasuk di antaranya debu dan sampah. Dalam menentukan kepuasan pelanggan khususnya mengenai tempat, factor kebersihan juga memiliki faktor paling besar karena pelanggan dimanapun juga menginginkan mendapatkan kebutuhan seperti makanan, ruangan, maupun lingkungan yang bersih dan terbebas dari kuman penyakit.

Berdasarkan penilaian dari responden, mayoritas menyatakan bahwa ruang lingkup dari PKU Gamping itu bersih dengan 80% sudah puas dengan keadaan rumah sakit yang bersih dan minoritas 20% atau 16 orang sangat puas. Bisa dikatakan bahwa PKU Gamping ini keadaan lingkungan sudah bersih dan terbebas dari kotoran yang berserakan, kesadaran pasien maupun pegawai rumah sakit sudah sadar akan slogan buanglah sampah pada tempatnya.

*“Tata ruang letak dan ruang lingkup di PKU Gamping sudah baik, bersih, dan nyaman. Di setiap gedung dan lantai sudah mempunyai*

*setting planning masing-masing dan petugas kebersihan pun selalu ada dan membersihkan sewaktu-waktu”* (Sumber: Wawancara dengan Bapak Gatot Heru Sugiarto selaku Supervisor Relasi dan Informasi, tanggal 20 Juli 2017 pukul 12.30 WIB)

**Gambar 3.2 Ruang Lingkup Rumah Sakit**



Pada gambar diatas melihat bahwa keadaan ruang lingkup rumah sakit yang bersih dan kebersihannya pun terjaga, walaupun rumah sakit mempunyai *cleaning service* tetapi tidak serta merta hanya tugas dari petugas tersebut tetapi kesadaran akan kebersihanpun juga sudah tumbuh dari pasien, dokter, perawat dan petugas rumah sakit. Dengan gambar diatas maka tidak diragukan lagi jika mayoritas responden menjawab puas dan sangat puas dengan presentase yang tinggi.

- c. Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap

**Tabel 2.3 Alat-Alat Medis Yang Cukup Lengkap**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Presentase
1	Tidak Puas	0	0%
2	Kurang Puas	6	8%
3	Puas	57	76%
4	Sangat Puas	12	16%
	Total	75	100%

Sumber: Data primer yang di olah dari kuisioner

Penampilan pelayanan rumah sakit tidak hanya sebatas penampilan fisik saja seperti bangunan rumah sakit, kebersihan, kenyamanan tapi juga ketersediaan sarana prasarana.

Kelengkapan alat-alat medis yang memadai akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena semakin lengkapnya alat pemeriksa diharapkan bisa ditangani dengan cepat atau tidak perlu merujuk ke rumah sakit lain yang alat medisnya lebih lengkap.

Penilaian tentang alat medis yang cukup lengkap di PKU Gamping menurut 57 orang atau 76% responden sudah puas dengan apa yang ada di rumah sakit, dan responden yang lain merasa sangat puas dengan presentase 16% sedangkan 8% lagi kurang puas karena alat medis untuk penyakit tertentu tidak ada di PKU Gamping.

Dari presentase jawaban responden diatas dapat diketahui bahwa kelengkapan alat medis yang disediakan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping sudah sesuai dengan kebutuhan pasien.

*“PKU Gamping secara garis besar sudah cukup memadai dibandingkan dengan rumah sakit lainnya. Jika disamakan berdasarkan type, PKU Gamping masih berada di type C. Tindakan atau penunjang yang istilahnya dirujuk itu ada CT Scan MRI, namun PKU Gamping memang belum mempunyai alat medis tersebut. Apabila ada pasien yang membutuhkan CT Scan MRI maka akan dirujuk ke JIH karena PKU Gamping sudah bekerjasama dengan JIH”.*(Sumber: Wawancara dengan Bapak Gatot Heru Sugiarto selaku Supervisor Relasi dan Informasi, tanggal 20 Juli 2017 pukul 12.30 WIB)

**Gambar 3.3 Pelayanan Medis Yang Ada**



Pada gambar diatas memperlihatkan bahwa beberapa pelayanan medis yang diberikan di rumah sakit PKU Gamping adanya beberapa pelayanan yang jarang ditemukan di rumah sakit lain dengan hal ini bisa dikatakan bahwa PKU

Gamping sudah mempunyai kelengkapan alat-alat medis. Rumah sakit juga memiliki akreditasinya masing-masing dan PKU Gamping sebagai rumah sakit swasta yang berakreditasi C sudah mempunyai kelengkapan alat medis yang sesuai dengan akreditasinya.

## 1.2 Keandalan

- a. Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat

**Tabel 2.4 Prosedur Penerimaan Pasien Dilayani Secara Cepat**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Presentase
1	Tidak Puas	0	0%
2	Kurang Puas	4	5%
3	Puas	59	79%
4	Sangat Puas	12	16%
	Total	75	100%

Sumber : Data primer yang diolah dari kuisioner

Pada saat pasien datang ke rumah sakit, pasien berharap langsung ditangani oleh tenaga medis dan untuk pendaftaran bisa diwakilkan oleh keluarga atau orang yang mengantarkan pasien. Sehingga proses awal dari pasien datang ke ruang pemeriksaan tidak membutuhkan waktu lama karena prosedur pelayanan berpengaruh besar terhadap kecepatan pelayanan.

Harapan pasien pada prosedur pelayanan adalah pasien tidak mengalami kesulitan atau membutuhkan waktu lama dan antrian yang panjang saat pendaftaran pasien masuk karena keharusan untuk menunggu pendaftaran baru



ditangani padahal kondisi pasien sudah tidak berdaya atau membutuhkan penanganan yang cepat.

Berdasarkan hasil penelitian dan setelah dilakukan olah data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan puas bahwa prosedur penerimaan pasien ditangani dengan cepat dimana ada 59 responden atau 79% yang menyatakan hal ini. Sedangkan sisanya ada 5% yang menyatakan kurang puas dan 16% menyatakan sangat puas bahwa prosedur penerimaan pasien ditangani dengan cepat.

*“untuk pasien yang masuk di IGD, pemberian pelayanan ke pasien sebisa mungkin langsung ditangani jika tidak bebarengan dengan pasien lain yang emergency/darurat. Jadi memang penanganannya dilihat dulu dari seberapa daruratnya pasien tersebut. Sedangkan di poliklinik tentu berdasarkan antriannya.”* (Sumber: Wawancara dengan Bapak Gatot Heru Sugiarto selaku Supervisor Relasi dan Informasi, tanggal 20 Juli 2017 pukul 12.30 WIB)

Pada website [pkugamping.com](http://pkugamping.com) terdapat info tentang pendaftaran, di PKU Gamping ini sudah menerapkan pendaftaran dengan sistem online dengan aplikasi maupun pendaftaran secara langsung.

Untuk pendaftaran online mempunyai keuntungan dan manfaat sebagai berikut :

- a. Langsung mendapatkan nomer antrian
- b. Tidak perlu datang langsung ke rumah sakit untuk melakukan pendaftaran
- c. Tidak perlu mengantri lama untuk mendaftar

- d. Hemat waktu dan tenaga untuk datang ke rumah sakit
- e. Hemat biaya karena tidak memerlukan transportasi
- f. Dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, karena sistem onlinya 7 X 24 jam
- g. Pendaftaran dapat dilakukan maksimal 1 bulan sebelum hari pemeriksaan

#### Syarat dan ketentuan pendaftaran

- a. Untuk pasien umum silahkan langsung menuju poliklinik
- b. Untuk pasien pengguna jaminan kesehatan silahkan untuk melakukan verifikasi berkas terlebih dahulu di pendaftaran saat akan pemeriksaan ( membawa kartu BPJS atau kartu jaminan kesehatan yang lain asli, rujukan asli dan fotocopy 1 lembar)

Dengan informasi pendaftaran dari website tersebut sudah bisa dikatakan bahwa PKU Gamping sudah memberikan kemudahan kepada pasien yang akan berobat atau kontrol dengan berbagai cara pendaftaran. Maka dari itu mayoritas responden sudah puas dan sangat puas dengan pelayanan penerimaan pasien, sedangkan yang menjawab kurang puas itu karena mereka belum banyak mengetahui alurnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, untuk bagian pendaftaran bagian relasi biasanya antriannya lama. Dalam menanyakan atau menyampaikan berkas-berkas yang dibutuhkan dengan

penyampaian yang lebih pelan atau tidak tergesa-gesa dengan nada santun agar pasien tidak panik, lebih tenang, dan merasa lebih dihargai.

b. Dokter datang tepat waktu

**Tabel 2.5 Dokter Datang Tepat Waktu**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Presentase
1	Tidak Puas	1	1%
2	Kurang Puas	27	36%
3	Puas	42	56%
4	Sangat Puas	5	7%
	Total	75	100%

Sumber : Data primer yang diolah dari kuisioner

Datang tepat waktu merupakan sikap kedisiplinan yang sudah diajarkan sejak dini. Jika jasa semua dokter datang tepat waktu maka tidak akan terjadi penumpukan pasien di poliklinik dan pasien tidak harus menunggu lebih lama karena dia sudah mengantri masih saja menunggu dokter yang belum datang padahal jadwal mulai praktek sudah lewat.

Berdasarkan dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 42 orang sudah puas dengan kedatangan dokter yang tepat waktu, dari presentase 100% yang menjawab puas ada 56%. Sedangkan sisanya ada 5 orang yang menjawab sangat puas, 27 orang atau 36% mengatakan kurang puas dengan kedatangan dokter yang tepat waktu dan 1% lagi menjawab tidak puas karena dokter yang

akan *visit* atau praktek tidak datang tepat waktu dengan tidak diketahui alasan yang sebenarnya.

Memang benar dari pengamatan saat berada di PKU Gamping masih ada beberapa pasien yang sudah menunggu lama dan ternyata saat saya bertanya kepada pasien tersebut dan mengatakan dokter belum datang. Kejadian ini bisa kita maklumi karena kebanyakan dokter tidak hanya praktek di satu rumah sakit saja dan belum juga ada pasien yang sedang dalam keadaan kritis.

*“Dokter memang diharuskan datang tepat waktu dan memang dari perawat yang berada di poli sudah melakukan pencegahan keterlambatan dengan salah satu cara yaitu menghubungi melalui sms atau telepon mengingatkan kembali dokter 1 jam atau 30 menit sebelum praktek. Secara hal pencegahan keterlambatan sudah dilakukan, namun terkadang masih ada beberapa dokter yang terlambat dikarenakan dokter sedang dalam ruang operasi ataupun situasi yang darurat yang tidak memungkinkan untuk menerima telepon atau membalas sms.”*  
(Sumber: Wawancara dengan Bapak Gatot Heru Sugiarto selaku Supervisor Relasi dan Informasi, tanggal 20 Juli 2017 pukul 12.30 WIB)

*“Dokter yang akan praktek di poli sering datang tidak tepat waktu sehingga membuat kondisi ruang tunggu di poli menjadi ramai. Kondisi ini juga membuat pasien yang sedang bekerja atau ada kegiatan lain harus menyisihkan waktunya karena kesehatan nomor satu dan itu harus segera ditanganin tidak bisa ditunda. Salah satu alasan dari dokter-dokter yang datang tidak tepat waktu tersebut biasanya sebelum praktek di PKU Gamping ada praktek di tempat lain atau adanya pasien dari dokter tersebut yang sedang menjalani operasi.”*(Sumber: Wawancara dengan responden, tanggal 25 September 2017 pukul 10.30 WIB)

- c. Dokter bertindak cepat

**Tabel 2.6 Dokter Bertindak Cepat**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Presentase
1	Tidak Puas	0	0%
2	Kurang Puas	6	8%
3	Puas	57	76%
4	Sangat Puas	12	16%
	Total	75	100%

Sumber : Data primer yang diolah dari kuisioner

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dari 75 responden paling banyak memilih puas bahwa dokter cepat dalam bertindak menangani pasien sebesar 76%, yang memberikan jawaban sangat puas 16% dan sisanya ada 8% yang menjawab kurang puas karena harus mengisi atau melengkapi syarat-syarat terlebih dahulu atau menunggu dokter datang. Maka bisa dikatakan bahwa dokter sudah berusaha untuk menangani pasien dengan cepat. Jika dokter tidak menangani dengan cepat nyawa pasien lah taruhannya.

*“Secara formal para dokter sudah melaksanakan sesuai SOP. Identifikasi dari dokter juga perlu kebijakan tersendiri. Akan tetapi pasien menerima identifikasi tersebut masih dirasa lama, padahal masih menunggu proses sejauh mana kondisi pasien dan juga perlunya waktu evaluasi di IGD.”* (Sumber: Wawancara dengan Bapak Gatot Heru Sugiarto selaku Supervisor Relasi dan Informasi, tanggal 20 Juli 2017 pukul 12.30 WIB)

*“Kurang cepatnya dokter dalam menangani pasien, karena saat masuk ruangan tidak langsung ditangani, sementara kondisi tubuh sudah lemas menahan sakit. Saat pasien masuk ke ruangan praktek dokter harusnya bisa langsung menangani akan tetapi masih ditanyakan*

*keluhan yang dialami maupun sejak kapan menderita penyakit. Mungkin ini sudah prosedur dari dokter, tetapi menurut responden pasien sudah tidak kuat lagi dan ingin segera ditangani.”* (Sumber: Wawancara dengan responden, tanggal 25 September 2017 pukul 10.30 WIB)

### 1.3 Ketanggapan

- a. Dokter memberikan kesempatan pasien untuk bertanya

**Tabel 2.7 Dokter Memberikan Kesempatan Pasien Untuk Bertanya**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Presentase
1	Tidak Puas	1	1%
2	Kurang Puas	11	15%
3	Puas	53	71%
4	Sangat Puas	10	13%
	Total	75	100%

Sumber : Data primer yang diolah dari kuisioner

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden 53 orang dengan presentase 71% sudah puas tentang kesempatan bertanya pasien kepada dokter mengenai sakit yang dialami, agar pasien dapat mengerti apa yang tidak dia mengerti.

Sedangkan sisanya masih ada 29% atau 22 orang lagi yang menjawab masing-masing ada 13% sangat puas, 15% kurang puas dan 1% menjawab tidak puas tentang dokter memberikan kesempatan pasien untuk bertanya.

*“Keaktifan pasien juga diperlukan, karena kalau dokter sudah memberikan resep dan pasien hanya diam saja maka nanti tidak ada interaksi. Akan tetapi jika pasien aktif dan bertanya maka akan bisa lebih tahu secara detailnya.”* (Sumber: Wawancara dengan Bapak Gatot Heru Sugiarto selaku Supervisor Relasi dan Informasi, tanggal 20 Juli 2017 pukul 12.30 WIB)

- b. Dokter memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita oleh pasien

**Tabel 2.8 Dokter Memberikan Penjelasan Tentang Penyakit Yang Diderita Oleh Pasien**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Presentase
1	Tidak Puas	1	1%
2	Kurang Puas	8	11%
3	Puas	54	72%
4	Sangat Puas	12	16%
	Total	75	100%

Sumber : Data primer yang diolah dari kuisioner

Penilaian tentang dokter yang memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita oleh pasien menurut 75 responden 54 orang atau 72% puas dengan hal tersebut, sedangkan 20 orang sisanya, 16% menjawab sangat puas, kurang puas 11%, dan tidak puas 1% .

Dengan hasil tersebut bisa dikatakan bahwa dokter yang berada di PKU Gamping sudah memberikan penjelasan terkait tentang penyakit yang dialami oleh pasien agar kedepannya pasien cepat sembuh dan bisa mencegah terjangkit penyakit yang sama. Akan tetapi tidak jarang ditemukan dokter dengan terus terang memberikan penjelasan tentang penyakit yang dialami oleh pasien karena ini akan sangat mengganggu pikiran dan menambah beban pasien, dan dikhawatirkan pasien bukan cepat sembuh tetapi menjadi semakin parah sakitnya.

*“Ada etik sendiri tentang penjelasan penyakit yang diderita oleh pasien dengan pihak yang lebih paham keperawatan. Pasien jarang diberikan penjelasan karena pasien tersebut juha perlu istirahat, terlebih penyakit yang sudah parah akan menambah beban atau pikiran. Sedangkan menurut salah satu responden, penjelasan tentang penyakit yang dialami tidak dijelaskan oleh dokter dan ini membuat pasien merasa tenang-tenang saja karena mungkin penyakit yang dideritanya tidak terlalu parah. Akan tetapi tidak semua pasien sepenuhnya mengerti tentang medis dan dokter seharusnya memberikan informasi terkait penyakit yang diderita pasien.”*(Sumber: Wawancara dengan Bapak Gatot Heru Sugiarto selaku Supervisor Relasi dan Informasi, tanggal 20 Juli 2017 pukul 12.30 WIB)

c. Dokter dan perawat bersikap ramah dan sopan

**Tabel 2.9 Dokter Dan Perawat Bersikap Ramah dan Sopan**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Presentase
1	Tidak Puas	0	0%
2	Kurang Puas	1	1%
3	Puas	56	75%
4	Sangat Puas	18	24%
	Total	75	100%

Sumber : Data primer yang diolah dari kuisioner

Di dalam lingkungan rumah sakit bisa dikatakan perawat adalah orang yang paling dekat dengan pasien selain dokter, karena setiap saat perawat selalu mengawasi keadaan pasien dan dokter setiap mengontrol atau melihat perkembangan pasien. Maka dari itu etika bersikap ramah dan sopan kepada pasien itu sangat penting dalam memberikan pelayanan yang maksimal, agar pasien merasa nyaman berobat maupun dirawat dirumah sakit.



Dengan hal ini rumah sakit PKU Gamping sudah memberikan pelayanan yang maksimal dengan aspek etika bersikap ramah dan sopan. Dari 75 responden 74 orang menjawab sangat puas dan puas dengan presentase 68% sangat puas dan 31% puas, sedangkan sisanya kurang puas 1%.

*“Pelayanan yang diberikan PKU Gamping dikatakan sudah baik. Dokter dan perawatnya bersikap ramah dan sopan sat menangani pasien. Selalu menanyakan keadaan pasien, menyapa, dan keadaan seperti ini membuat pasien yang berobat semakin merasa nyaman.”*(Sumber: Wawancara responden, tanggal 25 September 2017 pukul 10.30 WIB)

### 3.4 Jaminan dan Kepastian

- a. Dokter dan perawat terampil dan ahli

**Tabel 3.0 Dokter Dan Perawat Terampil Dan Ahli**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Presentase
1	Tidak Puas	0	0%
2	Kurang Puas	1	1%
3	Puas	56	75%
4	Sangat Puas	18	24%
	Total	75	100%

Sumber : Data primer yang diolah dari kuisioner

Seorang petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien harus dilakukan secara profesional. Salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan adalah kemampuan teknis atau kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugasnya sesuai dengan prosedur pelayanan atau *Standar Operating Procedur (SOP)*.

Penilaian responden terhadap dokter dan perawat terampil dan ahli ini rata-rata mereka sudah cukup bagus dengan 56 orang atau 75% menjawab puas, 18 orang atau 24% menjawab sangat puas dan sisanya 1% menjawab tidak puas. Dokter dan perawat diharapkan mempunyai kemampuan yang terampil dan ahli dalam setiap menangani pasien. Dengan adanya pelayanan yang baik maka hasil yang akan dicapai bisa lebih baik dan masyarakat atau pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Tabel 3.1 Dokter Spesialis**

No	Uraian	Jumlah
1	Dokter umum	18
2	Dokter gigi umum	2
3	Dokter spesialis obsgyn	4
4	Dokter spesialis anak	3
5	Dokter spesialis penyakit dalam	5
6	Dokter spesialis paru-paru	1
7	Dokter spesialis jantung	1
8	Dokter spesialis bedah umum	3
9	Dokter spesialis bedah tulang	2
10	Dokter spesialis bedah digestive	1
11	Dokter spesialis konservasi gigi	1
12	Dokter spesialis bedah mulut	2
13	Dokter spesialis anestesi	3
14	Dokter spesialis radiologi	3
15	Dokter spesialis THT	3

16	Dokter spesialis mata	3
17	Dokter spesialis kulit dan kelamin	2
18	Dokter spesialis saraf	3
19	Dokter spesialis jiwa	1

Sumber : RS PKU Muhammadiyah Gamping

Berdasarkan dari tabel diatas jumlah dokter spesialis yang ada di PKU Gamping sangat banyak dan ada berbagai macam spesialis. Dengan jumlah dokter dan berbagai macam spesialis yang ada maka bisa dikatakan bahwa dokter di PKU Gamping sudah terampil dan ahli.

Sedangkan untuk perawat ada sekitar 177 orang dengan masing-masing pendidikan terakhirnya yaitu, NERS 45 orang, D3 keperawatan 122 orang, dan sisanya ada 10 orang D3 kebidanan. Berdasarkan jenjang pendidikan terakhir perawat yang ada bisa dikatakan bahwa perawat yang berada di RS PKU Gamping terampil dan ahli.

- b. Biaya perawatan atau berobat terjangkau

**Tabel 3.2 Biaya Perawatan Atau Berobat Terjangkau**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Presentase
1	Tidak Puas	0	0%
2	Kurang Puas	9	12%
3	Puas	51	68%
4	Sangat Puas	15	20%
	Total	75	100%

Sumber : Data primer yang diolah dari kuisioner

Pada zaman sekarang kebutuhan hidup semakin mahal apalagi jika masyarakat kelas menengah kebawah sedang terjangkit penyakit yang mengharuskan dia untuk memeriksakan kesehatannya dan membeli obat. Akhirnya pemerintah beberapa tahun yang lalu memberikan jaminan kesehatan untuk semua masyarakat agar tidak lagi terbebani untuk membayar perobatan di rumah sakit.

Dari tabel diatas mayoritas responden puas dengan terjangkaunya biaya yang ada di PKU Gamping dengan 51 orang atau 68% menjawab puas, 15 orang dengan presentase 20% sangat puas dan sisanya 12% menjawab kurang puas. Melihat dari hasil tersebut bisa dikatakan bahwa rumah sakit PKU Gamping sudah memberikan kemudahan bagi pasien yang berobat agar tidak terbebani dalam biaya.

*“Biaya perawatan untuk BPJS ada beberapa yang memang harus dibayar, tetapi selama dia menggunakan BPJS sesuai haknya pihaknya rumah sakit tidak akan menarik biaya tambahan ke pasien. Akan tetapi jika untuk rawat inap pasien yang menginginkan naik kelas atau pindah kelas yang lebih tinggi maka akan dikenakan biaya tambahan dan itu sudah ada aturannya di BPJS. Sementara untuk menebus resep dokter pasien BPJS tidak dikenakan biaya sama sekali.”* (Sumber: Wawancara dengan Bapak Gatot Heru Sugiarto selaku Supervisor Relasi dan Informasi, tanggal 20 Juli 2017 pukul 12.30 WIB)

*“untuk biaya berobat di PKU Gamping sudah ringan karena pasien bisa menggunakan jaminan kesehatan yang dia punya, sedangkan yang umum juga sudah sesuai dengan penyakit yang diderita jika memang penyakit itu parah mungkin bisa dianggap mahal terlebih lagi tidak mempunyai jaminan kesehatan. Sedangkan untuk rawat inap pasien yang menggunakan jaminan kesehatan harus sesuai kelasnya tetapi kalau ruangnya sesuai kelasnya penuh dan kelas yang dibawah penuh mau tidak mau dimasukkan ke rawat inap yang kelasnya diatasnya,*

*itupun akan menambah biaya-biaya.”* (Sumber: Wawancara dengan responden, tanggal 25 September 2017 pukul 10.30 WIB)

c. Keamanan dan kenyamanan rumah sakit

**Tabel 3.3 Keamanan Dan Kenyamanan Rumah Sakit**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Presentase
1	Tidak Puas	1	1%
2	Kurang Puas	2	3%
3	Puas	46	61%
4	Sangat Puas	26	35%
	Total	75	100%

Sumber : Data primer yang diolah dari kuisioner

Keamanan dan kenyamanan rumah sakit itu sangat perlu bagi pasien. Hal tersebut bagi pasien sangat dibutuhkan agar keadaan seorang pasien tenang dalam berobat tidak menambah pikiran dan untuk pelaksana pelayanan agar pelayanan yang diberikan memuaskan bagi pelanggannya.

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui jawaban responden yang merasa tidak puas ada 1%, kurang puas 3% dan sisanya ada 72 orang dari 75 responden yang menjawab masing-masing 61% puas dan 35% sangat puas. Dari presentase diatas bisa dikatakan bahwa rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping sudah memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pasien maupun pelaksana pelayanan.

*“Keamanan dan kenyamanan sudah dibekali dengan pembekalan pelatihan patient safety. Dari sini sudah ada komite yang terkait dengan*

*keamanan dan kenyamanan baik petugas maupun pasien. Di PKU Gamping ini kalau mau diteliti lebih dalam lagi setiap tindakan semua ada laporannya termasuk menyuntik jarum, pengelolaannya sampai sedetail itu. Menurut salah satu responden PKU Gamping, keamanan dan kenyamanan di PKU Gamping sudah bagus terlebih lagi pada bagian rawat inap, jika ada orang yang akan menjenguk atau membesuk bukan pada saat jam besuk maka tidak diizinkan untuk menjenguk. Bangsalpun berada di lantai 2 dan disetiap tangga atau lift pasti ada satpam yang menjaga agar pasien di dalam bangsal bisa banyak waktu untuk beristirahat.” (Sumber: Wawancara dengan Bapak Gatot Heru Sugiarto selaku Supervisor Relasi dan Informasi, tanggal 20 Juli 2017 pukul 12.30 WIB)*

### 3.5 Empathy

- a. Dokter dan perawat menghargai pasien

**Tabel 3.4 Dokter Dan Perawat Menghargai Pasien**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Presentase
1	Tidak Puas	0	0%
2	Kurang Puas	3	4%
3	Puas	53	71%
4	Sangat Puas	17	23%
	Total	73	100%

Sumber : Data primer yang diolah dari kuisioner

Suatu sikap empathy dengan menghargai orang lain sangatlah penting untuk kehidupan manusia apalagi manusia adalah makhluk sosial. Di dalam lingkungan rumah sakit juga harus ada sikap menghargai satu sama lain, bukan hanya pasien terhadap pasien lain maupun pasien terhadap dokter dan perawat tetapi juga dokter dan perawat juga harus menghargai pasiennya.

Dari presentase jawaban responden diatas sebanyak 53 orang atau 71% dapat diketahui bahwa masyarakat puas akan halnya dokter dan perawat menghargai pasien, 17 orang atau 23% sangat puas dan sisanya kurang puas dengan presentase 4%. Menurut responden, adanya dokter yang kurang merespon keluhan pasien dan dokter kurang komunikatif terhadap pasien pengguna BPJS.

b. Dokter dan perawat meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien

**Tabel 3.5 Dokter Dan Perawat meluangkan Waktu Untuk Berkomunikasi Dengan Pasien Maupun Keluarga**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Presentase
1	Tidak Puas	2	3%
2	Kurang Puas	12	16%
3	Puas	55	73%
4	Sangat Puas	6	8%
	Total	75	100%

Sumber : Data primer yang diolah dari kuisioner

Sebagai seorang dokter dan perawat sebaiknya meluangkan waktunya untuk pasien maupun keluarga pasien, karena pasien maupun keluarga pasien terkadang ingin menanyakan tentang perkembangan kondisi penyakit yang dialami dan cara mencegah sebuah penyakit. Tetapi tidak jarang ada dokter yang hanya sekedar *visit* atau melihat perkembangan kondisi pasien dan perawat yang hanya mengontrol pasien.

Berdasarkan data dalam tabel diatas masih adanya responden yang tidak puas sebesar 3% dan 16% kurang puas tentang dokter dan perawat meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga. Sedangkan sisanya ada 73% menjawab puas dan 8% lagi menjawab sangat puas.

*“jadwal visit dokter dan waktunya supaya diberitahukan kepada keluarga pasien agar keluarga bisa bertemu langsung dengan dokter untuk berkonsultasi.”* (Sumber: Wawancara dengan responden, tanggal 25 September 2017 pukul 10.30 WIB)

- c. Menghibur dan memberikan support kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakannya

**Tabel 3.6 Menghibur Dan Memberikan Support Kepada Pasien Supaya Cepat Sembuh Dan Mendoakannya**

No	Kategori Jawaban	Jumlah	Presentase
1	Tidak Puas	2	3%
2	Kurang Puas	7	9%
3	Puas	53	71%
4	Sangat Puas	13	17%
	Total	75	100%

Sumber : Data primer yang diolah dari kuisioner

Seseorang yang sedang sakit biasanya orang tersebut menginginkan agar cepat sembuh dan tidak hanya dengan meminum obat ataupun banyak beristirahat saja tetapi mereka juga sangat membutuhkan support dari orang lain.

Berdasarkan tabel tersebut mayoritas responden cukup puas dengan hal ini yaitu 71% atau 53 orang dari 75 responden yang ada. Dan sisanya masih ada



22 responden dengan masing-masing menjawab sangat puas 13 orang, kurang puas 7 orang dan 2 orang tidak puas. Dengan hasil ini bisa dikatakan bahwa di PKU Gamping dokter dan perawat sudah memberikan support dan menghibur pasiennya.

*“Secara prosedur dokter mengobati apa yang sudah menjadi etik sebagai dokter dan perawat sudah memberikan pelayanan sebagaimana semestinya perawat. Yang memberikan support tidak hanya dokter dan perawat saja tapi juga dari keluarga pasien, dan disini rumah sakit juga ada bina rohani yang memang ditugaskan untuk memberikan support moril. Sedangkan menurut responden PKU Gamping, adanya beberapa dokter yang hanya menangani pasien seperlunya saja tanpa memberikan penjelasan, memberikan support agar pasien tersebut lekas sembuh dari penyakit yang dialami, jadi dokter tersebut hanya memeriksa pasien dan memberikan resep obat.”* (Sumber: Wawancara dengan Bapak Gatot Heru Sugiarto selaku Supervisor Relasi dan Informasi, tanggal 20 Juli 2017 pukul 12.30 WIB)