# Lampiran 1

**LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN**

# Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Berobat Pasien Pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan

Responden Yth,

Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul “**Analisis faktor- Faktor Kepuasan Berobat Pasien Pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan”.** Wawancara ini dibuat sebagai sarana dalam rangka mendukung pembuatan tesis sebagai syarat untuk menyelesaikan studi saya di Universitas Muslim Nusntara Al Washliyah Medan (UMN). Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan tanggapan/jawaban secara lengakap. Terimakasih atas waktu dan kesediaan Bapak/Ibu telah membantu dan berpartisipasi dalam penelitian ini.

Peneliti,

# Candra Lesmana

**Daftar Pertanyaan Wawancara**

# Dokter

* 1. Bagaimanakah pelayanan Dokter terhadap pasien?

………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………

* 1. Apakah Dokter Menanyakan Keluhan mengenai penyakit pasien?

………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………

* 1. Apakah Dokter memberikan obat sesuai keinginan pasien?

………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………

# Suster (Perawat)

* 1. Apakah Suster selalu melayani pasien dengan baik?

………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………

* 1. Apakah alat-alat di Rumah Sakit memenuhi sang pasien?

………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………

# Pegawai

* 1. Bagaimanakah prosedur administrasi di Rumah Sakit ini?

………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………

* 1. Bagaimanakah sistem pembayaran di Rumah sakit ini?

………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………

# Pasien

* 1. Bagaimanakah pelayanan Rumah Sakit ini?

………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………

* 1. Apakah fasilitas Rumah Sakit ini sudah memadai?

………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………

* 1. Bagaimanakah sikap perawat di Rumah sakit ini?

………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………

* 1. Bagaimanakah sikap Dokter di Rumah sakit ini?

………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………

* 1. Bagaimanakah sikap Pegawai di Rumah sakit ini?

………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………

# Lampiran 2

**HASIL WAWANCARA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaan** | **Jawaban** |
| **Dokter** | | |
| 1 | Bagaimanakah pelayanan Dokter terhadap pasien? | Kalau prosedur pelayanan sih menurut saya, kita sudah menjalankan sesuailah dengan apa yang ditetapkan oleh pihak rumah sakit sendiri. Masalah pelayanan kan pihak rumah sakit sendiri sudah menetapkan prosedur yang harus kita jalankan, jadi kita para dokter menjalankan tugas ya sesuai prosedur yang ditetapkan oleh rumah sakit sendiri dan menjalankan pelayanan sesuai prosedur yang ada. Menurut saya sih kita sudah bekerja yang terbaik kok untuk pasien sesuai dengan prosedur yang di tetapkan, hanya yah  tergantung pribadi pasien masing- masing juga bagaimana melihatnya |
| 2 | Apakah Dokter  Menanyakan keluhan mengenai penyakit pasien? | Tentu saja, sebelum dan pada saat pemeriksaan Dokter akan selalu menanyakan keluhan pasien. Karenakan kalo tidak tidak tanya, bagaimana bisa untuk mengetahui perkembangan kondisi pasien. Dan Pada saat pasien menyampaikan keluhannya maka Dokter akan mendengarkan, menerima setiap keluhan pasien sampai selesai. Baru setelah itu kita memberi solusi penanganan atas  keluhan pasien. |
| 3 | Apakah Dokter memberikan obat sesuai keinginan pasien? | Tentu saja dalam memberikan obat kita harus mengikuti keinginan pasien selagi itu tidak menyalahi prosedur rumah sakit. Karenakan terkadang pasien ada yang sudah biasa dengan jenis obat tertentu sehingga lebih nyaman menggunakan obat jenis itu. Atau juga pasien ingin obat dengan harga lebih mahal dari obat biasa yang digunakan rumah sakit ya terpaksa kita ikuti, yang penting pasien setuju ya kita ikuti. Asalakan memang semua obat-obat tersebut harus sesuai dengan saran dan resep dokter dan  tidak asal-asalan. Karena hal tersebut berpengaruh terhadap kesembuhan pasien. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Suster (Perawat)** | | |
| 1 | Apakah Suster selalu melayani pasien dengan baik? | Menurut saya semua perawat yang bekerja disini selalu melayani pasien dengan baik. Sebagai seorang perawat kami juga selalu mengikuti prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Semua perawat yang berkerja di rumah sakit ini selalu berusaha melakukan yang terbaik dan itu sudah menjadi prinsip kami untuk melayani seluruh pasien dengan tulus. Tapi kalau yang dirasakan orang kan pasti beda-beda tapi intinya kita sudah memaksimalkan lah  pekerjaan kita untuk pelayanan yang terbaik kepada pasien. |
| 2 | Apakah alat-alat di Rumah Sakit memenuhi sang pasien? | Alat-alat di rumah sakit ini sudah sangat- sangat cukup untuk memenuhi semua pasien. Rumah sakit juga selalu melakukan update bila mana ada peralatan rumah sakit yang kurang sehingga pelayanan kepada pasien tetap berjalan dengan baik. Kalau soal fasilitas rumah sakit, sangat jarang banget sih ada pasien yang melakukan komplain karena  memang fasilitasnya memadai. |
| **Pegawai** | | |
| 1 | Bagaimanakah prosedur administrasi di Rumah Sakit ini? | Prosedur administrasi di rumah sakit ini sudah ditetapkan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) rumah sakit. Prosedur ini diawali dengan pendaftaran, penyediaan fasilitas, pembuatan rincian tagihan, pencatatan pelaporan, dan pengarsipan. Untuk pasien rawat jalan mereka harus mendaftar terlebih dahulu di loket, kemudian menuju poliklinik. Di poliklinik oleh perawat akan dilakukan anamnesis pada pasien mengenai keluhannya, dan dilakukan pemeriksaan tanda-tanda vital seperti tensi, suhu, dan lainnya. Kemudian dokter akan melanjutkan dengan pemeriksaan fisik. Proses selanjutnya dokter menentukan apakah pasien perlu  atau tidak dirujuk ke penunjang medik (radiologi, laboratorium). |
| 2 | Bagaimanakah sistem pembayaran di Rumah sakit ini? | Untuk sistem pembayaran sendiri akan dilakukan diakhir ketika pasien sudah  diperbolehkan pulang, selama dirawat inap perawat pada ruang keperawatan akan |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | mencatat semua transaksi berobat pasien seperti riwayat penyakit. Setelah pemeriksaan pasien selesai, baik pasien rawat inap maupun yang tidak maka pasien harus segera mendaftar ke resepsionist. Disini pasien akan mendapat slip pembayaran biaya periksa dan biaya obat untuk kemudian dilakukan pembayaran di loket pembayaran rumah sakit (pasien akan diberikan 3 rangkap kwitansi, salah satunya untuk kasir, dan bukti pembayaran tersebut akan disetor oleh petugas piket kepada kepala kasir yang akan melakukan pembukuan dan kemudian diteruskan kepada bendahara rumah sakit). Kemudian dari situ pasien kembali lagi ke resepsionist untuk menebus resep dengan menunjukkan slip pembayaran yang sudah disahkan oleh loket pembayaran sebagai bukti bahwa pasien sudah membayar dengan lunas. Setelah mendapat resep pasien akan  mengambil obat di apotek dan dipersilahkan untuk pulang. |
| **Pasien** | | |
| 1 | Bagaimanakah pelayanan Rumah Sakit ini? | **Informan I**  Menurut saya sih, rumah sakit telah memberikan pelayanan terbaiknya dan itu selalu dilakukan setiap harinya. Dari awal saya datang ke sini saya telah menerima pelayanan yang sangat baik, proses administrasinya juga cepat dan sangat dipermudah. Dokternya juga selalu di tempat dan rutin melakukan pengecekan kesehatan pasien. Perawat yang bertugas juga sangat ramah dan perhatian kepada pasien, mereka selalu mengontrol dan mengingatkan pasien agar teratur dalam mengonumsi obat yang diberikan dokter. Menurut saya juga, kalau pelayanan yang kurang baik, ya wajarlah namanya juga manusia, tapi intinya rumah sakit telah memberikan pelayanan yang maksimal. |
|  |  | **Informan II**  Menurut saya, pelayanan di Rumah Sakit Mitra Medika ini kurang baik ya dan |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | kelihatannya kurang professional aja sih. Coba bayangkan aja kemarin pas baru datang itu pemeriksaan administrasinya ribet banget. Padahal ada banyak pasien yang baru datang langsung mendapat pelayanan, tapi entahlah mungkin karena saya pasien BPJS kali ya. Cobakan aja lagi dari kemarin dokternya cuma sekali datang ke sini melihat keadaan pasien, itupun sebentar aja. Dari kemarin itu sampe sekarang dokter gak pernah datang lagi kesini, ya palingan perawat-perawat itu aja yang datang kesini. |
| 2 | Apakah fasilitas Rumah Sakit ini sudah memadai? | Informan I  Menurut saya fasilitas rumah sakit ini sudah cukup baik ya, ruangannya sangat bersih dan nyaman banget. Ruangannya ada AC nya, ada TVnya juga. Ruangan disini juga dilengakapi dengan kamar mandi yang sangat bersih dan setiap harinya selalu diberishkan, ruangannya juga setiap hari selalu dibersihkan, disapu dan dipel juga. Diluar kamar juga disediakan kursi untuk orang-orang yang mau menunggu ataupun menjenguk pasien. Pokoknya fasilitasnya disini sudah cukup memadailah. |
|  |  | Informan II  Fasilitas rumah sakit ini sudah cukup memadai sih, disini juga nyaman, ruanganyanya bersih dan yang lebih penting tidak berisik. Peralatan yang digunakan para perawat juga sangat-sangat memadai. Tapi memang saya akui pelayanannya yang kurang baik, tapi kalau fasilitasnya suduh cukup memadai. |
| 3 | Bagaimanakah sikap Perawat Rumah Sakit ini? | Informan I  Sikap perawat rumah sakit ini sangat memuaskan, mereka sangat empati dengan keadaan dan keluhan pasien. Perawat juga sangat ramah kepada pasien dan mereka selalu memantau mengecek kondisi pasien setiap saat. Para perawat disini juga siap  dipanggil kapan saja bila sewaktu-waktu pasien membutuhkan pertolongan. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Informan II  Perawat bekerja dengan sangat baik, sikap mereka sangat tulus dalam melayani pasien. Mereka juga sangat sabar menghadapi pasien, menurut saya para perawat disini merupakan nyawa rumah sakit. Karena merekalah yang setiap saat ada disini memberikan pelayanan kepada para pasien. Saya sangat puas dengan sikap para perawat disini. |
| 4 | Bagaimanakah sikap Dokter Rumah Sakit ini? | Informan I  Saya sangat puas dengan sikap dokter rumah sakit ini, sangat dekat dengan para pasien, siap mendengarkan keluhan pasien dan memberikan solusi terbaik untuk semua keluhan pasien. Pokoknya sikap dokternya disini yang terbaiklah. |
|  |  | Informan II  Saya kurang puas dengan sikap dokter disini, mereka kurang berempati dengan pasien BPJS seperti saya, buktinya dari kemaren cuma sekali datang kesini untuk mengecek keadaan saya disini dan itupun sikapnya tidak menunjukkan sikap dokter yang berempati dengan keadaan pasien, dokternya datangkan, tanya kondisi pasien udah langsung pergi. Menurut saya sih sikap dokternya kurang professional dalam bekerja. |
| 5 | Bagaimanakah sikap | Informan I |
|  | Pegawai Rumah Sakit ini? | Sikap pegawai Rumah Sakit Umum Mitra |
|  |  | Medika cukup memuaskan. Mereka sangat |
|  |  | empati dengan keadaan pasien. Pasien |
|  |  | dipermudah dalam semua pengurusan |
|  |  | prosedur administraasi pelayanan rumah |
|  |  | sakit sehinga para pasien cepat dalam |
|  |  | mendapatkan penanganan. Sekalipun |
|  |  | demikian pegawai tetap mengikuti seluruh |
|  |  | standar prosedur administrasi yang |
|  |  | ditetapkan rumah sakit. Pegawai disini juga |
|  |  | siap membantu pasien bila mendapatkan |
|  |  | kendala dalam hal pelayanan administrasi |
|  |  | rumah sakit |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Informan II  Sikap pegawai di rumah sakit ini kurang memuaskan, terlalu berbelit-belit dalam memberikan pelayanan pengurusan administrasi. Tidak ada empatinya sama sekali terhadap pasien, mereka mempersulit dalam pengurusan syarat admnistrasi padahal pasien sedang membutuhkan parawatan segera. Kelengkapan administrasi memang  perlu tetapi menurut saya nyawa orang lebih penting dari itu semua. |