

# LAMPIRAN

*Kuesioner Tentang Kepuasan Pasien Rawat Inap*

**KUESIONER KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DIRUMAH SAKIT  
KHUSUS PARU RESPIRA YOGYAKARTA**

Bapak/Ibu/Saudarayangterhormat,

Saya adalah mahasiswa Proram Pascasarjana Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.Saat ini saya sedang menyelesaikan tugas akhir Tesis.

Dalam rangka mengumpulkan data, saya memohon atas kesediaan serta bantuan Bpk/Ibu/Saudara dapat meluangkan waktu untuk pengisian kuesioner ini. Hasil dari kuesioner ini sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian saya yaitu tentang kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta dan saya menjamin kerahasiaan dari jawaban kuesioner ini.

Mengingat keberhasilan penelitian ini akan sangat tergantung kepada kelengkapan jawaban, dimohon dengan sangat agar kiranya jawaban dapat diberikan selengkap mungkin. Kejujuran serta kesungguhan Bpk/Ibu/Saudara dalam mengisi kuesioner ini akan sangat berarti dan sangat saya hargai.

Atas kesediaan serta kerjasama Bpk/Ibu/Saudara, saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

( dr. Dahyanto )



## **IDENTITAS RESPONDEN**

Nomor Responden :

1. Nama Responden :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin :
  1. Laki – laki
  2. Perempuan
4. Usia Anda :
  1. 18 – 29 tahun
  2. 30 – 39 tahun
  3. 40 – 49 tahun
  4. Diatas 50 tahun
5. Pendidikan terakhir :
  1. Tamat / Tidak Tamat SD
  2. Tamat SLTP
  3. Tamat SLTA
  4. Tamat Akademisi/ Perguruan Tinggi
6. Pekerjaan :
  1. Tidak Bekerja / Buruh
  2. Pegawai Negeri / ABRI
  3. Karyawan Swasta
  4. Wiraswasta
7. Sumber Pembiayaan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan :
  1. Jamkesmas / Jamsostek
  2. Umum / Bayar sendiri
  3. Askes
  4. Asuransi Swasta

**HARAPAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP  
RUMAH SAKIT KHUSUS PARU RESPIRA YOGYAKARTA**

---

**PETUNJUK PENGISIAN:**

Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak / Ibu / Saudara anggap benar, dan sesuai dengan harapan Bapak / Ibu / Saudara dalam memilih Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta ini menjadi tempat dirawat, dengan memberi tanda centang(√) pada jawaban yang dipilih:

**P** = Apabila hal terkait **Puas**

**TP** = Apabila hal terkait **Tidak Puas**

No	Daftar Pertanyaan	Kreteria Jawaban	
		SP	TP
<b>COMUNICATION (KOMUNIKASI) :</b>			
1.	Pasien menerima informasi yang cukup tentang kondisi mereka		
2.	Pasien menerima informasi yang cukup mengenai perawatan mereka		
3.	Prosedur diterangkan secara menyeluruh kepada pasien		
4.	Pasien menerima informasi yang cukup terhadap pelayanan yang dihentikan		
<b>TANGIBILITY (BUKTI FISIK):</b>			
1.	Ruang rawat inap tertata rapi dan bersih		
2.	Ruang rawat inap nyaman		
3.	Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap		

4.	Penampilan dokter bersih dan rapi		
5.	Perawat tampak profesional dan berpakaian rapi dan bersih		
6.	Kursi roda/Trolly tersedia di kantor penerimaan untuk membawapatient ke ruang rawat inap.		
7.	Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih dan siap pakai.		
8.	Alat makan dan minum bersih dan Baik		

**RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN):**

1.	Pasien merasa staf administrasi efisien mungkin dalam mengatur antrian		
2.	Admisi (pintu masuk) ditangani dengan cepat oleh staf administrasi		
3.	Pasien merasa staf administrasi tanggap dalam menyelesaikan permasalahan pasien		
4.	Pasien merasa staf administrasi tidak pernah mengabaikan kebutuhan pasien		
5.	Dokter selalu menanyakan keluhan kepada pasien		
6.	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien		
7.	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit		
8.	Perawat bersikap ramah dan sopan		
9.	Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien mengenai obat dan makanan pasien		
10.	Perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien		

1.	Tersedianya dokter spesialis		
2.	Perilaku dokter menimbulkan rasa aman		
3.	Perawat terdidik dan mampu melayani pasien		
4.	Biaya perawatan terjangkau		
5.	Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap		
6.	Petugas kesehatan mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit dan mengobati dengan baik, sehingga mampu menimbulkan rasa keyakinan untuk sembuh		
7.	Petugas kesehatan memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya		
8.	Terciptanya suasana aman dan tentram di lingkungan rumah sakit		
9.	Terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas kesehatan dengan pasien		
<b>EMPHATY (PERHATIAN) :</b>			
1.	Petugas kesehatan selalu selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien		
2.	Petugas kesehatan memberi pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih		
3.	Petugas kesehatan selalu memberikan salam kepada pasien yang datang		
4.	Petugas kesehatan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi		

5.	Petugas kesehatan mengucapkan terimakasih pada akhir pelayanan		
6.	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita		
7.	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien		
8.	Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya.		
9.	Waktu untuk berkonsultasi keluarga Pasien terpenuhi		
10.	Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka.		

**RELIABILITY (HANDAL):**

1.	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit.		
2.	Dokter datang tepat waktu		
3.	Kesiapan dokter melayani pasien		
4.	Dokter bertindak cepat		
5.	Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat		
6.	Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan		
7.	Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat		
8.	Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien		

**KEAMANAN**

1.	Staf scutiri cukup disediakan di dalam rumah sakit		
2.	Staf scuriti cukup disediakan di luar rumah sakit		

## **Panduan Wawancara Direktur Rumah Sakit Paru Respira Yogyakarta**

**Nama** :

**Tanggal Wawancara:**

1. Apakah pengertian dari Kepuasan pasien ?
2. Mengapa penting nya kepuasan pasien bagi rumah sakit?
3. Apakah indikator untuk menilai kepuasan pasien ?
4. Apa saja faktor – faktor dalam pemenuhan kepuasan pasien?
5. Bagaimana cara mengetahui apakah pasien merasa puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit?
6. Siapa saja komponen yang dilibatkan / bertanggung jawab dalam pemenuhan kepuasan pasien?
7. Apakah rumah sakit pernah melakukan survei kepuasan pasien? Seberapa sering survei tersebut dilakukan?
8. Bagaimana cara rumah sakit menjaga kepuasan pasien?
9. Apakah ada evaluasi terkait kepuasan pasien?
10. Bagaimana sikap yang harus dilakukan bagi pemberi jasa pelayanan (bagian administrasi, dokter, perawat, dan tenaga medis lain) terkait pemenuhan kepuasan pasien?
11. Apakah terdapat sarana komplain terkait pelayanan rumah sakit?
12. Bagaimana akses untuk memberikan saran / kritik terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit?
13. Apakah kendala – kendala yang dihadapi rumah sakit terkait pemenuhan kepuasan pasien?
14. Apakah mutu pelayanan kesehatan itu?
15. Mengapa penting nya tim mutu pelayanan rumah sakit?
16. Apakah saja indikator mutu pelayanan yang baik?

17. Apakah terdapat tim mutu pelayanan rumah sakit ?
18. Sejak kapan tim mutu pelayanan tersebut terbentuk ?
19. Bagaimana peran tim mutu pelayanan rumah sakit untuk menciptakan mutu pelayanan yang baik sehingga kepuasan pasien dapat tercapai?

**Panduan Wawancara Profesi Dokter Spesialis Paru Rumah Sakit Paru  
Respira Yogyakarta**

**Nama** :

**Tanggal wawancara** :

1. Apakah pengertian dari Kepuasan pasien ?
2. Mengapa penting nya kepuasan pasien bagi rumah sakit?
3. Apakah indikator untuk menilai kepuasan pasien ?
4. Apa saja faktor – faktor dalam pemenuhan kepuasan pasien?
5. Bagaimana cara mengetahui apakah pasien merasa puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan?
6. Siapa saja komponen yang dilibatkan / bertanggung jawab dalam pemenuhan kepuasan pasien?
7. Bagaimana peran dan sikap anda (sebagai dokter) dalam memberikan pelayanan kepada pasien ?
8. Penting tidak menciptakan hubungan yang baik antara pasien dan dokter? Bagaimana cara nya?
9. Apakah anda memberikan informasi yang cukup terkait informasi penyakit ataupun tindakan yang akan anda berikan?
10. Apakah anda selalu memberikan kesempatan kepada pasien/ keluarga untuk bertanya?
11. Apakah pernah ada pengaduan/ Komplain dari pasien ? dalam hal apa?
12. Apakah ada evaluasi terkait komplain tersebut?
13. Sejauh ini Apakah kendala – kendala yang sering anda hadapi terkait pemberian pelayanan kepada pasien ?
14. Apakah mutu pelayanan kesehatan itu?

15. Apakah saja indikator mutu pelayanan yang baik?

16. Mengapa pentingnya tim mutu pelayanan rumah sakit?

**Panduan Wawancara Profesi Keperawatan Di Rawat Inap Rumah Sakit  
Paru Respira Yogyakarta**

**Nama** :

**Tanggal Wawancara** :

1. Apakah kepuasan pasien itu?
2. Penting tidak kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit? Jika iya kenapa?
3. Apakah indikator untuk menilai kepuasan pasien ?
4. Apa saja faktor – faktor dalam pemenuhan kepuasan pasien?
5. Bagaimana cara mengetahui apakah pasien merasa puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang anda berikan?
6. Bagaimana peran/ sikap anda (perawat) dalam pelayanan pemenuhan kepuasan pasien?
7. Penting tidak menciptakan suasana yang nyaman dan aman kepada pasien anda? Bagaimana caranya?
8. Apakah anda memberikan informasi yang cukup terkait informasi penyakit ataupun tindakan yang akan anda berikan?
9. Apakah anda (perawat) selalu memberikan kesempatan kepada pasien/ keluarga untuk bertanya?
10. Apakah terdapat sarana komplain/ kritik saran di bangsal?
11. Apakah pernah ada pasien yang mengalami komplain? Dalam hal apa?
12. Apakah ada evaluasi dari komplain tersebut?
13. Apakah pernah dilakukan survei kepuasan pasien? Seberapa sering?
14. Apa saja kendala – kendala yang sering dihadapi dalam pemberian pelayanan kepada pasien?

15. Apakah mutu pelayanan kesehatan itu?
16. Apakah saja indikator mutu pelayanan yang baik?
17. Mengapa pentingnya tim mutu pelayanan rumah sakit?

## **Panduan Wawancara Pasien Rumah Sakit Paru Respira Yogyakarta**

**Nama** :

**Tanggal Wawancara** :

1. Apa itu kepuasan pasien?
2. Penting tidak kepuasan pasien itu? Mengapa?
3. Bagaimana tanggapan Anda terhadap kinerja dokter dalam memberikan informasi penyakit dan tindakan yang akan diberikan kepada pasien?
4. Bagaimana tanggapan Anda terhadap kinerja perawat dalam memberikan informasi dan tindakan yang diberikan kepada pasien?
5. Apakah dokter dan perawat selalu memberikan kesempatan untuk bertanya?
6. Bagaimana penampilan dokter/ perawat dan tenaga medis lainnya?
7. Apakah anda memperoleh informasi yang cukup terkait biaya dari staf administrasi RS?
8. Bagaimana tanggapan anda terhadap kebersihan dan kerapian ruangan?
9. Bagaimana tanggapan anda terkait kenyamanan dan keamanan selama berada di RS ini?
10. Harapan anda rumah sakit yang ideal yang mementingkan kepuasan pasien itu seperti apa?
11. Harapan anda dokter /perawat/ tenaga medis lain yang ideal itu seperti apa?
12. Apakah anda merasa puas atau tidak selama berada di rumah sakit ini?

13. Apakah selama anda dirawat ada pernah dibagikan lembar kepuasan pasien?
14. Apakah ada saran atau komplain terkait pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ini?

## TRANSKRIP WAWANCARA

**P (Peneliti)**

**R (Responden)**

**Responden (Ahli Gizi)**

P : Assalamu'alaikum wr.wb... ibu....

R : Wa'alaikum salam Wr... wb..

P : Perkenalkan, nama saya dr. Dayan. eee... saya akan menanyakan beberapa pertanyaan terkait dengan kepuasan pasien di bangsal ya... di bangsal ini, dengan ibu siapa?

R : Fitri

P : Ibu fitri ya...langsung aja bu ya.... Pertanyaan pertama, e.... apa yang ibu tau dari kepuasan pasien ibu?

R : ya... kalo pasien nggak complain, ya.... Puas gitu.

P : O..... seperti itu ya bu...

R : iya....

P : jadi kalo pasien nggak complain udah merasa puas....

R : Iya.....

P : pertanyaan selanjutnya.. penting tidak sih bu, kepuasan pasien itu dalam pelayanan yang ada di rumah sakit itu?

R : ya penting....

P : penting ya.....

R : iyaa...

P : Jika iya, kenapa bu?

R : ya... terkait dengan kelangsungan keberadaan rumah sakit, kalo pasiennya nggak puas, ya.... Nanti nggak balik kesini lagi

P : pertanyaan selanjutnya ya...

R : iya....

P : Indikator untuk menilai kepuasan pasien itu apa aja sih bu?

R : e.... kalo.. setau saya sih, kalo pasiennya nggak complain ya udah itu aja

P : nggak ada indikator-indikator apa gitu, misalnya ya.. mungkin ibu dari gizi ya...

R : iya.. kalo saya bagian gizi

P : mungkin kalo indikator dari sana apa.. misalkan dari segi rasa

R : iya.. kalo dari kami kan, ada rasa... terus tekstur, itu kan makanannya ...konsultasi gizinya, kalo dia nggak banyak pertanyaan tau jawaban, tau yang kita mau, itu.. ya udah di anggap seperti itu..

P : puas bu ya...

R : he'em... ..kalo pasien sukanya kan, mbak... pala kurang garam.... Mbak segone keatosan...cuman kadang gitu.

P : untuk yang ibu tau, faktor-faktor apa aja dalam pemenuhan kepuasan pasien itu apa aja bu? Faktor-faktornya?

R : ya?

P : jadi faktor-faktor apa aja pemenuhan kepuasan pasien? Mungkin kalo dari perawat, mungkin dari bisa kenyamanan dari segi memberikan fasilitas... menanyakan kemudian ada keluhan nggak ibu? Atau apa, mungkin.

R : o... mungkin maksudnya kita taunya mereka puas atau enggak gitu? Kalo kita dulu kadang-kadang ngasih kuesioner gitu, terutama makanan gitu, rasanya gimana, variasi menunya gimana, terus teksturnya gimana, itu kan kalo maksimal lima hari disini kan ketauan dia tau makanannya lumayan mbak, enak nggak? Enak nggak?enakk.. nanti diliat dari sisanya itu loh mas.

P : dari sisa makanannya itu?

R : sisa makanannya kan ketauan dia doyan apa enggak.

P : pertanyaan selanjutnya ya buk ya? e.... peran ibu sendiri selaku dari bagian gizi dalam memberikan pelayanan penggunaan kepuasan itu sejauh mana?

R : kalo saya kan koordinator didapur, jadi ya.... saya sebatas itu aja, produksinya itu sesuai dengan pasien nggak? Sesuai dengan selera pasien nggak? Sesuai dengan standar menunya nggak? gitu. Kita punya standar, mereka sudah punya tersediri kalo pasien. Antara standar kami dengan mereka itu bisa terdekati mungkin, gitu aja.

P : selanjutnya... penting nggak buk menciptakan suasana yang gimana ya... suasana keakraban, antara ibu sendiri dengan pasien... mungkin berinteraksi.

R : o... penting... kalo makanan itu kan, e.... opo yo... fundamental banget toh mas..... kita bisa ngomong itu loh mas... makanan gitu. Makanan itu bisa buat sarana komunikasi yang baik gitu loh sama pasien. kadang-kadang kita masaknya nggak enak atau menyajikannya dengan baik mereka jadi suka gitu.

P : caranya buk? Menciptakan suasana yang nyaman itu?

R : kalo'... saya eling sama mbak-mbak yang nganter itu coba nanti diperlihatkan... terus ditanyakan keatosan mboten pak? Saestu. Mereka kan nanti respon toh mas? Kalo mereka senang ya kami kan terus nggak banyak complain. Terus kan nanti ngomong sendiri nggak perlu kita, gitu.

P : apakah memberikan informasi cukup, terkait dengan mungkin e.... menunya tidak suka, atau apa.

R : maksudnya?

P : informasinya maksudnya mengatakan ibu sendiri memberikan kesempatan kepada mereka nggak... bertanya, atau apakah makanan kesukaannya seperti apa.

R : o... kalo itu kan biasanya kalo pasien datang, sehari gitu, kalo hari pertama masuk kan mereka nggak begitu peduli soal makanan, nanti kalo udah hari berikutnya udah enak. Udah menyesuaikan keadaan rumah sakit nanti baru saya Tanya, endi maem'e? sudah habis nggak gitu toh? Habis ini ada tantangan nggak dirumah?

P : pasien yang banyak ya?

R : kita... kita yang datang. Ahli gizinya datang... punya pantangan makanan nggak? Trus aku Tanya sudah habis separo, sepertiga atau berapa? Mboten saget.. mboten saget'e kenapa? Apakah memang makanannya atos.. apa memang perutnya memang belum enak, itu kita suka Tanya. Nanti kalo udah enak kan diem...kalo kita kan lebih banyak ke makanan biasa, jadi yo ketauan kalo pasien sudah nyaman atau belum dari sisa makanan itu.

P : ada memberikan kesempatan nggak kepada keluarga pasien untuk bertanya?

R : biasanya kan pas itu.. pas anamnesis, kalo nggak pas konsul gitu kan masuk keruangan ketemu sama keluarganya. Ini bapak sakitnya ini... dari dokter seperti ini...dietnya seperti ini...njenengan ada pantangan makanan nggak? Nanti kita cocokkan, gitu.

P : sejauh ini bu.. udah berapa tahun buk di bangsal?

R : Saya sudah lama... sejak 2005

P : sejak 2005 ya.... sejauh ini buk.. sejak 2005 sampai sekarang.. pernah nggak menerima complain?

R : o... sering...

P : sering ya....

R : iya....

P : mungkin bisa di ceritakan buk komplainnya seperti apa?

R : kadang-kadang pasien itu salah satunya ya...pasien itu misale.. dia asam uratnya suatu saat tinggi, trus pada kali yang lain enggak, ya udah baca lab nya wohh... diabetes.. yaudah,, nggak papa.. nggak masalah, datanglah makan-makanan tertentu yang asam uratnya tinggi.. mbak.. saya itu loh.. asam uratnya tinggi, kok dikasih makanan ini...padahal pada saat itu dia sudah baik-baik saja.. beberapa saat yang lalu dulu memang nggak boleh gitu toh...pasien juga percaya kayak gitu.. yang dulu nggak boleh.. ya kadang-kadang dibawa sampe sekarang, saya nggak boleh makan tempe.. soalnya sam urat saya tinggi.. padahal kan enggak.

P : selanjutnya.. apakah ada evaluasi dari kompalain-komplain yang masuk tadi?

R : nggak ada dong... kalo misalnya bisa dijelaskan di tempat, ya.. dijelaskan. Tapi kalo memang evaluasinya harus masuk ke dapur atau masuk ke instalasi gizi yang harus kita benahi ya.. kita benahi.. gitu.

P : e.. untuk survey kepuasannya sendiri, apakah pernah dilakukan?

R : dulu sih... 2 tahun sekali kok , sekarang kok.. ini bangsalnya sedang berantakan begini.. jadi males.. ikut prihatin..

P : kapan terakhir buk?

R : terakhir itu 2010

P : itu dari instalasi gizinya sendiri atau dari bangsalnya?

R : kalo dari rumah sakit pernah 2009 dulu.. eh.. dua ribu berapa..kalo giziya kan Cuma sekedar.

P : blanko itu ya,,,

R : blanko pun nggak...kita ambil anamnesis... kita evaluasi. Kalo nyebar gitu enggak.. jadi saya sambil masuk bangsal gitu.. sambil anamnesis.

P : berarti dari unit gizi sendiri langsung survey? Evaluasinya langsung di tempat berarti?

R : he'e...

P : untuk survey kepuasan di bangsal itu yang ibu ketahui terakhir tahun kapan ibu?

R : saya kalo sejak di rumah sakit dulu mas 2010 itu serumah sakit, sepelayanan gitu. Sama poli,

P : tapi dari data yang saya dapatkan tahun 2016 pernah diadakan?

R : iya ... memang.. berarti pas saya nggak ikut ya...

P : data itu saya dapat tahun kemarin, tepatnya bulan apa saya lupa.. cuman untuk tahun ini memang belum diadakan

R : kok saya nggak kerasa mas...mungkin bagian gizi nggak dilibatkan...

P : ya.. mungkin suatu saat nanti dari management sama unit dari gizinya ditata lagi koordinasi.

R : kalo saya sih dari gizi yo... tetep jalan aja.. biar buat evaluasi kita sendiri

P : selama ini.. ada nggak buk kendala-kendala yang sering dihadapi dari pemberian layanan, mungkin selain yang ceritakan tadi.

R : kendala utama ya dari management.. kalo management nggak mendukung, kita punya program apapun ya susah..gimana.. misalnya mau perbaikan e.. misalnya mau variasi menu mau diperbaiki. Ya.. kalo nggak ada dukungan dari management gimana.. biar cepet, biar waktu mau cepet , kita botulin kompornya berapa tungku lagi? Nggak ada.. ha ... yo piye,, mau cepet nggak mungkin to?? Kita mau variasi menu, berarti kita bikin alat ini.. ini.. ini,, dapurnya aja masih begitu...gimana mau beres? Ya to? Kalo nggak ada dukungan yo susah.. kecuali kalo niat puasa ya to?Kalo Mesti kan bergantung sama management.

P : mungkin selain dari kendala yang pertama prioritasnya dari management, mungkin dari hal lain yang lebih complain selain management?

R : contohnya? Misalnya ?

P : ya.. mungkin dari kendala yang ibu hadapi aja.. selain management ya? Misalkan dari tim worknya...

R : kalo tim work... kebetulan kami legisinya kan kami berempat, yang satu perif sekolah, kita kebetulan satu tes kesehatan, chemistry nya dapat...gitu loh.. kalo dari pasien yo memang pasien kita seperti itu.. kita sudah mulai ngerti karakter pasien, profesi kita bisa menyesuaikan.. sebenarnya loh ya..

P : berarti memang permasalahannya dukungan dari management? Mungkin dukungan yang ibu harapkan?

R : kita kan nggk menuhi standar.. kalo dapur... baik secara fisik... fisiklah terutama.. alat-alat nggak punya... kendala utama paling Cuma apa.. itu.. management.. kalo dari gizi.. kalo yang lain misalnya pendidikan..

P : sumber daya nya sudah cukup ya,,,?

R : sumber dayanya sudah cukup

P : berarti memang permasalahannya di management... terutama jika ramai.

R : he'eh.. he'eh..

P : mungkin ada harapan yang,,,

R : udah.. kalo management mendukung ya..

P : pihak dari management harus mendukung gitu ya...

R : he'eh... gizi mau diminta seperti apapun bisa...kita kan di kelas C jadi nggak sibuk banget toh pasiennya... apalagi penyakit paru,,kalo management mendukung mbok kalo kita mau pakek menu pilihan... sebenarnya kita talah diajarin nek nggo ngopo koyo ngene ki,, kita ngeneki..penyakitnya nggak begitu rumit

kayak rumah sakit umum.. trus apa,,,sebenarnya kita nggak terlalu kompleks

P : pertanyaan berikutnya,,, yang ibu ketahui dari mutu pelayanan kesehatan... itu apa bu? Sebenarnya?

R : nggak tau...

P : mutu.. pelayanan?

R : mutu pelayanan yo... keberatan.. keberatan tinggi pelayanan itu.. kualitas pelayanan itu mas...

P : untuk indikator dari mutu pelayanan itu sendiri ada beberapa indikator? Yang I bu ketahui?

R : udah lupa..

P : yang ibu ketahui mungkin...

R : enggak.. nggak tau...

P : penting nggak sih buk.. di suatu rumah sakit itu ada tim untuk layanan?

R : ya penting lah mas...

P : penting ya...

R : he'eh....

P : kenapa bu pentingnya tim untuk layanan kesehatan di rumah sakit bu...?

R : kalo kita nggak.. nggak tau tingkat .. apa yo.. baik sih.. layanan kita..gitu kan...? Nek kita nggak tau yo piye? Kita cuman stuck di situ tok gitu yo... nggak ada evaluasi mau maju.. mau mundur..kita nggak tau to.. kalo nggak ada nganu..

P : mungkin terakhir... harapannya ibuk.. e.. apa ya... harapannya aja buat rumah sakit atau terkhususnya buat apa aja.. yang penting harapannya ibu dari unit gizi sendiri..

R : yo.. harapannya yo..rumah sakit itu dapat bersaaing dengan rumah sakit lain. Dan memberi pelayanan.. apalagi pasien kita yo.. kalo pasien sekarang itu lebih variatif yo,,, kalo jaman dulu

kan.. kalo dulu-dulu nya kan tingkat pendidikannya seperti itu..ya.. kita harus lebih tau.. lebih mengerti.. nek terutama bantul yo,..kalo yang dulu dari kita-kita itu.. memang mereka pendidikannya sudah tinggi pengalamannya sudah banyak.. kalo yang asli bantul kan wis tuo.. ora dong.. ya.. kita lebih sabar... ya wis....

P : mungkin gitu aja bu... terimakasih...  
assalamualaikum...wr..wb.

R : waalaikum salam.. wr..wb...

### **Responden 2 (Pasien 2)**

P : assalamualaikum pak... perkenalkan.. nama saya dr.  
Dayan...dengan bapak siapa?

R : imon..

P : iya.. bapak imon ya,,,

R : iya,,,

P : e.. langsung aja ya pak.. ada beberapa pertanyaan yang ingin saya tanyakan. Yang pertama... e... apa yang bapak ketahui dari kepuasan pasien itu sendiri pak?

R : pelayanan terhadap pasien.. perawat sama dokternya. Tapi komunikasi dari dokter ke pasien sama keluarga pasien kelihatannya kurang.

P : penting tidak sih pak kepuasan pasien itu?

R : itu yang paling utama sebenarnya bisnis di rumah sakit, terutama kan kepuasan.. dimana-mana kan orang cari kepuasan, kalo nggak puas kan pindah tempat.

P : e... bagaimana pak tanggapan bapak kinerja dokter?

R : e..... kinerja dokter pada umumnya biasa, maksudnya dokter biasanya individual, mereka menganggap mereka paling pintar

sendiri kemudian mereka hanya bertanya sepotong, kemudian ya udah Cuma segitu aja...biasanya untuk komunikasi yang lebih detail .. dimana-mana seperti itu rata-rata...

P : tanggapan bapak kalo misalnya kinerja perawatnya?

R : kinerja perawatnya lumayan...cukuplah...

P : bisa diceritakan?

R : ada komunikasi antara pasien.. kemudian yang dijaga.. kemudian tanggap terhadap situasi misalnya, infus habis.. langsung datang langsung diganti.

P : apakah dokter atau perawat selalu memberikan kesempatan kepada keluarga bertanya?

R : selama saya disini belum.

P : untuk penampilan dokter sama perawat seperti apa?

R : penampilannya itu.. ya.. cukup baiklah,,

P : apakah bapak memperoleh informasi pak terkait dengan pembiayaan?

R : e... tidak pernah.. biasanya selama saya disini, akhir-akhir ini saya mau keluar kayak gitu baru diberitahu, selama ini tidak pernah.. misalnya obatnya abis segini.. segini.. tidak pernah...

P : dengan pembiayaan ini?

R : dengan pembiayaan ini? Sebenarnya punya JKN tapi kan prosesnya nggak pake.. nggak ada rujukan dari puskesmas... masalahnya kan udah mendaftar, biasanya udah mendaftar kan dapet rujukan dari puskesmas... karna melihat kondisi.. ya,,, terpaksa...

P : itu udah rutin?

R : udah.. udah rutin...

P : rutin ya... satu bulan sekali?

R : e.. nggak mesti. Biasanya kalo ada keluhan-keluhan gitu, langsung kesini biasanya....

P : jadi memang udah rutin kontrol disini?

R : iya rutin control disini....

P : ambil obatnya juga disini?

R : Iya.. disini..

P : selama dari tahun 2016 sampai 2017 berapa kali member?

R : tahun 2016 baru sekali ini? Biasanya Cuma ngecek biasa disini.. kemarin suruh ngelanjuti ya udah ...ngelanjutin disini...

P : terkait dengan ruangan seperti apa pak?

R : ruangnya.. ya.. cukuplah...

P :ukupnya seperti apa pak?

R : ya.... Apa ya... tapi semalam keganggu sama.. apa ya di sebelah sepertinya ada kelurahan, jam 9 malam itu ada keributan.. ada basket... ada olahraga dibawah.. jadi kedengeran sampe sini.

P : jadi dari warga?

R : dari warga...

P : untuk kenyamanan, keamanan selama disini?

R : ya... aman.....

P : Menurut bapak sendiri sih, tanggapan bapak yang bapak pengen tu adaptasi seperti apa sih pak?

R : pengennya tu dokter bersosialisasi terus... sesama pasien, jangan berkomunikasi pendek-pendek gitu..Cuma Tanya apa.. gitu.. gimana rasanya...komunikasi misalnya.. kalo sakit ini.. nggak boleh kayak gini.. nggak boleh langsung kayak gini.. dirumah seperti ini.. ini.. ini.. jadikan ada kelanjutan dari rumah sakit sampe dirumah, kelanjutan sampe dirumah seperti apa kayak gitu.

P : secara umum.. apa bapak merasa puas apa cukup terhadap pelayanan?

R : ya... cukup....

P : sebelumnya apa bapak pernah dikasih lembar kuesioner seperti tadi?

R : belum pernah.. baru kali ini....

P : apakah bapak ada complain? Mungkin ada yang harus di benahi?

R : mungkin dari pendaftaran ya mas...datang dari pagi sampe sini dapet nomornya jam 12, jam 1 kan. Masalahnya kan dari mana-mana kesini. Dari wonosobo.. dari purworejo kan kesini...jadikan waktu menunggunya, menunggu pemanggilannya kan lama

P : selain pendaftaran?

R : Cuma pendaftaran..

P : harapan bapak untuk rumah sakit ini apa?

R : harapannya semoga bisa berkembang pelayanan dokter, komunikasi dokter sama pasien lebih bagus.

P : cukup itu dulu ya pak ya... makasih ya pak ya....

R : oh iya.....

### **Responden 3 (Pasien bapak Hadi Warsito).**

P : Perkenalkan nama saya dr. Dayan. dengan ibu siapa?

R : dengan ibu Rohayati, tapi yang disini sama aja...

P : Ibu Rohayati ya... e.... maaf mengganggu waktunya sebentar, ada beberapa pertanyaan terkait kepuasan di rumah sakit ini ibu. Pertanyaan pertama, apa yang ibu ketahui dari kepuasan pasien itu, ibu?

R : dapat informasi tentang apa keluhan kita, dokter kasih saran

P : selanjutnya penting nggak sih kepuasan pasien itu menurut ibu?

R : sangat penting..

P : alasannya mengapa?

R : kan kita tau, misalkan disini udah di rawat berapa hari..  
kondisinya seperti apa dan apa yang harus kita lakukan.

P : e.... bagaimana buk tanggapan ibu sendiri terhadap kinerja  
dokter dalam memberikan pelayanan?

R : puas.

P : bisa dijelaskan?

R : ya... dokter memberikan informasi yang cukup. Ya... menurut  
kita cukup penting bagi kesehatan dan kesembuhan pasien.

P : selain itu? Dari penampilan dokternya?

R : penampilan.. bagus.. rapi...

P : apakah dokter memberikan kesempatan untuk bertanya kepada  
pasien atau keluarga pasien?

R : he'e... memberikan kesempatan...

P : untuk waktu kunjungan?

R : waktu kunjungan kemarin dokter menanyakan.

P : tanggapan ibu sendiri terhadap perawat?

R : perawat bagus... selalu menanyakan keadaan. Tanya.. gimana..  
perawatnya...

P : kalo misalkan ibu selalu ditanyain nggak misalkan, e.. apa  
namanya memberikan kesempatan kepada ibu.. perawat-  
perawatnya...

R : yang kalo selama ini.. kita yang kasih informasi dulu, bahwa  
keadaan pasien seperti ini... seperti ini....nanti perawat baru  
kasih penjelasan.

P : sejauh ini apakah ibu memperoleh informasi yang cukup terkait  
dengan pembiayaan dari staf rumah sakit?

R : cukup waktu kita pertama masuk

P : selanjutnya untuk saat ini?

R : belum

P : belum ya... em.... Tanggapan ibu terhadap ruangan ini?

- R : puas....sepi.. nyaman
- P : nyaman ya.... untuk kenyamanan dan keamanan selama ibu di rumah sakit?
- R : nyaman....
- P : mungkin ada bu.. harapan anda rumah sakit yang ideal itu yang mementingkan kepuasan pasien itu seperti apa?
- R : saya rasa bagus.. udah cukup bagus ya mas....pelayanan disini baik...kasih informasi.. ngasih perawatan juga sudah cukup bagus
- P : mungkin ada hal-hal yang merasa ibu kurang puas bagian mananya, dan seperti apa yang ibu harapkan? Mungkin bagian yang mananya?
- R : mungkin kedepannya juga kasih informasi utuk, pembiayaan nanti pasien-pasiene berikutnya seperti itu, kan kita mungkin informasi awal aja mungkin...tapi untuk kelanjutannya kan belum, detailnya habis perhari berapa...
- P : mungkin selain pembiayaan bu? Mungkin ada dari yang lain? Mungkin perawatnya seperti ini... atau mungkin dari segi makanan....atau apa...
- R : kalo dari segi makanan cukup...kalo di rumah sakit kan ngasih makanannya habis maghrib.. kalo rumah sakit ini kan jam 5 an udah dikasih
- P : jadi lebih cepet ya....
- R : iya...
- P : jadi menurut ibu baik atau nggak?
- R : pikirnya kalau kita kalau malam laper itu loh.... kalo kita makannya terlalu awal, tapi menurut kesehatan sih sebelum tidur 3 jam ki memang ada peraturan seperti itu...
- P : harapan anda terhadap dokter atau perawat seperti apa bu? Khususnya di rumah sakit ini?

R : sudah cukup bagus, harapannya ya masih harus ditingkatkan lagi...informasi untuk pasien, misalnyakan pasien itu begini.. begini...seperti itu

P : jadi ada komunikasi yag baik antara ibu sendiri, dokter atau perawatnya ya

R : iya...

P : mungkin anda merasa puas nggak sih buk selama di rumah sakit ini?

R : cukup puas.... Pelayanan baik.

P : selama anda di rawat atau berada di rumah sakit ini, apakah pernah di bagi lembaran kepuasan pasien?

R : belum.... Baru hari ini?

P : apakah ada saran atau complain terhadap pelayanan yang diberikan?

R : nggak saya rasa sudah cukup.

P : cukup... Cuma itu aja ya,,,mungkin itu aja bu pertanyaan dari saya, saya ucapkan terimakasih.... Assalamu'alaikum.. wr.wb.

R : wa'alaikum salam... wr..wb...

#### **Responden 4 (Pasien 1)**

P : assalamu'aikum.... Perkenalkan nama saya dr. Dayan... ada beberapa pertanyaan terkait kepuasan pasien. e... yang bapak ketahui dari kepuasan pasien itu apa?

R : kepuasan pasien itu untuk saya, saya kira nganu aja.. dalam pelayanan yang cepat dan saya kira untuk memberikan sesuatu pengertian kepada pasiennya itu.. itu aja cuman....

P : penting nggak sih pak kepuasan pasien itu?

R : o.. penting

P : alasannya pak?

R : o.. alasannya kepuasan pasien itu kalo kepuasannya terpenuhi nantikan berdampak untuk penyakitnya juga sembuh.

P : e... bagaimana pak, tanggapan bapak terhadap kinerja dokter?

R : cukup bagus...pelayanannya bagus.. dokternya itu bagus.. khususnya untuk paru ini.. dokternya memang bagus.. dan dia bias menghibur, separah apapun dianggap wahh... udahlah.. begini..dokternya cukup bagus.. professional.. jadi pasien itu tidak was-was dengan penyakitnya itu, punya semangat untuk sembuh

P : kalo terhadap kinerja perawatnya pak?

R : perawatnya kinerja bagus..

P : bias dijabarkan?

R : saya anggap bagus perawat disini itu e.. untuk menangani pasien itu sabar.. sabar.. umpama yang menunggu juga nggak ada itu minta apa dibantu. Jadi saya kira pelayanannya cukup bagus untuk perawatnya. Disini ni saya kira cukup bagus..hanya untuk di apoteknya kayaknya disini sangat-sangat kurang, karena apotek disini itu ketika kita ngambil obat itu bias sejam, 1,5 jam. Mungkin kekurangan karyawan atau gimana, itu yang sangat disayangkan disini.

P : jadi prosesnya agak lama ya?

R : uw.. lama sekali. Begitu kita masukkan resep mungkin satu jam, bahkan sampek satu setengah jam, baru bias terima obat. Padahal obat cuman beberapa macam itu. Itulah disini yang sangat kurang disitu aja..itu kadang ketiduran apa apa orang itu. Yang kedua pembedaan antara pasien umum dengan e.. pasien jaminan. Sangat beda sekali, pasien umum itu dilayani, dipendaftaran nggeh.. dilayani oleh dua orang, tapi untuk pasien jaminan satu. Itu aja lama sekali, kalo pasien umum udah dapat 10, mungkin pasien jaminan baru dapat 2 orang,

P : maaf bapak sendiri pakek yang mana?

R : saya pake anu.. BPJS, saya kan BPJS...BPJS mandiri...

P : jadi tu yang bapak rasakan... jadi ke administrasi yang cukup lama... agak lama dikit ya,,di obat dibagian awal?

R : iya.. bagian awal pendaftaran.. Cuma itu aja...

P : tapi terkait dengan rawat inap ini .. lumayan baik ya...

R : bagus...perawat-perawatnya juga bagus...pelayanannya bagus.

P : e... apakah dokter atau perawat slalu memberikan kesempatan untuk pasien bertanya atau keluarga bertanya?

R : o.... kalo itu belum pernah saya tau... karna saya.. istri saya disini udah yang ketiga kalinya. Jadi dulu pernah sekali kemudian dua bulan kemudian, trus ini masuk lagi. Mungkin capek atau apa...

P : jadi memang rutin kesini, trus untuk pengobatan rutinnya?

R : pengobatan rutinnya, kami control tiap bulan.

P : setiap bulan slalu control disini ya...?

R : iya,, slalu disini.. biasanya disini.

P : ini.. dalam satu tahun ini udah berapa kali mondok pak?

R : 2017 ini baru sekali. 2016 kemarin dua kali.

P : berarti dua kali untuk tahun kemarin,, satu kali untuk tahun ini... berarti bapak cukup mengikuti ya,, maksudnya.. dari pelayanan rumah sakit ini?

R : mengikuti terus... bahkan waktu ada TVRI disini, saya pas ada itu.

P : untuk penampilan dari dokter... perawatnya seperti apa pak? Dalam hal penampilan?

R : penampilannya cukup baguslah.. tentang seragam.. tentang kerapiannya bagus.. sudah cukup.

P : e.. bagaimana pak.. apakah bapak memperoleh informasi yang cukup terkait tariff admintrasi dari umah sakit?

R : cukup... informasinya cukup...

P : itu dikasih tau pada awal?

R : iya.. dikasih tau.

P : dikasih tau... progress setiap harinya dikasih tau?

R : dikasih tau...jadi katakanlah.. umpama untuk obat ini.. ini dijamin oleh BPJS, yang ini enggak, gimana bapak? Okelah kalo yang enggak itu kamu beli diluar.. itu dikasih tau.. bukannya uju-ujuk pak yang ini enggak dijamin, itu enggak.. sebelumnya dikasih tau.

P : untuk ruangan sendiri seperti apa? Ketika bapak disini?

R : ruangan disini saya kira cukup bagus... karna bersihnya ini...dan untuk,, apa ya.. luas bangunan ini saya kira juga cukup, dibanding rumah sakit- rumah sakit yang lain. Coba seperti sardjito kan satu ruang untuk 4-5 orang, kalo disini kan dua palingan .. bagus sini...

P : tanggapan bapak terhadap kenyamanan dan keamanan selama berada di rumah sakit ini?

R : aman... sangat aman ...

P : mungkin ada nggak pak.. harapan.. harapan bapak.. terkait rumah sakit disini?

R : untuk rumah sakit ini, harapan saya terutama perlu di perluas aja rumah sakit ini... ini sudah sangat sangat tidak memungkinkan dengan jumlah pasien yang begitu banyak .. mungkin kalo sampean liat kebawah itu pasiennya begitu buaanyakk.. saya juga pernah ngomong-ngomong juga sama anggota dewan untuk dipikirkanlah ini... ini kan bekas provinsi untuk kabupaten bantul. Untuk diperluas.. untuk pembebasan tanah.. kelurahan dipindah... jadi mudah kalo pemerintahannya mudah. Kelurahan itu kan lebih mudah untuk kerumah sakit sendiri. Sama yang kedua untuk pelayanan obat, itu sangat-sangat kurang sekali,

makanya kok nggak ada yang menanyakan masalah apotek, kasian kan orang sudah tua nunggu obat itu sampe satu jam. Sampe satu setengah jam, sampe ketiduran... dipanggil akhirnya nggak denger..

P : mungkin ada yang lain? Dari yang pertama tadi.. masalah perluasan.. pelayanan obat... ?

R : saya kira cukup itu...

P : dua komponen itu? sebelumnya apakah bapak pernah dibagikan lembar kuesioner seperti ini?

R : belum pernah....

P : belum pernah ya....? Selama dari 2016- 2017?

R : belum pernah....cuman pernah itu dari wartawan jogja TV , pas saya control disini, kebetulan saya ditanya juga, ya itu aja.. seperti yang saya sampaikan tadi,, pelayanannya bagus.. Cuma itu tadi di obat... sangat-sangat.. saya nggak tau.. apa kurang pegawainya...

P : mungkin ada.. penutup ya pak ya... mungkin ada saran... atau komplain?

R : saran saya... o... complain nggak ada... saran saya ya mungkin untuk diperluas.. .. karna sudah tidak memadai... rumah sakit provinsi dengan pasien yang beribu-ribu sampe segitu banyaknya ya diperluas, kemudian yang kedua untuk layanan obat.. Cuma itu aja cukup.

P : sampun nggih pak, makasih..

R : sampun toh mas.. ok mas sama-sama

**Responden 5(Pak Ruri)**

- P : selamat pagi bapak.... Perkenalkan bapak.. nama saya dr. Dayan. disini saya akan menanyakan beberapa pertanyaan, dengan siapa bapak?
- R : dengan ruri,,
- P : bapak ruri ya...pertanyaan pertama, apa yang bapak ketahui tentang kepuasan pasien itu sendiri?
- R : ya,,, secara pribadi ya untuk pesan-pesan dari hasil apa ya... service dari petugas rumah sakit dan menimbulkan kepuasan pelanggan.
- P : menurut bapak sendiri, penting tidak pak kepuasan pasien itu dalam pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit?
- R : sangat penting....
- P : jika penting itu kenapa alasannya?
- R : karena sebagai customer yang respect bahkan rumah sakit perlu juga..pelayanan ya.. pelayanan memerlukan kerja sama dengan pelanggan kita, kepercayaan dari kepuasan para pelanggan, meningkatkan jumlah kunjungan juga.
- P : pertanyaan selanjutnya ya pak ya... e.. apakah indicator untuk menilai kepuasan pasien itu sendiri?
- R : sebenarnya juga kita udah .. indikatornya juga udah kita survey dari petugas kita.... Survey kepuasan pelanggan udah ada..
- P : selain kepuasan mungkin ada indikator lain?
- R : kita menyebarkan seperti formulir gitu, misalnya yang udah keluar dari mondok kita beri formulir mengisi tentang.. mungkin keluhan-keluhan gitu..
- P : konten dari isi surneynya itu apa aja pak?
- R : kalo yang dari survey penelitian nganu.. saya kurang tau ya.. tapi kalo yang dari pasien yang kita beri itu ya Cuma keluhannya aja, keluhannya apa

P : selanjutnya ya pak ya.. e... apa saja faktor-faktor dalam pemenuhan kepuasan pasien itu sendiri?

R : ya... kalo dari kita ya.. lantaran kita perawat jadi semua kebutuhan pasien yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan, pasien kan mesti yang pertama itu keluhan-keluhan pasien..kemudian ya sarana-sarana yang di butuhkan... saya kira itu.. kemudian ya pelayanan-pelayanan yang ada, pelayanan yang di rumah sakit...

P : selanjutnya ya pak ya... bagaimana cara kita mengetahui apakah pasien itu merasa puas atau tidak puas, apakah ada pelayanan yang sudah diberikan khususnya perawat yang ada disini? Selain survey yang tadi apa saran tadi?

R : ya kelihatannya secara langsung, mendengarkan apa yang dikeluhkan kemudian kalo memang kita bisa kita praktekan, kalo kita nggak bisa ya nggak di buat, complain itu untuk kita teruskan ke management.

P : selanjutnya bagaimana sikap bapak sebagai perawat dalam pelayanan pemenuhan kepuasan pasien?

R : ya.. kita berusaha memenuhi kepuasan pelanggan dengan sesuai.

P : bisa di berikan contoh pak?

R : ya.. pasien kan.. kalo dirawat inap kana da SOP-SOP nya seperti pamit...dan juga supaya pasien tidak batuk harus ada.. supaya pasien itu tidak salah pemberian obat..

P : pertanyaan selanjutnya ya pak... penting tidak menciptakan suasana yang nyaman kepada pasien?

R : ya penting...

P : penting ya... bapak sendiri sebagai perawat bagaimana cara menciptakan suasana nyaman kepada pasien?

R : ya.. misalnya diruangan pasien, diruangan pasien kan misalnya seperti ruangnya panas ya gimana caranya nggak panas,

kebersihan ya kita.. lihat kondisi kebersihan misalnya apakah sesuai dengan cleaning service untuk supaya kenyamanan itu kepuasan pasien itu terpenuhi, seperti kondisi ruangan.. kondisi kebersihan itu jaga sepenuhnya.

P : kemudian.. apakah anda memberikan informasi yang cukup terkait informasi penyakit.. atau tidakan,, atau biaya yang akan anda berikan kepada pasien?

R : ya mungkin kalo cukup ya belum ya,,, tapi kita sudah berusaha dari awal sudah kita beri tahu kepada pasien.. informasi mengenai ruangan...informasi tentang penyakit itu selalu kita berikan diawal masuk Kita lakukan, kita memberikan penyuluhan-penyuluhan.

P : selanjutnya pak... e.. apakah bapak selalu memberikan kepada pasien atau keluarga pasien untuk bertanya.

R : kita beri kesempatan tidak terlalu ya... karena waktu yang didapat ya.. banyak pasien.. karna kalo nanti entah memang harus memenuhi sesuai SPO nanti banyak sekali waktunya kadang-kadang tidak memenuhi gitu loh...

P : tadi disampaikan tadi bahwa tidak semuanya.. mungkin ada pasien khusus atau apa, yang diberikan?

R : ya umpamanya kalo pasien yang kurang perhatian khusus.. itu harus kita lakukan secara,, ada pasien misalnya alergi obat harus kita perhatikan supaya jangan sampai terjadi kesalahan tindakan.

P : pertanyaan selanjutnya.. apakah terdapat sarana complain atau kritik saran dibangsal ini sendiri?

R : untuk di bangsal ini secara nganu,, secara formal belum ada...Cuma memang kita.. hanya ada blanko sudah ada.. Cuma kalo mau pulang kita berikan formulirnya. Kita belum ada kotak saran, kotak sarannya belum ada tapi nanti kita serahkan ke

bagian komplain. Ini ada namanya UPIK namanya singkatannya Unit Pengaduan Informasi Komplain.

P : ok.. memang ada UPIK disini ya...apakah itu dilaksanakan secara semua pasien pulang?

R : belum semua.. ya itu.. kadang-kadang kita kesibukan ya.. tergantung kalo pasien banyak,, harus ada yang pulang.. ada yang baru.. ya karna pasien kadang-ada yang tertinggal seperti ini kan..kadang nggak mau ngisi.

P : tadi menyampaikan bahwa pasien sendiri tidak mau mengisi, apakah ada alasan-alasan?

R : ya karna disini kan banyak yang ngerawat kita ya.. ya kan karna orang-orang disini banyak yang latar belakang pendidikannya rendah.

P : jadi memang belum ada kotak saran, untuk blanko dari saran itu sendiri udah ada yaa .. sejauh ini apakah ada pasien yang menunjukkan komplain?

R : ada

P : terkait dalam hal apa?

R : kebanyakan berhubungan dengan pembiayaan ..... biasanya ya... karena kan antara BPJS.... Syarat-syarat BPJS, rata-rata berhubungan dengan pembayaran gitu loh..

P : selain bagian administrasi untuk komplainnya.. hal lain mungkin?

R : ya ada sih sedikit... pelayanan umpamane...

P : bisa dikhususkan pak pelayanan yang seperti apa biasanya di komplain oleh pasien?

R : ya... mungkin apa ya... karena kita masih tipe C ya.. untuk tindakan-tindakannya ya... nanti kita kan bertindak, nanti kita rujuk kalo ada pasien-pasien yang pengennya kesini.. tapi kita nggak bisa.

P : terutama dalam hal tindakan ya... karna minimnya fasilitas dari rumah sakit?

R : kemudian apa ya namanaya.. e.. sumber daya manusia karna kan kita baru tipe C

P : apakah ada evaluasi pak.. dari hambatan tadi?

R : evaluasi.. hanya di secara di... management sudah ada.

P : berarti memang ada dari pihak management?

R : ya.. nanti kalo pasien komplain masukin lewat management..

P : selain dari kotak saran yang dibagikan tadi tu... ada nggak sarana buat pengaduan komplain itu?

R : ada... ada... ada...

P : sudah ada ya.... Pertanyaan selanjutnya pak? Apakah pernah dilakukan survey kepuasan sebelumnya?

R : sudah.. sudah..

P : sudah ya... terakhir?

R : terakhir itu 2016.. apa ya...

P : 2016 ya... untuk tepat bulannya?

R : kurang tauya... ..

P : iya.. iya..seberapa sering pak dilakukan survey...?

R : kalo sekarang kurang tau ya... kalo dulu di rumah sakit ada namanya balai kemasyarakatan.. ada survey-survey gitu.

P : sekarang untuk pertanyaan selanjutnya... biasanya apakah ada kendala-kendala yang di hadapi? Misalnya bapak sebagai kepala perawat dalam pemberian pelayanan kepada pasien agar maksimal, yang belum maksimal itu kendalanya apa aja?

R : e... antara masalah dan kebijakan itu kan kadang-kadang belum sesuai...

P : mungkin bias disebutkan pak.. contoh dari masalah itu?

R : e... masalah misalnya pasien mau masuk, pasien mau ngantri di... pasien-pasien dari poliklinik...masih penuh ya...waktunya pulang tapi belum pulang jadi ya...nanti kan di poliklinik udah ngejar-ngejar... pasien belum pulang nantikan kita belum bisa masukkan pasien itu. Itu memang aturannya belum jelas...

P : selain itu.. mungkin kendala-kendala yang lain?

R : kendala yang lain apa ya...

P : koordinasi antara perawat sama dokter? Apakah sejauh ini ada hambatan?

R : enggak .. kalo dokter.. tidak. Ya.. nanti ... seperti laborat.. kita belum sebar luas...

P : ada kendala-kendala yang lain?

R : hanya itu...

P : ok.. pertanyaan selanjutnya.. apakah mutu pelayanan kesehatan itu pak?

R : mutu kan... apa yang diharapkan pelanggan... dilakukan oleh kita...

P : indicator mutu layanan itu apa aja pak? Indikatornya?

R : indikatornya? Apa ya? Indikatornya ya sesuai keinginan pasien...

P : apa kah paru termasuk? Pelayanan yang ramah? pelayanan yang cepat?

R : iya.. pelayanan cepat...

P : pertanyaan terakhir ya pak ya...e... apakah disini sudah terbentuk tim mutu pelayanan di rumah sakit ini?

R : e... mutu sudah ya....

P : em.. sudah lama terbentuk?

R : ini kan baru.. tahun 2016 ya...

P : menurut bapak sendiri pentingnya tim dari mutu pelayanan itu?

R : ya sangat penting.. karena untuk meningkatkan mutu pelayanan kita...apa yang kurang-kurang.. diperbaiki...

P : mungkin segitu aja pertanyaan nya.. terimakasih untuk waktunya pak...

R : iya...

### **Responden6 (Pak Direktur)**

P : perkenalkan... nama saya dr. Dahyanto, saya maha siswa program magister rumah sakit dari UMY, e.. dengan bapak..?

R : Joko santoso...

P : bapak Joko santoso ya....? Kta mulai ya pak ya wawancaranya? e... sepengetahuan bapak, apa pengertian dari kepuasan pasien?

R : kepuasan pasien adalah apa yang disyaratkan dari perusahaan.. ataupun rumah sakit sesuai dengan persepsi pasien itu sendiri.

P : e... menurut bapak sendiri, penting tidak suatu rumah sakit itu menjaga kepuasan pasien?

R : e.... sangat penting sekali, e... karna rumah sakit ini nanti kedepan mau dikunjungi atau tidak oleh pasien, pasien ibarat punya alternative untuk memilih rumah sakit. Jadi semakin kita mengutamakan kepentingan pasien, rumah sakit ini harapannya akan semakin diminati masyarakat.

P : untuk indicator dari kita bias menilai pasien itu puas atau tidak darimana pak?

R : e... sementara ini kita mengeluarkan kayak,, apa..kayak ujian, jadi ada ujian tentang komplain pelanggan, pasien juga ada sendiri, jadi misalnya tentang survey kepuasan pelanggan nanti ada petugas dari PKMRS yang menangani masalah dari kepuasan pelanggan, gitu.

P : untuk komponennya sendiri dari apa namanya.. survey yang dilakukan?

R : e... komponen survey yang dilakukan ini sangat teknis sekali ya... jadi kalo e... secara garis besarnya ya... misalnya itu tadi dimulai dari e.. kepuasan pasien didalam akses e.... pelayanan.. kemudian e... ada juga tentang nanti terkait dengan keselamatan pasien, kemudian juga ada penjelasan tentang hak pasien dengan maupun keluarga dari lingkungan rumah sakit ini kemudian juga terkait dengan program-program peningkatan mutu yang ada di rumah sakit, e.... respirasi.. kita selalu berorientasi kepada pasien maupun standar yang sudah ditetapkan dan lain di atas hitam putih akhirnya di tanda tangani oleh pihak rumah sakit...

P : untuk factor-faktor dari pemenuhan kepuasan pasien itu apa aja pak?

R : e... pemenuhannya ya.. terutama kita e... secara manajemen ada catatan-catatan khusus misalnya tentang tadi... e... alur layan pasien kana da standartnya, kemudian juga tentang e.. keselamatan pasien yang kita tangani di rumah sakit ini sesuai dengan akreditasi ini semua sebagian besar dari 15 pasien yang akan kita tempuh dalam apa... melengkapi e.. akreditasi ini... orientasinya sebagian besar dari wajah-wajah ini adalah untuk kepuasan dari pelanggan dalam hal ini adalah pasien termasuk ya.. nanti kita kedepan juga siap mengikuti ini.. e.. lomba yang terkain dengan pelayanan rumah sakit, kaitannya dengan kepuasan pelanggan, jadi kita dari pemuda kita juga nanti akan dinilai, dinilai dalam arti misalnya instansi pemerintah kita di program di DIY ini misalnya ada 10, dianggap 10 instansi pemerintah ini nanti ada semacam tadi.. ada penilaian instansi mana yang paling care terhadap pasien ya... yang komplain

pelanggannya kecil seperti itu ya nanti akan diikuti lagi lomba dalam tingkat Nasional.

P : sudah berjalan pak perlombaan ini?

R : e... sudah berjalan.. kebetulan kemarin yang maju adalah dari laboratorium kesehatan jadi dari kesehatan juga, kebetulan kemarin dari lab juga mendapat juara pertama tingkat nasional, ya jadi disini juga ternyata sudah lumayan lah...

P : saya lanjutkan ya pak ya.... e.. bagaimana pak cara mengetahui apakah pasien itu sudah merasa puas, atautkah belum terhadap layanan yang sudah diberikan rumah sakit? Selain dari kuesioner yang bapak sampaikan tadi?

R : jadi ya.. sampai sekarang e.. masih sulit untuk diketahui karena penelitian yang kita jalankan baru kearah standart-standart tadi, standart itu ya,, e... dari management yang kita buat tadi agar pasien tadi terpuaskan, sekali lagi untuk mengetahui dari pasien tadi... yang sampai saat ini kami hanya baru.. yang kami lakukan baru bisa lakukan baru evaluasi di kurun waktu tertentu. Belum bisa kita seperti di layanan yang swasta lainnya yang sampai setiap layanan diambil satu-satu.. nah.. kita belum sampai kesana...

P : e... siapa saja yang dilibatkan dan bertanggung jawab dalam kepuasan pasien itu, siapa saja pak?

R : ya,, kalo menurut teori di akreditasi ini.. ya.. semua.. jadi semua komponen baik yang pegawai negeri maupun yang pegawai kontrak sampai satpam sampai tukang sapu-sapu gitu...ya ini... harus terintegrasi didalam pemusan pasien.. misalnya gini.... Pasien datang ketemu satpam ya.. kemudian dia nanya tempat laborat itu mana? Kemudian satpam itu harus tau.. harus bisa menunjukkan.. tempatnya disana.. kemudian ya.. jadi kita mengajari 3S misalnya kita harus senyumm.. sapa... yaitu

terhadap seluruh pegawai rumah sakit ini. Ya jadi mestinya seluruh karyawan.

P : terkait dengan survey kepuasan tadi pak, kira-kira sudah pernah dilakukan ya pak? Seberapa sering pak dilakukan?

R : biasanya kita anggarkan setahun sekali

P : mungkin ini agak yang paling penting ya pak ya... bagaimana rumah sakit pak menjaga.. tetap menjaga kepuasan pasien itu pak?

R : e.... .. tetap menjaga kepuasan pasien tadi ya itu.. salah satu contohnya yaitu dengan mengikuti bimbingan akreditasi..ya... dan juga jurnal akreditasi. kalo kita mengikuti bimbingan akreditasi maupun jurnal akreditasi ya suatu saat nanti kita akan di evaluasi oleh tim akreditasi yang akan di survey secara periodik ya.. karna kita ini masuk dalam akreditasi khusus sehingga setiap tahun kita di survey. Ini kami mengusulkan 4 pokja ya... yang dinilai saya baru usul 4 pokja.

P : 4 pokja itu apa aja pak?

R : iya... 4 pokja itu, yang pertama adalah.. pokja keselamatan pasien... kemudian pokja hak pasien dan keluarga kemudian yang ketiga.. pokja kualifikasi dan pendidikan staf , jadi kualifikasi pendidikan itu menjamin bahwa yang praktek disini misalnya itu punya SIP, punya syarat-syaratnya lengkap lah...jadi sesuai dengan kompetensinya. Kemudian yang keempat.. ini yang penting disini adalah pencegahan dan pengendalian infeksi, karena rumah sakit kita itu rumah sakit infeksius, karena itu kita kendalikan, sehingga pasien terjamin.. ya itu tadi .. kalo kesini penyakitnya sembuh.. tidak ketularan...

P : berarti sudah ada tim DVVI secara personal ya pak ya?

R : ya..? oh... sudah ada

P : e... mungkin ini terkait dengan sumber daya manusia yang ada disini ya pak ya? e... bagaimana sikap yang harus dilakukan bagi pemberi jasa pelayanan mungkin dari dokter... perawat... ataupun tenaga medis lainnya terkait dalam pemenuhan kepuasan pasien? Sikap yang harus dilakukan?

R : ada beberapa e.. yang kita tulis.. kalo di apa... di.. dokumentasi dari kualifikasi pendidikan dan staf baik secara formal maupun pelatihan ini kita menambahkan, memastikan.. menambahkan.. e.. misalnya dokter yang praktek disini tadi.. e.. harus mempunyai SIP, perawat juga demikian.. praktek ini... semua tenaga kesehatan dapat dipastikan kompetensinya sesuai yang di syaratkan... dan kemudian kita masih mengadakan beberapa tambahan sesuai kebutuhan rumah sakit atau pasien.. misalnya semua pegawai diwajibkan ikut kursus bagaimana berkomunikasi dengan pelanggan kemudian juga khusus untuk ini bagaimana pegawai itu untuk tetap memberikan layanan yang terbaik.. meskipun tadi pasiennya komplain.. gitu. Itu ada beberapa e... pegawai tadi untuk bisa bekerjasama dalam rangka kepuasan pelanggan.

P : berarti pak pindah di rumah sakit ini sudah berjalan dua tahun ini ya pak ya? rumah sakit terpadu ini?

R : oh... rumah sakit ini? Ya memang rumah sakit kita ini baru ya... rumah sakit kita ini baru tahun kemarin sama tahun ini.

P : jadi udah 2 tahun ini ya pak ya?

R : e.... mau masuk 2 tahun

P : e... terkait yang saya lihat kemarin di catatan rekam medis, jumlah kunjungan itu tiap bulan smakin meningkat? e... bagaimana pendapat bapak terkait dengan pemenuhan tenaga medis khususnya dokter, disini dokter penyakit paru sama

penyakit dalam itu terkait dengan jumlah kunjungannya pak sama tenaga perawatnya juga?

R : e... sebetulnya kalo pemenuhan pendidikan dokternya.. kita ini termasuk dokter umumnya berlebihan.. jadi kita ini punya 20 dokter umum.. dan 3 dokter spesialis.. tetapi juga sebagian besar kita sekolahkan lagi untuk menjadi dokter spesialis, jadi yang sekarang kita baru punya 1, kemarin baru mau datang lagi juga mau 2... kita sekolahkan satu..dan kita daftarkan lagi 1. ini rencananya sudah mau ada 3, nah ini mau tambah 1 lagi, jadi 4. Jadi diperkirakan kita akan punya 4 dokter spesialis paru. Kemudian dokter spesialis lain juga pada masih sekolah sebentar lagi selesai ya mudah-mudahan nanti selesai satu nya.. spesialis anak, kemudian bedah.. kemudian PK, kemudian ini dokter spesialis anastesi..baru di sekolahkan, kemudian yang menjadi masalah disini sekarang ini kita perluasan kebelakang... ini terus terang kita baru upaya untuk pengadaan tanah.. karna itu tadi... tiap hari baik pasien rawat inap maupun rawat jalan.. kalo untuk gedung yang sekarang ini sebetulnya terus terang kita masih sangat minimal masih kurang ya...

P : untuk terkait dengan komplain.. apakah ada sarana pak untuk penyaluran saran tersebut?

R : e... untuk komplain kita udah pasang pakai kotak-kotak komplain begitu...ataupun tadi ada beberapa komplain yang sifatnya langsung disampaikan bahkan yang kemarin yang banyak justru bukan komplain.. tetapi minta keringanan biaya, ada komplain beberapa memang jadi terkesan pelayanannya masih lama..pelayanannya masih lama itu karena terkait dengan keberadaan dokter spesialis kami yang bekerja sekarang kan baru satu, ya mungkin sebentar lagi sudah mau 2 dokter baru nya kan kalo satu, kalo sehari yang pelatihannya 100, ini kan mau nggak

mau dia harus menunggu agak lumayan, ini yang terjadi komplain biasanya misalnya dia datang jam 9 , jam 12 baru selesai. Jadi memang terkait dengan computer.. juga dengan apotek, apotek ini juga mengambil obatnya juga lama, pasien 100 ini juga sebagian besar dapat puyer, inikan agak lama...ya kita antisipasi... kita tambah upayakan dokter maupun apotek ya...

P : untuk kendala-kendala yang dihadapi rumah sakit pak.. terkait pemenuhan kepuasan pasien mungkin tadi sudah disinggung sedikit.. terkait masalah lahan yang digunakan rumah sakit dan itu juga terkait survey yang saya lakukan terhadap pasien.. dan sebagian perawat mengatakan bahwa kita kekurangan lahan yang itu akan berdampak pada kepuasan pasien, mungkin kendala-kendala lainnya?

R : e.. sebetulnya untuk rumah sakit yang baru dengan lahan yang sempit ini memang banyak masalah yang apa.. yang terkait dengan kepuasan pasien.. pasien itu tidak puas dengan sempitnya wilayah ini.. tetapi.. ya itu tadi...pasien juga tertarik dengan ini... dengan kecepatan penemuan e.. giat mesin. e... jadi di rumah sakit kita ini ya.. jadi cepat sekali ditemukan.. e... misalnya disini periksa pertama itu sudah ketemu..tapi kalo di rumah sakit umum ya ini kadang-kadang sampek berbulan-bulan sampek dirawat disana itu nggak ketemu-ketemu. Ya.. mungkin pasien itu tertarik meskipun disini menunggunya agak lama.. ya.. tapi itu tadi kecepatan penemuan diagnosa mungkin lebih cepat.. yang menarik pasien sebetulnya untuk berobat kesini..karena keterbatasan area parkir.. ini area parkirnya juga masih tidak nyaman jadi kerjasama dengan apa... dengan pak lurah, tapi begitu lurahnya diganti yang baru merasa keberatan untuk digunakan parkir rumah sakit sehingga terpaksa di pindah jauh..

ini sebenarnya pasiennya juga kurang puas.. tapi.. ya.. kita tidak punya alternative lain sementara ini ya sudah.. disana dulu.

P : e... ini terkait dengan mutu pelayanan ya pak? Sebenarnya mutu pelayanan kesehatan itu apa pak?

R : mutu pelayanan kesehatan ini kalo disana.. ditetapkan itu sebetulnya.. mutu itu tidak berhenti pada suatu tempat, jadi ditekankan bahwa mutu itu akan baik kalo kita slalu menggunakan standart yang baru dan juga.. e... disepakati BAKARS jadi termasuk tadi.. akreditasi, ini setiap tahun.. setiap saat juga di upgrade terus sesuai dengan mutu yang telah disepakati oleh temen-temen ini di bidang mutu ya... ini kewajiban kita.. ya.. kita itu menetapkan standart yang terbaru.. jadi kalo standart mutu yang kita terapkan adalah standart mutu yang terbaru ini catatan kita.. rumah sakit kita akan berkembang dengan mutu yang di syaratkan.. jadi kalo sekarang ini terus terang agak lebih mudah dibanding zaman dulu kala gitu..kalo zaman dulu kala kan kita nggak tau standartnya, ini kan direktur itu harus nyari standartnya sendiri-sendiri, kalo sekarang ini kan sebetulnya asal kita mengikuti aturan main yang ada, jadi sebetulnya kalo rumah sakit tadi tidak membohongi, jadi maksudnya apa-apa di penuh dengan standart yang ada tidak hanya.. e.. kalo diperiksa saja nanti dengan sendirinya dia akan mencapai minimal ya mutu yang sudah mencapai standartnya dulu, baru nanti kita akan menciptakan lagi mutu yang lebih standart, ini yang biasanya rumah sakirumah sakit yang sudah agak lama.. nanti di akan menetapkan standart diatasnya lagi. Tapi kalo kita yang baru-baru ya kita.. yang penting mutu dasarnya dulu kita tetapkan.

P : untuk indikator dari mutu layanan tadi pak?

R : indicator dari mutu layanan ini hanya ya itu tadi... secara rinci ini masing-masing sudah ada indikatornya, termasuk tadi.. ya.. kadang-kadang kami mengkaitkan indicator mutu ini tidak hanya berjalan sendiri, misalnya gini...jadi kalo pasien asma di gawat.. ya indikatornya mutunya selain ya pengobatannya tertulis.. selain apa..masalah asmanya tertangani dengan baik.. juga ini... lama rawat inapnya..nah ini ada standarnya misalnya nggak boleh lebih dari 3 hari nah itu secara rinci masing-masing penyakit ada standarnya sendiri-sendiri, termasuk tadi.. kaitannya dengan penyakit infeksi...nah kita juga menerapkan standart yang agak khusus dengan rumah sakit umum, jadi misalnya kita sampai membuat bangsal isolasi, jangan sampai dirawat disini tapi menulari petugas, ini memang standart yang seperti itu kita pajang khusus bahkan nanti kedepan karna ini penyakit paru-paru kearah TB, ini sebetulnya kalo penyakit TB ini tidak menjadi abadi di Indonesia, sekarang ini penanganan TB kan masih rawat jalan. Rawat jalan ini ya.. konsekuensinya ya...diobati sembuh.. nanti tetangganya tertular. Ya..kita mengusahakan juga ya nanti kalo dibelakang itu sampe 10 hektar ya nanti akan kita uji coba.. ya misalkan nanti masyarakat yang bantul yang deket-deket dengan rumah sakit sini, begitu ketauan BTA positif dia nggak boleh pulang sampe 3 bulan misalnya, di rawat mondok tapi modelnya kayak di rawat kebon, misalnya kayak kos.. ya nanti kita akan pelihara sampe 3 bulan tetapi kita perlakukan sebagai orang sehat, kemudian dia diajari misalnya ternak ikan, ternak burung.. atau buat anyam-anyaman ya.. selama BTA nya masih positif, ya ... untuk menahan dia supaya tidak pulang nah itu sebetulnya nanti akan kita kembangkan dirumah sakit ini termasuk di jogja ini.. untuk TB..BTA positif maupun HIV angkanya cukup tinggi ya bahkan tidak hanya di jogja seluruh

Indonesia ini.. terus terang penanganan TB dan HIV ini kalo tidak dibuatkan karantina semacam dalam tanda petik ini ya.. di Indonesia ini tidak akan habis karna apa ya.. dulu saya pengalaman di rumah sakit jiwa itu untuk meriksa di tahanan itu misalnya penderita HIV... TBHIV positif 1. Tetapi karna harus dirahasiakan ya.. itu nggak boleh di beritahukan kepada siapapun, ya itu tadi.. kalo TBHIV positif masuk dalam satu kamar 20 orang, resiko penularannya kan tinggi sekali, harapannya ya yang seperti itu nanti bisa dikembangkan semacam karantina dalam tanda petik.

P : untuk tim dalam layanan ini apakah ada pak?

R : e.... ada...

P : ada ya.... sudah terbentuk berapa lama pak?

R : ya,,, banyak sekali, ya.. tadi.. tergabung didalam e.. dini peningkatan mutu dan keselamatan pasien itu masuk dalam PMKP, PMKP itu Peningkatan Mutu Dalam Keselamatan Pasien, ada misalnya itu di ketuai oleh salah satu petugas gitu.. nanti anggotanya bisa perawat.. bisa ya itu temen-temen yang terkait dalam panitia peningkatan mutu tadi..

P : untuk perannya sendiri pak? Peran dari tim mutu layanan sendiri?

R : Peran tim dari mutu layanan ini adalah ya itu tadi.. dia akan mengevaluasi .. nanti secara bertahap terhadap pelayanan yang ada di rumah sakit ini, setiap unit.. ya mestinya nanti ini terkait dengan tim apa ya... tim promosi dan tim komplain pelanggan, jadi kemarin kana da pelanggan yang komplain.. kemudian dia mengkomplain dokter spesialisnya.. ya ini nanti kita ada tim pemantaunya, ada tim mutu ini akan mengevaluasi yang di komplainkan pelanggan bener apa nggak gitu ya.. nanti kalo misalnya bener akan berupaya untuk.. lewat tim ini aka menegur

kepada dokter spesialis, meskipun dia dokter umum tetapi kalo dia masuk kedalam tim dia berhak untuk menegur dokter spesialis atas nama tim mutu tadi. e.... nanti dengan di tegur oleh tim mutu itu terhadap dokter spesialis tadi ada perubahan nggak perilakunya.. kalo nggak ada perubahan baru tim mutu ini lapor kepada direktur untuk menyampaikan keluhannya bahwa ya itu tadi.. dokter spesialis ini misalnya melanggar.. e.. melanggar.. nanti ada klausulnya.. misalnya dia melanggar e.. kemarin yang terjadi itu dampaknya tinggi. Pasien itu.. harusnya di periksa disini bisa, akan tetapi pasien itu dirujuk e... pasiennya kan tau. Ha... ini pasti jelas ada yang dilanggar, jadi kalo e... sistemnya sudah baik .. tapi kalo orangnya tidak seperti system itu, itu mesti ada sesuatu yang dilanggar , e.. nanti yang tau,, tim mutu tadi tau...o... itu melanggar, tapi kita berusaha untuk biasanya kan kami silahkan kepada tim itu ya nanti kalo tim itu sudah bisa menyelesaikan, y sudah,, dianggap selesai termasuk tadi misalnya ada kematian ini misalnya.. kematian rumah sakit.. harusnya diadakan audit medic kematian yang terkait tim mutu di kematian ya.. itu memang wajar atau ada kesalahan dari rumah sakit...ya itu nanti ada tim khusus kecil yang untuk mengaudit

P : mungkin sudah habis pertanyaannya.. saya ucapkan terimakasih atas waktu yang diberikan

R : iya sma-sama.....

### **Responden7 (Pak purwanto)**

P : assalamu'alaikum pak.. perkenalkan nama sama Dayan, saya dari program manajemen rumah sakit.. dengan bapak purwanto ya....? e... langsung kita mulai aja ya pak ya? pertanyaan pertama.. apakah yang bapak tahu kepuasan pasien itu pak?

- R : kepuasan pasien itu apa ya... perasaan dari pasien yang menggambarkan bahwa dia merasa senang, merasa terlayani dengan baik dan merasa menerima pelayanan yang baik.
- P : selanjutnya.. penting tidak pak kepuasan pasien dalam hal ini pelayanan dirumah sakit?
- R : sangat penting....
- P : jika penting.. alasannya kenapa pak?
- R : karena dari sudut pandang rumah sakit kepuasan pasien itu sangat penting karena dengan pasien merasa puas..pasien akan datang lagi kerumah sakit tersebut dan bahkan pasien itu sebagai apa ya... sebagai promosi untuk pasien-pasien yang lain untuk datang kerumah sakit tersebut. Dari mulut kemulut...
- P : untuk mengetahui indikator kepuasan pasien itu darimana pak?
- R : biasanya kami mengadakan survey internal kepada pasien, ada beberapa item kita berikan kepada pasien untuk di jawab
- P : ya,, berarti itu bentuk seperti kuesioner?
- R : iya.. misalnya bagaimana pelayanan perawatnya..sikapnya dan sebagainya....
- P : ok.. berarti nanti item-item itu dibagikan langsung kepada pasien? Apakah sebelumnya itu pasien mengetahui hak dan kewajiban pasien itu sendiri? Yang didapatkan selama dirumah sakit?
- R : iyaa... jadi pasien itu sekarang begitu masuk rumah sakit itu sudah harus disampaikan tentang hak dan kewajiban, itu pasien sudah tau hak dan kewajibannya sebagai pasien
- P : lanjut ya pak... untuk faktor-faktor pemenuhan kepuasan dari pasien itu apa aja pak?
- R : maksudnya gimana?
- P : faktor-faktor pemenuhan kepuasan pasien itu kan banyak komponennya.. mungkin dari sudut pandang bapak sendiri

sebagai case manager ataupun bagian pelayanan.. itu komponennya apa aja.. mungkin bagian dari pasien misalnya seperti biaya, seperti yang bapak sampaikan tadi.. perawat.. ketika mereka butuhkan..mungkin bapak sendiri selaku case manager atau sebagai pelayanan...

R : jadi kepuasan itu terutama untuk ketersediaan pelayanan yang ada di rumah sakit, untuk pembiayaan ketika sifat bagi petugas yang melakukan pelayanan di rumah sakit ini... terus.. keempat.. on time.. jadi bagaimana pasien itu mendapat pelayanan cepat...

P : mungkin pertanyaannya hampir sama dengan pertanyaan sebelumnya...bagaimana mengetahui apakah pasien merasa puas atau tidak puas selain dari kuesioner yang dibagikan?

R : mungkin ya.. salah satu dari sekian banyaknya tu kunjungan y mas.. jadi pasien itu istilahnya apa ya...disamping ini kunjungan itu..bagaimana dia tetap setia berkunjung kerumah sakit tersebut.. Kebanyakan kan karna pasien disini kan untuk kasus paru-paru kan sering kambuh kalo dia puas dengan pelayanan disini jadi nanti kalo kambuh.. dia pasti nanti datang lagi kesini.. tapi kalo dia nggak puas nanti pasti dia pindah kerumah sakit yang lain..

P : pertanyaan selanjutnya.. bagaimana peran atas sikap dalam pemberian pelayanan pemenuhan kepuasan kepada pasien?

R : ya.. untuk memenuhi kepuasan pasien itu kita sebagai pelaksana pelayanan kepada pasien, pertama responnya harus bagus... kedua.. sikapnya harus bagus... senyum sapa salam...sopan.. yang ketiga..kualitas pelayanannya harus bagus...

P : e.. tadi dikatakan bahwa .. yang pertama adalah respon .. bagaimana bapak melihat atau mengevaluasi dari respon.. mungkin tenaga pelayanan yang ada disini? Apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada dirumah sakit? Bagaimana tolak ukurnya?

R : sebenarnya kan respon sudah di tetapkan di SPO di pedoman.. tadi terus terang saya belum bisa mengamati, alhamdulillah respon kami cukup baik.. kalo di lain-lain.. terus terang saya belum bisa evaluasi..

P :selanjutnya.. e.. penting tidak pak menciptakan suasana yang nyaman dan aman kepada pasien? Caranya bagaimana pak?

R : jadi e.. suasana yang aman dan nyaman itu sangat penting karna itu mempengaruhi responfitas mereka untuk cepat sembuh...caranya ya kita sebagai pelaksana pelayanan tidak menganggap mereka yang membutuhkan kita.. tapi kita yang membutuhkan mereka...karna menganggap mereka itu keluarga kita,,jadi apa ya.. ada interaksi kekeluargaan.. mereka merasa nyaman..dan aman.. di rumah sakit...

P : sejauh ini yang bapak amati.. apakah tenaga pelayanan yang ada disini sudah memberikan informasi yang cukup terkait informasi penyakit..biaya,, maupun tindakan yang akan diberikan kepada pasien?

R : sudah sih mas... walaupun ada mungkin..ada kurangnya disana sini tapi secara keseluruhan... secara umum sudah disampaikan kepada pasien...ya.. ya .. perawatannya.. terus nanti disini diapakann...

P : e.. sejauh ini apakah tenaga pelayanan kesehatan sudah memberikan kesempatan kepada pasien atau keluarga pasien untuk bertanya?

R : iya.. sudah.. e... jadi gini.. sebelum kita melakukan tindakan..kan kita sudah menyampaikan edukasinya seperti apa.. jadi kita memberikan kesempatan kepada pasien untuk menanyakan.. atau apa ya... diskusi.. kalo belum jelas..

P : apakah terdapat kotak saran atau komplain di bangsal ini?

R : ada.. disini .. ada....tapi nggak di bangsal sini ya mas...ada di kotak saran.. dan nanti dibuka 2 minggu atau apa ya.. dan nanti di tindak lanjuti oleh unit UPIK

P : berarti di bangsal sendiri belum ada sarana yang mewadahi itu atau seperti apa?

R : di setiap bangsal belum ada.. tapi kita..menyediakan kotak saran itu hanya 1 didepan

P : di bagian awal masuk,,

R : ya.. jadi pasien masuk lewat situ.. biasanya mreka memasukkannya pas mau pulang

P : o... itu berarti semua pasien? Baik pasien rawat inap maupun pasien yang rawat jalan?

R : iya.. itu macam disitu.. nah.. nanti setiap dua minggu atau satu bulan ya...kita call untuk unit UPIK itu...terus.. ditindak lanjuti nanti keluhannya apa.. kalo di surat itu jelas di tujukknnya ke siapa... unit mana.. ya.. disampaikan..terus dicari solusinya... disampaikan kalo alamatnya jelas...

P : berarti itu lebih terfokus didepan ya? Nggak untuk di bangsal ya... kalo untuk di bangsal sendiri saran ini belum ada ya?

R : belum ada..

P : sejauh ini selama di bangsal apakah pasien sudah ada yang langung mengalami complain?

R : langsung menyampaikan complain? Belum pernah sih mas disini...

P : karena kan tadi belum ada sarana complain di bangsal itu.. makanya saya tanyakan apakah sudah ada pasien yang mengalami.. yang apa... yang menyampaikan secara langsung complain?

R : belum.. belum pernah... jadi pasien menyampaikan complain secara langsung ke perawat itu belum pernah.. sarannya biasanya

masuk kekotak saran itu...pas pulang.. atau mungkin sebelum pulang.. tapi.. keluarganya yang masukin

P : e... mungkin apakah ada evaluasi terkait dengan complain-complain yang masuk?

R : selalu ada...

P : selalu ada ya...

R : nanti complain itu ditindak lanjuti .. ya tapi saya katakan kalo jelas ditunjukkan kemana atau kesiapa dan jelas yang menyampaikan .... Itu slalu ditindak lanjuti

P : e... sejauh ini.. apakah sudah pernah dilakukan survey kepuasan pasien?

R : pernah.. biasanya di KRS...

P : itu seberapa sering pak?

R : dulu satu tahun sekali.. tapi semenjak disini baru satu kali kayaknya... saya udah 23 tahun disini,,

P : seingat bapak 1 kali ya...untuk survey kepuasan dibangsal sendiri belum pernah diadakan?

R : belum pernah...

P : belum pernah ya.. di bangsal belum pernah ya ..tapi secara management rumah sakit belum pernah dilakukan ..

R : yaa,, itu juga.. ngambilnya pasiennya di bangsal

P : berarti pasien di bangsal.. pasien rawat jalan.. unit manapun diambil ya...

R : diambil secara keseluruhan

P : e.. sejauh ini.. apa saja sih pak kendala-kendala yang dihadapi dalam pemberian atau pemenuhan kepuasan kepada pasien? Khususnya di bangsal ya pak..kendala-kendala apa aja... ?

R : kendalanya .. sebetulnya pertama itu .. masalahnya fasilitas ya mas...

P :bisa dijelaskan pak,, fasilitas seperti apa?

R : biasanya dari ruangan misalnya kita memang tata ruangnya kurang ideal...jadi mungkin disarana bagaimanapun tidak maksimal..kedua masalah.. itu salah satu contoh ya..fasilitasnya...masalah SDM...SDM yang kita miliki itu kompetensinya belum merata .. masih ada yang SPK ... itu.. kompetensinya sudah jauh..disini.. untuk pelatihan-pelatihan penyegaran itu sangat kurang.... Karna belum ada anggaran.. makanya kalo anggarannya nggak ada ya nggak bisa...terus,, apalagi ya mas... mungkin disini me manage nya masih kurang bagus...

P : managrmnt ya berarti?

R : he'e.. bagaimana management memotivasi, bagaimana management menggerakkan sumber daya yang ada...itu dia menjadi baik itu masih sangat kurang

P : tadi bapak mengatakan bahwa fasilitas di rumah sakit itu belum ideal.. mungkin harapannya dari bangsal ini sendiri pengennya seperti apa pak?

R : masalah yang paling besar.. masalah lahan...sebetulnya kita banyak punya alat fertilator sudah ada...untuk skopis sudah ada...tapi memang lahannya masih ada...kita nggak punya lahan untuk membuat ulang ya,, untuk tata ruang yang bagus kita nggak punya...mungkin kalo lahannya ada.. pasien bisa maksimal...karna kan kalo tempatnya nggak ada kita nggak bisa ngapain...mas nya sudah liat IGD? IGD kecil kan mas? Itu kan jauh dari ideal..

P : sejauh ini.. maksudnya apakah sudah ada.. e.. apa ya...sudah ada mencoba untuk berbenah masalah lahan..

R : lahan itu sebenarnya sudah beberapa tahun ini...sudah.. nego lahan itu sudah.. ya tapi saya nggak tau,, itu masalah management...ya kita dari luar aja lah,, masuk pasti sudah nggak

ada parkir.. masuk IGD sangat sempit,,ini RM.. pendaftaran.. apotek.. tata ruangnya sangat-sangat kurang...jadi kayak pasien poli kan.. harus ke apotek jauh..balik lagi ke kasir.. datang lagi.. sangat tidak efisien ,, tapi memang gedung ini kan.. gedung bantuan...korban gempa.. jadi ya desainnya sudah ikut.. sudah jadi...depan itu sebetulnya gedung baru mas tapi saya nggak tau.. saya nggak ikut dalam perencanaan, udah jadinya seperti itu.

P : e.. mungkin terkait dengan pemberdayaan yang bapak sampaikan tadi..e.. kompetensi itu seperti apa pak? Yang bapak tau sejauh ini dengan rekan-rekan kerja bapak yang bapak ketahui.. kebanyakan menyampaikan itu salah satu kendala juga...untuk memenuhi kebutuhan pasien?

R : karna di SDM itu.. mungkin dari segi pendidikan ya...pendidikan tapi masih ada yang SPK dan misalnya sudah lumayan.. yang harusnya pension.. dan itu masih di tugaskan dalam pelayanan.... Kompetensi mereka sudah tertinggal sama yang muda...nggak merata jadinya.. jadi saya kalo bikin jadwal itu harus dalam tinjauan... tinjauan maksudnya bantuan..jadi kan kayakdi pasangkan .. ada yang bagus.. ada yang tidak.. itu pertama... kedua.. belum bisa beradaptasi dengan kinerja rumah sakit karna dulu kita terdiri dari banyak penempatan.. merubah kinerja rumah sakit itu ternyata tidak gampang...saya sudah berpuluh-puluh tahun sih.. jadi kinerjanya seperti itu.. sampek apa adanya. Mungkin ini masih tertutup dengan yang muda-muda...kalo yang muda-muda itu.. sebenarnya bagus...tapi menularkan untuk dengan puas bisa...

P : disini sendiri kan... kapasitas perawat berapa orang pak?

R : diruang ini? Apa di rumah sakit?

P : nggak... maksudnya untuk di bangsalnya aja...

R : ya.. itu kadang-kadang bertanya-tanya...

- P : kalo nggak salah diatas gedung ada KARU nya ya?
- R : ya.. disini nggak ada KARU nya mas.. KARU nya itu pak Ruri...jadi.. bangsal dulu KARU masing-masing pasiennya, tapi kenapa seperti itu saya nggak tau pertimbangannya seperti apa...tapi sama management dibikin 1 kepala ruang .. pak Ruri...terus di atas juga ada KATI .. dibawah juga ada katin , sebenarnya posisi saya juga KATI.. bukan kepala ruang , jadi kalo disini 12 diatas itu.. 15 kalo nggak salah...
- P : berarti ada sekitar 27 orang...untuk perawat bangsal.. transip nya pagi.. siang.. malam... satu sip bisa berapa orang pak?
- R : iya.. pagi.. siang.. malam... satu sip itu kalo pagi rata-rata 4 sore 2...malam...
- P : 27 orang... apakah itu menurut bapak sudah cukup? Dengan kapasitas yang ada disini? Dengan fasilitas yang ada di rumah sakit ini?
- R : sudah cukup.. jumlah perawat di bandingkan jumlah pasien masih kurang yang seharusnya.. masih kurang.. kita dengan apa.. jumlah sedikit.. dibagi dua tempat.. bisa mengayomi pasien disini itu dengan pelayanan yang pas-pasan. Yang jaga 2 orang pagi sma sore, sore. Sampe malam. sedangkan pasien disini 12, kadang seperti yang saya katakana tadi 2 orang itu yang mampu yang muda lah...yang muda nggendong yang tua. Jadi kalo sip sore sip malam itu ya,, 1 yang di andalkan..yang 1 nya hanya mendukung misalnya inisiatif.. tanggung jawab,, itu 1 orang..pengganti keputusan ini harus bagaimana.. itu pasti 1 orang .. 1 nya ya ikut..jarang dalam 1 sip itu.. misalnya pagi ya...kalo pagi kan da 4 orang .. sip sore.. sip malam itu jarang kita bisa menempatkan 2 temen yang benar-benar baik.. karna kalo...misalnya sore saya kasih baik nanti malam kita nggak bisa.

P :e.... pertanyaan berikutnya.. yang bapak sampaikan ini sejauh ini yang tidak memberikan dukungan atau memberikan support yang baik supaya memotivasi...

R : sifat yang cukup baik untuk apa ya...menggerakkan kemampuan yang ada disini ya susah..jadi gini mas..kalo disitu kita 5 dan disini kita 1, masih ada 1 kantor yang masih buka , dulu dari kelima cabang itu.

P : apakah dari kendala-kendala yang bapak sampaikan tadi tentang fasilitas yang ada disini.. sumber daya manusia yang ada disini, yang paling penting adalah management yang bapak sampaikan tadi...di tempat yang berbeda dari pelayanan ini.. apakah itu udah pernah diadakan kompensasi terkait dengan kendala-kendala itu?

R : sebetulnya saya yakin semua orang disini tau masalah fasilitas.. masalah SDM, sebetulnya saya pengen sih.. menambahkan itu, tapi saya tidak punya kapasitas untuk mengadakan, tidak dilibatin.. jadi kalo beban di bilang sakit ini itu... angan-angan juga.

P : case manager itu dipegang pak purwanto ya? Maaf beliau yang lebih paham.. pak purwanto berada di posisi tengah, berada di posisi pasien.. dan berada di posisi rumah sakit.. jadi..beliau posisinya netral dan beliau tau persis di pasien seperti apa dan kendala di rumah sakit seperti apa...hanya informasi itu banyak didapatkan dari pak purwanto. Ya.. cuman maksud saya,, dengan kendala seperti problem yang banyak bapak ketahui itu kan seharusnya pihak dari management itu kan harus tau kan ada wadah untuk menyatukan inspirasi itu?

R : iya.. bukan hanya management.. semua tau.. temen-temen tau... saya sebagai KATI tau, pak ruri sebagai KARU juga tau bahkan kepala instalasi juga tau..ini masalah...tapi saya nggak tau kenapa tetep aja di alasin.. jadi sebetulnya tanpa saya menyampaikan ..

mereka sudah tau ini masalah...tapi saya nggak tau.. saya sih...saya sudah menyampaikan ke pak ruri.. paling .. itu secara resmi.. ya sudah.. selesai...karena memang jalannya seperti itu.. jadi nggak bisa langsung aja...tapi melalui prosedur..karna selama ini kalo rapat..rapat.. koordinasi itu jarang sampai bupati, maksudnya KARU kan dimana-mana seperti itu, saya yakin sudah tau.. sudah cukup. Tapi tahun ke dua.. sebagian management .. istilahnya apa ya.. kita itu kan pelaksana layanan, tapi nggak tau ini tahun ke dua.. ternyata pak direktur pun nggak slalu ada disini, dia banyak dilingkungan.. kalo ada sesuatu baru ada disini.. atau apa...

P : mungkin karna itu berinteraksi langsung dengan teman rekan kerjanya ya...?

R : iya...saya Cuma di kasih nggak bisa ... istilahnya apa ya... pendamping

P : mungkin pertanyaannya terkait dengan mutu pelayanan..sebenarnya pengertian dari mutu pelayanan itu apa sih pak? Mutu pelayanan kesehatan?

R : mutu layanan kesehatan apa ya? Sesuatu yang diwajibkan atau... suatu keadaan yang di wajibkan atau di syaratkan atau di standartkan dari sebuah pelayanan kesehatan.

P : merubah pasien itu dari indicator mutu pelayanan yang baik itu seperti apa?

R : em.. indikatornya mungkin fasilitasnya memenuhi nggak.. mungjuga.. jumlah kunjungan pasiennya... terus dilihat dari SDM nya juga...target-target ya... mungkin ada target-targetnya...di capai rumah sakit seperti apa.

P : em.. penting nggak sih pak rumah sakit itu memiliki tim mutu pelayanan?

R : sangat penting.. disini juga ada sebetulnya

P : disini sudah ada?

R : em... PMKP , peningkatan mutu ya? Ada..

P : ada ya pak ya...itu dimana pak kalo boleh tau? Tim mutu pelayanan? Yang mengetuai siapa ...

R : kemarin PMKP to ya,,,? Peningkatan mutu keselamatan pasien kayaknya..

P : dan keselamatan ya pak ya...?

R : iya.... Dulu ada... sekarang pokja

P : oh iya.. pokja ... mungkin itu aja pertanyaannya saya ucapkan terimakasih....

R : iya.....

### **Responden8 (Ibu Diyah.. )**

P : selamat siang ibu... perkenalkan nama saya dr. Dayan....ada beberapa pertanyaan yang ingin saya tanyakan... kepada ibu terkait dengan kepuasan pasien... dengan ibu...

R : Diyah..

P : Ibu Diyah ya... perawat disini ya bu ya,,, langsung ya bu... pertanyaan pertama...apa yang ibu tau dari kepuasan pasien itu?

R : kepuasan pasien sepengetahuan saya adalah apabila pasien itu merasa disini itu nyaman, dia itu cocok ya.. dengan pelayanan yang kita berikan...sehingga dia akan merasa senang.. puas disini..

P : e... penting tidak kepuasan pasien itu dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit?

R : menuru saya penting ya...untuk saya pribadi seorang muslim.. seandainya saya memberi pelayanan kok jelek itu puas.. terima.. dari saya kok bisa nolongnya itu apa ya.. rasa nya seneng gitu loh... kayaknya kok nggak sia-sia saya itu bekerja..

- P : e... indicator menilai kepuasan pasien itu darimana?
- R : pertama.. pasiennya dengan kita kooperatif ya... mungkin salah satunya pernyataan dari pasien senang dengan pelayanan kita ..juga kemudian bisa juga dari misalnya kita memberikan tindakan itu kok dia nyaman.. seperti itu...
- P : untuk factor-faktor dalam pemenuhan kepuasan pasien itu apa aja bu?
- R : pertama mungkin kita dari pemberi pelayanan sendiri..dari pengetahuan kita.. mungkin keterampilan kita,, terutama sikap kita ya.. seperti itu.. kemudian dari segi pasiennya juga kerjasamanya dia dengan kita juga..kemudian dari segi fasilitas kita juga bisa dinilai.
- P : emm.. lanjut ya bu ya...e.. kita tau pasien merasa puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang kita berikan itu dari mana?
- R : kalo kita kan disini setiap pasien pulang kita kasih kuesioner ya untuk mengisi apa dia merasa puas atau enggak.. itu salah satu faktornya.. kemudian mungkin kita berhubungan sikap.. mungkin,, hubungan kita kan juga keliatan..
- P : e.. bagaimana peran.. atau sikap ibu sebagai perawat dalam memberikan layanan kepuasan pasien itu?
- R : saya lihat dengan anu,, pertama dari kita menyiapkan ibadah dulu...bagi diri kita sendiri sehingga kalo kita bekerja nanti kita kan sebelum bekerja kontak dengan pasien langsung kita siapkan diri kita kira-kira kalo kita pasang infus.. kira-kira.. saya mampu nggak...itu kita explore diri kita sendiri.. kalo memang nggak ya...pada saat itu kita belum mampu ya...kemudian dari pengetahuan kita...tingkatkan ... dari sikap kita juga..kita dalam pemberian itu sebisa mungkin bersikap sebaik-baiknya .. memanusiakan manusia,, seperti itu...

P : penting tidak buk.. menciptakan suasana yang nyaman.. aman.. kepada pasien?

R : penting banget ya.. karna kita juga kan manusia kita kembalikan ke diri kita seandainya kita itu kasian gimana seandainya nggak di urus..

P : caranya bu?

R : caranya ya itu pertama mungkin kita menemani.. kita anggap mereka itu seperti kita jadinya kalo kita butuh pertolongan seandainya kita da di posisi mereka seperti apa gitu..kemudian penyediaan fasilitas disini juga..pengetahuan kita juga harus ditingkatkan .. seperti itu..

P : e,, apakah ibu slalu memberikan informasi yang cukup terkait informasi penyakit.. biaya,, atau tindakan.. sebelum ibu berinteraksi dengan pasien?

R : kalo untuk tindakan perawatan.. insyaallah slalu kita berikan ya,,tapi kalo informasi penyakit.. itu karna lebih utama yang menyampaikan sesuai prosedur itu dokter ya..yang menangani.. nanti jadinya seandainya dokternya itu sudah menyampaikan kita bisa.. Tanya pasiennya belum jelas kita bisa kita bisa kerjasama sama dokternya .. seperti itu,,tapi kalo untuk penyakit.. dokternya yang utama..

P : untuk informasi biaya?

R : untuk biaya sementara saat ini dari kasir langsung kekasir.. kita langsung nganu.. konfirmasinya ,, kita juga jarang sih memberitahu pasien...

P : apakah ibu e... sebagai perawat selalu memberikan kesempatan kepada pasien.. atau keluarga pasien untuk bertanya?

R : kadang.. maaf.. karena pasien disini itu rata-rata tua jadi malah kita yang lebih aktif memberi tahu dibandingkan pasiennya bertanya..

- P : e.. apakah di bangsal ini ada sarana complain atau kritik saran?
- R : ada.. disetiap pasien itu kan kita beri kuesioner,, kalo ada pasien kan kita berikan...jadi nanti setelah dia keluar itu nanti ada kuis nya, jada saat itu dia complain.. langsung kita sodori balanko nya untuk ngurus disitu...tapi juga banyak sih,, rata-rata pada nggak ngisi.
- P : apakah pernah ada pasien yang langsung mengalami complain?
- R : sering.. ya itu,, karna pasiennya tua komunikasi jadi sering miss
- P : dalam hal apa buk biasanya?
- R : biasanya malah jarang ya.. kalo untuk keperawatan itu jarang.. misalnya  
komplainnya masalah visi...mungkin kok menunya tidak sesuai,, mintanya nasi.. kok datangnya bubur..kemudian masalah lisrtik sini kok sering padam.. naik turun..kemudian masalah air, kalo untuk peralatan kayaknya belum ada complain..mungkin dari farmasi ya.. karna obat kita,,tidak ada,, harus beli jauh keluar itu.. sering complain...
- P : biasanya ada evaluasi nggak buk terkait komplain-komplain yang masuk?
- R : karna kita semua complain itu masuk dalam bagian PKSM.. management komplainnya..
- P : sebelum ini apakah sudah ada pengambilan kuesioner terkait kepuasan pasien?
- R : setau saya ada,, tiap tahun ada
- P : setiap tahun ya... rutin setiap tahun?
- R : he'e...
- P : ibu selaku perawat sendiri apakah ada kendala-kendala yang ibu hadapi yang rasa-rasa nya membuat pasien itu kurang nyaman? Apa aja itu kendala-kendalanya?

- R : ya.. rata-rata pasien kita itu disini yang.. mungkin membuat kurang nyaman masalah terapi memang kita kadang obat itu tidak ada dan disini tranportasinya itu sulit ya...mau keluar.. akses keluar sehingga mungkin yang paling sering kendalanya itu.
- P : aspek obat ya ibu ya..
- R : aspek obatnya..., kemudian mungkin informasi tentang..dari awal ya dari depan sebelum masuk itu mungkin ya infoirmasi awal didepan itu masi kurang sekali.
- P : itu informasi terkait apa ya bu ?
- R : missalnya nanti masuk ke sini fasilitas apa kan kita ada ya pembekalan disini tentang hak kewajiban pasiennya apa, itu kan dari depan bukan dari kita disini, jadi kadang kita terpaksa di bl...blakang ini mengulang lagi, itu kan tidak efektif karena pekerjaan kita akhirnya ketunda ketunda...tunda
- P : jadi hak dan kewajiban itu seharusnya didepan sekali ya...tapi tidak disampaikan dan harus mengulang lagi.
- R : dan fasilitas juga kadang harus mengulang lagi disini nanti yang didapatkan apa disini itu kan kita harus mengulang lagi.
- P : jadi dua kompenen itu ya bu ya dengan obat sama informasi dan hak dan kewajiban pasien sebelumnya.
- R : enggeh, berikut informasi tentang BPJS ya penggunaan BPJS itu juga kadang pasien komplainnya disini gitu loh, dari depan apa... itu karena kesalahan pasien juga dia masuknya umum kemudian katanya dia punya BPJS cuman mau nganu cpetnya dipoli aja mintanya umum, tau-taunya harus rawat inap atau tidak kalau di IGD harus emergencybisa ya, kalau dipoli harus rawat inap, akhirnya disini dia complain sy punya BPJS kok gk bisa di berikan..., itu kan sebenarnya informasi dari depan seharusnya gk disinikan, disinikan kita istilahnya menerimanya sudah beres oh ini pasien mau mondok seperti itu.

P : untuk respon perawat disini lumayan .. terhadap pasien datang.. pasien baru...

R : insyaallah ya,,, di rasa cukup ya,,, ya memang belum optimal ya.. wajarlah

P : e.. apa yang ibu tau dari mutu layanan kesehatan?

R : pelayanan kesehatan pasien ya.. setau saya ya..kualitas yang diberikan itu.. harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan..

P : e.. untuk indikatornya.. apa aja bu?

R : mungkin angka kematian disini juga.. mungkin angka kesakitan resiko jatohnya masih juga ada.

P : pertanyaan terakhir ya bu..? penting tidak buk... tim mutu layanan rumah sakit?

R : saya rasa penting banget ya.. soalnya kita mau .. kalo kita mau maju.. ya.. kita harus mau di evaluasi, tim mutu kan salah satunya mengevaluasi.

P : apakah di rumah sakit ini ada tim untuk layanan?

R : mutunya setau saya ada SK nya.. tapi...dulu ya.. kalo yang sekarang saya belum tau...atau mungkin saya yang nggak tau.. saya kurang tau...

P : sementara cukup itu aja.. terimakasih banyak...

R : iya... iya....

Pertanyaan	Sumber	<i>Open coding</i>	<i>Axial Coding</i>	Tema
Apakah pengertian dari Kepuasan pasien ?	Direktur RS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• yang disyaratkan dari perusahaan</li> <li>• ataupun rumah sakit sesuai dengan persepsi pasien</li> </ul>	pengertian Kepuasan pasien: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kalau pasien tidak <i>complain</i></li> <li>• Pasien itu merasa nyaman</li> </ul>	Beragam persepsi
	Ahli Gizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kalau pasien tidak <i>complain</i></li> </ul>		
	Perawat 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk pesan-pesan dari service dari petugas RS</li> </ul>		
	Perawat 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perasaan dari pasien</li> <li>• Menggambarkan bahwa pasien merasa senang</li> <li>• Merasa terlayani dengan baik</li> <li>• Merasa menerima pelayanan yang baik.</li> </ul>		
	Perawat 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien itu merasa nyaman</li> <li>• Cocok dengan pelayanan yang diberikan</li> </ul>		

	Pasien 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan terhadap pasien.</li> <li>• Perawat sama dokternya</li> </ul>		
	Pasien 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informasi tentang pak eluhan pasien</li> <li>• dokter kasih saran</li> </ul>		
	Pasien 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pelayanan yang cepat</li> <li>• memberikan sesuatu pengertian kepada pasiennya</li> </ul>		
Penting atau tidak kepuasan pasien bagi rumah sakit? Meng apa?	Direktur RS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sangat penting sekali</li> <li>• karna rumah sakit nanti kedepan mau dikunjungi atau tidak oleh pasien</li> <li>• pasien ibarat punya alternative untuk memilih rumah sakit</li> <li>• harapannya rumah sakit akan semakin diminati masyarakat.</li> </ul>	Penting atau tidak kepuasan pasien bagi rumah sakit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• penting</li> <li>• kelangsungan keberadaan rumah sakit</li> <li>• meningkatkan jumlah kunjungan</li> </ul>	Pentingnya kepuasan pasien
	Ahli Gizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• penting</li> <li>• terkait dengan kelangsungan keberadaan rumah sakit</li> </ul>		

	Perawat 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan memerlukan kerjasama dengan pelanggan</li> <li>• Kepercayaan dari kepuasan para pelanggan</li> <li>• Meningkatkan jumlah kunjungan</li> </ul>		
	Perawat 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sangat penting</li> <li>• Jika pasien merasa puas, pasien akan datang lagi kerumah sakit</li> </ul>		
	Perawat 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• penting</li> <li>• tidak sia-sia bekerja</li> </ul>		
	Pasien 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• penting</li> <li>• bisnis di rumah sakit</li> </ul>		
	Pasien 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• penting</li> </ul>		
	Pasien 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• penting</li> <li>• kalau kepuasannya terpenuhi nantinya berdampak untuk penyakitnya juga sembuh</li> </ul>		

Apakah indikator untuk menilai kepuasan pasien ?	Direktur RS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mengeluarkan seperti ujian</li> <li>• tentang complain pelanggan</li> </ul>	Indikator untuk menilai kepuasan pasien: <ul style="list-style-type: none"> <li>• tentang complain pelanggan</li> <li>• kalau pasiennya tidak complain</li> </ul>	Complain pelanggan
	Ahli Gizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kalau pasiennya tidak complain</li> <li>• kalau nggak banyak pertanyaan</li> </ul>		
	Perawat 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• menyebarkan formulir tentang keluhan pasien</li> </ul>		
	Perawat 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hak dan kewajibannya sebagai pasien</li> </ul>		

	Perawat 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pasiennya dengan perawat kooperatif</li> <li>• pernyataan dari pasien senang dengan pelayanan perawat</li> </ul>		
Apa saja faktor–faktor dalam pemenuhan kepuasan pasien?	Direktur RS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• secara manajemen ada catatan-catatan khusus</li> <li>• alur layan pasien ada standarnya,</li> <li>• keselamatan pasien</li> </ul>	faktor– faktor dalam pemenuhan kepuasan pasien: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ketersediaan pelayanan yang ada di rumah sakit</li> <li>• keselamatan pasien</li> </ul>	Pelayanan RS
	Ahli Gizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dilihat dari sisa makanan</li> </ul>		
	Perawat 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• keluhan-keluhan pasien</li> <li>• sarana-sarana yang di butuhkan</li> <li>• pelayanan yang di rumah sakit</li> </ul>		
	Perawat 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ketersediaan pelayanan yang ada di rumah sakit</li> <li>• on time</li> <li>• bagaimana pasien mendapat pelayanan cepat</li> </ul>		

	Perawat 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pemberi pelayanan</li> <li>• keterampilan perawat</li> <li>• kerjasama pasien</li> </ul>		
Bagaimana cara mengetahui apakah pasien merasa puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit?	Direktur RS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• masih sulit untuk diketahui</li> <li>• penelitian yang kita jalankan baru kearah standart-standart</li> <li>• dari <i>management</i> yang dibuat agar pasien terpuaskan</li> </ul>	<p>Cara mengetahui apakah pasien merasa puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mendengar kanapa yang dikeluhkan pasien</li> <li>• kalau pasien tidak komplain berarti puas</li> </ul>	Complain pasien
	Ahli Gizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kalau pasien tidak komplain berarti puas</li> </ul>		

	Perawat 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kelihatan secara langsung,</li> <li>• mendengarkan apa yang dikeluhkan pasien</li> </ul>		
	Perawat 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kunjungan pasien</li> <li>• pasien tetap setia berkunjung kerumah sakit</li> </ul>		
	Perawat 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• berhubungan sikap</li> </ul>		
Siapa saja komponen yang dilibatkan / bertanggung jawab dalam pemenuhan kepuasan pasien?	Direktur RS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• semua</li> <li>• semua komponen baik yang pegawai negeri maupun yang pegawai kontrak sampai satpam sampai tukang sapu-sapu</li> </ul>		

<p>Apakah rumah sakit pernah melakukan survei kepuasan pasien? Seberapa sering survei tersebut dilakukan?</p>	<p>Direktur RS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dianggarkan setahun sekali</li> </ul>		
<p>Bagaimana cara rumah sakit menjaga kepuasan pasien?</p>	<p>Direktur RS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tetap menjaga kepuasan pasien</li> <li>• mengikuti bimbingan kreditasi</li> <li>• mengikuti jurnal akreditasi</li> </ul>		
<p>Bagaimana sikap yang harus dilakukan bagi pemberi jasa pelayanan (bagian administrasi, dokter, perawat, dan tenaga medis lain) terkait pemenuhan kepuasan pasien?</p>	<p>Direktur RS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ada beberapa</li> <li>• dokumentasi dari kualifikasi pendidikan dan staf baik secara formal maupun pelatihan</li> </ul>		

Apakah terdapat sarana komplain terkait pelayanan rumah sakit?	Direktur RS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ada</li> </ul>		
Bagaimana akses untuk memberikan saran / kritik terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit?	Direktur RS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pasang pakai kotak-kotak complain</li> <li>• komplain yang sifatnya langsung disampaikan</li> </ul>		
Apakah kendala – kendala yang dihadapi rumah sakit terkait pemenuhan kepuasan pasien?	Direktur RS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dokter umumnya berlebihan</li> <li>• sebagian dokter spesialis masih sekolah</li> </ul>		
Apakah mutu pelayanan kesehatan itu?	Direktur RS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mutu itu tidak berhenti pada suatu tempat</li> <li>• mutu akan baik jika selalu menggunakan standart yang baru</li> </ul>		

Mengapa pentingnya tim mutu pelayanan rumah sakit?	Direktur RS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• penting</li> <li>• mengevaluasi</li> </ul>		
Apakah saja indikator mutu pelayanan yang baik?	Direktur RS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pengobatannya tertulis.</li> <li>• Menerapkan standart yang agak khusus dengan rumah sakit umum</li> </ul>		
Apakah terdapat tim mutu pelayanan rumah sakit ?	Direktur RS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ada</li> <li>• banyak sekali</li> </ul>		
Bagaimana peran tim mutu pelayanan rumah sakit untuk menciptakan mutu pelayanan yang baik sehingga kepuasan pasien dapat tercapai?	Direktur RS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mengevaluasi secara bertahap terhadap pelayanan yang ada di rumah sakit</li> </ul>		

<p>Bagaimana peran/ sikap anda (perawat) dalam pelayanan pemenuhan kepuasan pasien?</p>	<p>Ahli Gizi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebatas coordinator didapur</li> <li>• Produksinya sesuai dengan pasien atau tidak</li> <li>• Sesuai dengan SOP</li> </ul>	<p>Peran/ sikap anda (perawat) dalam pelayanan pemenuhan kepuasan pasien</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikapnya harus bagus</li> <li>• Sesuai dengan SOP</li> <li>• Pengetahuan dan sikap</li> </ul>	<p>Sesuai SOP</p>
	<p>Perawat 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berusaha memenuhi kepuasan pelanggan</li> </ul>		
	<p>Perawat 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responnya harus bagus</li> <li>• Sikapnya harus bagus</li> <li>• Senyum sapa salam, sopan</li> <li>• Kualitas pelayanannya harus bagus</li> </ul>		
	<p>Perawat 3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyiapkan ibadah dulu</li> <li>• Explore diri sendiri.</li> <li>• Pengetahuan dan sikap</li> </ul>		

<p>Penting tidak menciptakan suasana yang nyaman dan aman kepada pasien anda? Bagaimana caranya?</p>	Ahli Gizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penting</li> <li>• Makanan fundamental</li> <li>• Makanan itu bisa buat sarana komunikasi yang baik</li> </ul>	<p>Menciptakan suasana yang nyaman dan aman kepada pasien :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penting, Mempengaruhi responsifitas pasien untuk cepat sembuh</li> <li>• Penting, menganggap pasien sebagai keluarga</li> </ul>	Keseembuhan pasien
	Perawat 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penting</li> <li>• Jika ruangnya panas kemudian berusaha bagaimana agar tidak panas</li> </ul>		
	Perawat 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sangat penting</li> <li>• Mempengaruhi responsifitas pasien untuk cepat sembuh</li> <li>• Menganggap pasien sebagai keluarga</li> </ul>		
	Perawat 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sangat penting</li> <li>• menemani</li> <li>• penyediaan fasilitas</li> <li>• pengetahuan harus ditingkatkan</li> </ul>		

Apakah anda memberikan informasi yang cukup terkait informasi penyakit ataupun tindakan yang akan anda berikan?	AhliGizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kalau pasien datang,</li> <li>• ahli gizi menanyakan kepada pasien</li> </ul>	Memberikan informasi yang cukup terkait informasi penyakit ataupun tindakan yang akan anda berikan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• sudah di beritahu kepada pasien.</li> </ul>	Informasi Penyakit
	Perawat 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• belum cukup</li> <li>• sudah berusaha dari awal</li> <li>• sudah di beritahu kepada pasien</li> </ul>		
	Perawat 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sudah</li> <li>• ada kurangnya</li> <li>• secara umum sudah disampaikan</li> </ul>		
	Perawat 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ya</li> </ul>		
Apakah anda (perawat) selalu memberikan kesempatan kepada pasien/	AhliGizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• biasanya waktu anamnesis</li> <li>• waktu konsul</li> </ul>	Memberikan kesempatan kepada pasien/ keluarga untuk bertanya: <ul style="list-style-type: none"> <li>• biasanya waktu</li> </ul>	Kesempatan bertanya

keluarga untuk bertanya?			anamnesis <ul style="list-style-type: none"> <li>waktu konsul</li> <li>kadang</li> </ul>	
	Perawat 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>tidak terlalu memberikan kesempatan</li> </ul>		
	Perawat 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>sudah</li> <li>diskusi dengan keluarga pasien</li> </ul>		
	Perawat 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>kadang</li> </ul>		
Apakah terdapat sarana komplain/kritik saran di bangsal?	Ahli Gizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>belum ada</li> </ul>	sarana komplain/kritik saran di bangsal : <ul style="list-style-type: none"> <li>belum ada</li> <li>dibangsal secara formal belum ada</li> </ul>	Sarana komplain
	Perawat 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>dibangsal secara formal belum ada</li> <li>ada blanko</li> </ul>		

	Perawat 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada</li> <li>• Tidak dibangsal ini</li> <li>• Ditindaklanjuti oleh unit UPIK</li> </ul>		
	Perawat 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ada</li> <li>• langsung disodori balanko</li> </ul>		
Apakah pernah ada pasien yang mengalami komplain? Dalam hal apa?	AhliGizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• makanan</li> <li>• tidak sesuai dengan kebutuhan pasien</li> </ul>	Pasien yang mengalami komplain : <ul style="list-style-type: none"> <li>• berhubungan dengan pembiayaan</li> <li>• pelayanan</li> </ul>	Komplain Pasien
	Perawat 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ada</li> <li>• berhubungan dengan pembiayaan</li> <li>• pelayanan</li> </ul>		
	Perawat 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• komplain langsung belum pernah</li> <li>• sarannya biasanya masuk kekotak saran</li> </ul>		
	Perawat 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sering</li> </ul>		

Apakah ada evaluasi dari komplain tersebut?	Ahli Gizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tidak ada</li> <li>• dijelaskan langsung ditempat</li> </ul>	Evaluasi Kompalin pasien : <ul style="list-style-type: none"> <li>• tidak ada</li> <li>• ada, hanya secara management</li> <li>• bagian PKSM..</li> <li>• management</li> </ul>	Evaluasi Komplain
	Perawat 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ada</li> <li>• hanya secara management</li> </ul>		
	Perawat 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• selalu ada</li> </ul>		
	Perawat 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• masuk dalam bagian PKSM..</li> <li>• management</li> </ul>		
Apakah pernah dilakukan survei kepuasan pasien? Seberapa sering?	AhliGizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dulu 2 tahun sekali</li> <li>• sekarang tidak pernah lagi</li> </ul>	Pernah dilakukan survei kepuasan pasien: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dulu 2 tahun sekali</li> <li>• terakhir tahun 2016</li> <li>• setiap tahun</li> </ul>	Survei Kepuasan Pasien
	Perawat 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sudah ada</li> <li>• terakhir tahun 2016</li> </ul>		

	Perawat 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pernah</li> <li>• biasanya di KRS</li> </ul>		
	Perawat 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• setiap tahun</li> </ul>		
Apasaja kendala yang sering dihadapi dalam pemberian pelayanan kepada pasien?	Ahli Gizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kendala utama dari management</li> <li>• tidak ada dukungan</li> </ul>	<p>Kendala yang sering dihadapi dalam pemberian pelayanan kepada pasien :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kebijakan manajemen t yang kurang jelas</li> <li>• tidak ada dukungan</li> <li>• aturan belum jelas</li> <li>• tata ruang</li> <li>• SDM</li> </ul>	Kendala Pelayanan
	Perawat 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• masalah dan kebijakan</li> <li>• kadang-kadang belum sesuai</li> <li>• aturannya belum jelas</li> </ul>		
	Perawat 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• masalahnya fasilitas</li> <li>• tataruangnya kurang ideal</li> <li>• masalah SDM</li> </ul>		

	Perawat 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• masalah terapi</li> <li>• tranportasinya sulit</li> </ul>		
Apakah mutu pelayanan kesehatan itu?	AhliGizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• keberatan tinggi pelayanan itu</li> <li>• kualitas pelayanan</li> </ul>	Defenisi Mutu pelayanan kesehatan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• kualitas pelayanan</li> <li>• apa yang diharapkan pelanggan</li> <li>• Standart dari sebuah pelayanan kesehatan</li> </ul>	Keberagaman Persepsi
	Perawat 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• apa yang diharapkan pelanggan</li> <li>• dilakukan oleh perawat</li> </ul>		
	Perawat 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesuatu yang diwajibkan</li> <li>• Standart dari sebuah pelayanan kesehatan.</li> </ul>		
	Perawat 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kualitas yang diberikan</li> <li>• harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan</li> </ul>		
Apakah saja indikator mutu pelayanan yang baik?	Ahli Gizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nggak tau</li> </ul>	Indikator mutu pelayanan yang baik : <ul style="list-style-type: none"> <li>• sesuai keinginan pasien</li> </ul>	Indikator Mutu

	Perawat 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sesuai keinginan pasien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fasilitasnya memenuhi</li> </ul>	
	Perawat 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fasilitasnya memenuhi atau tidak</li> </ul>		
	Perawat 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• angka kematian</li> <li>• angka kesakitan</li> </ul>		
Mengapa pentingnya tim mutu pelayanan rumah sakit?	Ahli Gizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• penting</li> <li>• kalau tidak tau cuman stuck di situ saja</li> </ul>	Pentingnya tim mutu pelayanan rumah sakit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• peningkatan mutu</li> <li>• kalau mau maju harus mau dievaluasi</li> </ul>	Kualitas Pelayanan
	Perawat 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• peningkatan mutu</li> </ul>		
	Perawat 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sangat penting</li> <li>• peningkatan mutu</li> </ul>		

	Perawat 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• penting sekali</li> <li>• kalau mau maju harus mau dievaluasi</li> </ul>		
Bagaimana tanggapan Anda terhadap kinerja dokter dalam memberikan informasi penyakit dan tindakan yang akan diberikan kepada pasien?	Pasien 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cukup puas</li> </ul>	kinerja dokter dalam memberikan informasi penyakit dan tindakan yang akan diberikan kepada pasien <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurang puas</li> <li>• Memberi informasi sepotong-sepotong</li> <li>• Komunikasi kurang</li> <li>• Individual</li> </ul>	Kurangny a <i>profesionalisme</i>
	Pasien 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurang puas</li> <li>• Memberi informasi sepotong-sepotong</li> <li>• Komunikasi kurang</li> <li>• Individual</li> </ul>		
	Pasien 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puas</li> <li>• Pemberian informasi cukup</li> <li>• Penampilan rapi</li> </ul>		

Bagaimana tanggapan Anda terhadap kinerja perawat dalam memberikan informasi dan tindakan yang diberikan kepada pasien?	Pasien 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puas</li> <li>• Sabar</li> </ul>		
	Pasien 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puas</li> <li>• Komunikasi perawat dengan pasien dan keluarga pasien terjalin</li> <li>• Tanggap bila infus habis</li> </ul>		
	Pasien 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puas</li> </ul>		
Apakah dokter dan perawat selalu memberikan kesempatan untuk bertanya?	Pasien 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kadang – kadang</li> </ul>	Dokter dan perawat selalu memberikan kesempatan untuk bertanya : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kadang – kadang</li> </ul>	Keluhan Pasien

	Pasien 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kadang – kadang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak</li> </ul>	
	Pasien 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kadang – kadang</li> </ul>		
Bagaimana penampilan dokter/ perawat dan tenaga medis lainnya?	Pasien 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapi</li> <li>• Bersih</li> <li>• Seragam</li> </ul>	Penampilan dokter/ perawat dan tenaga medis lainnya : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersih</li> <li>• Rapi</li> <li>• seragam</li> </ul>	<i>Performen t</i>
	Pasien 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapi</li> <li>• Bersih</li> <li>•</li> </ul>		
	Pasien 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagus</li> <li>• Rapi</li> </ul>		
Apakah anda memperoleh informasi yang cukup terkait biaya dari staf administrasi RS?	Pasien 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cukup</li> </ul>	Memperoleh informasi yang cukup terkait biaya dari staf administrasi : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cukup</li> <li>• Tidak pernah</li> <li>• Saat awal</li> </ul>	Informasi administrasi

	Pasien 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak pernah</li> <li>• Baru akhir-akhir ini</li> </ul>	masuk	
	Pasien 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cukup</li> <li>• Saat pertama awal masuk</li> </ul>		
Bagaimana tanggapan anda terhadap kebersihan dan kerapian ruangan?	Pasien 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cukup bersih</li> </ul>	Tanggapan terhadap kebersihan dan kerapian ruangan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cukup rapi</li> <li>• Cukup bersih</li> </ul>	Tata ruang
	Pasien 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cukup rapi</li> <li>• Cukup bersih</li> </ul>		
	Pasien 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cukup puas</li> <li>• Ruangan rapi</li> </ul>		
Bagaimana tanggapan anda terkait kenyamanan dan keamanan selama berada di RS ini?	Pasien 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aman</li> </ul>	Tanggapan terkait kenyamanan dan keamanan selama berada di RS ? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sedikit terganggu</li> <li>• Aman</li> </ul>	Sistem keamanan

	Pasien 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sedikit terganggu</li> <li>• Ada suara ribut main basket</li> </ul>		
	Pasien 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nyaman</li> </ul>		
Harapan anda rumah sakit yang ideal yang mementingkan kepuasan pasien itu seperti apa?	Pasien 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perlu diperhatikan Daya tampung rumah sakit yang sudah membeludak</li> <li>• Perlu adanya perluasan lahan</li> <li>• Pelayanan obat lama</li> </ul>	Harapan anda rumah sakit yang ideal seperti apa : <ul style="list-style-type: none"> <li>• penjelasan mengenai penyakit</li> <li>• Memberikan waktu untuk konsultasi</li> <li>• Menjelaskan kelanjutan pengobatan seperti apa</li> </ul>	Idealisme Rumah Sakit
	Pasien 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokter memberikan penjelasan mengenai penyakit</li> <li>• Memberikan waktu untuk konsultasi</li> <li>• Menjelaskan kelanjutan pengobatan seperti apa</li> </ul>		
	Pasien 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sudah cukup baik</li> <li>• Kedepannya dapat memberi informasi pembiayaan pasien</li> </ul>		
Harapan anda dokter /perawat/ tenaga medis lain yang ideal	Pasien 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sudah cukup baik</li> </ul>	Harapan anda dokter /perawat/ tenaga medis lain yang ideal :	Harapan pasien

itu seperti apa?			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokter memberikan penjelasan mengenai penyakit</li> <li>• Memberikan waktu untuk konsultasi</li> <li>• Menjelaskan kelanjutan pengobatan seperti apa</li> </ul>	
	Pasien 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokter memberikan penjelasan mengenai penyakit</li> <li>• Memberikan waktu untuk konsultasi</li> <li>• Menjelaskan kelanjutan pengobatan seperti apa</li> </ul>		
	Pasien 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cukup bagus</li> <li>• Peningkatan informasi pasien</li> <li>• Komunikasi dokter – pasien</li> </ul>		
Apakah anda merasa puas atau tidak selama berada di rumah sakit ini?	Pasien 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cukup</li> </ul>	<p>Merasa puas atau tidak selama berada di rumah sakit ini :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cukup puas</li> </ul>	Kepuasan pasien
	Pasien 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cukup</li> </ul>		
	Pasien 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cukup puas</li> </ul>		

Apakah selama anda dirawat ada pernah dibagikan lembar kepuasan pasien?	Pasien 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belum pernah</li> </ul>	Selama anda dirawat ada pernah dibagikan lembar kepuasan pasien : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Belum pernah</li> </ul>	Lembar kepuasan
	Pasien 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belum pernah</li> <li>• Baru kali ini</li> </ul>		
	Pasien 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belum</li> </ul>		
Apakah ada saran atau komplain terkait pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ini?	Pasien 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan apotik perlu ditingkatan agar waktu tunggu tidak lama</li> <li>• Perlu perluasan lahan</li> <li>• Lahan parkir tidak ada</li> </ul>	Saran atau komplain terkait pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lahan parkir tidak ada</li> <li>• Pelayanan apotik perlu ditingkatan</li> <li>• Waktu tunggu yang lama dipendaftar an</li> <li>• Komunika si dokter – pasien</li> </ul>	Saran
	Pasien 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waktu tunggu yang lama dipendaftar an</li> <li>• Komunikasi dokter – pasien</li> </ul>		
	Pasien 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cukup</li> </ul>		

## **dr. Dahyanto**

### **Curriculum Vitae**

---



Full Name : dr. Dahyanto  
Sex : Male  
Home Address : Jalan Kapten Tendean No.02 Belinyu – Bangka.  
Mobile / : +62 85267550509  
Cellular : [hdahyanto@gmail.com](mailto:hdahyanto@gmail.com)  
Email Address : Sukoharjo, 17 Mei 1992  
Place / Date of : B, Rh (+)  
Birth : Moslem  
Blood Type : Single  
Religion : Indonesian  
Marital status  
Citizenship

---

### **EDUCATIONAL ATTAINMENT**

---

S2 Master of Hospital Management, University of Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia	<b>2016-now</b>
S1 Faculty of Medicine, University of Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia	<b>2010-2016</b>
SMAN 2 Pangkal Pinang, Bangka - Belitung, Indonesia	<b>2007-2010</b>
SMPN 1, Belinyu, Bangka - Belitung Indonesia	<b>2004-2007</b>
SDN 3 Belinyu, Bangka – Belitung, Indonesia	<b>1998-2004</b>
TK BHAYANGKARI Belinyu, Bangka - Belitung, Indonesia	<b>1996-2008</b>

---

### **WORK EXPERIENCES**

---

Internship doctor in RSUD DR. SOEROTO Ngawi, Jawa Timur	<b>2017-2018</b>
Internship doctor in PUSKESMAS NGRAMBE Ngawi, Jawa Timur	<b>2017-2018</b>

---

### **RESEARCH ACTIVITIES**

---

THESIS “The Analysis Of Inpatients Satisfaction On Service Quality At Rumah Sakit Respira Yogyakarta”	<b>2016 – now</b>
SKRIPSI “Comparison of Curvature, Refraction Power and Sensitivity of Cornea in Pregnancy and Un-Pregnancy Women of Third Trimester”	<b>2013</b>

---

---

---

**SPECIAL TRAININGS**

---

Participant of ACLS “Advance Cardiac Life Support”	<b>2018</b>
Participan of Ergonomics and Health Hygiene Company & Work Safety	<b>2018</b>
Participant National Seminar “Pendidikan Dokter Layanan Primer (DLP) untuk Memperkuat Pelayanan Kesehatan Primer yang Berkualitas”	<b>2015</b>
Participant Seminar & Workshop “Remunerasi Staf Rumah Sakit” by MMR UMY	<b>2015</b>
Participant of INTERMEDIC (International Medical Experience) by MMSA –CIMSA FKIK UMY	<b>2011</b>

---

**ORGANIZATIONAL EXPERIENCE**

---

Committee of Seminar & Workshop SPHENOID “Symposium of Head and Neck Oncology Trauma Infectious Disease”	<b>2017</b>
Committee of Talk Show “ANDRO AIDS” by RACO MMSA-CIMSA	<b>2012</b>
Committee of “World Aids’s Day” by RACO MMSA-CIMSA	<b>2011</b>
Member of RACO “Reproductive Health including AIDS Committee” MMSA-CIMSA	<b>2010-2012</b>