INTERVIEW GUIDE

A. Pihak Rumah Sakit

1) Narasumber : Ibu Farida Eriani (Staff BPJS Terpadu)

P : selamat siang ibu, boleh minta waktunya sebentar?

N : oh iya boleh mba, gimana?

P : oke baik, sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : mengenai apa ya mba?

P : mengenai persepsi pasien BPJS dan Non BPJS dalam pelayanan rawat jalan bu, tp disini saya juga akan mewawancarai beberapa dari pihak rumah sakit

N : oh yasudah boleh mba

P : oke terimakasih ibu, kalo boleh tau nama ibu siapa ?

N : saya Farida Eriani

P : kalo umurnya bu?

N : umur saya 45 tahun

P : Sejak kapan ibu melakukan perkerjaan ini?

N : Sudah lama, saya selama ini bertempatkan di klim bpjs terpadu

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan terhadap pasien BPJS dan Non BPJS?

N : Kalau untuk perosedur pelayanan rawat jalan pasien BPJS sama semua dengan rumah sakit lainnya rujukan pertama dari PPK dan rumah sakit umum ini rumah sakit tipe b jadi mereka jika rujukan akan berjenjang dan untuk pasien Non BPJS juga hampir sama dengan rumah sakit lainnya

P : Apakah ada perbedaan perlakuan pelayanan kepada pasien BPJS dan Non BPJS?

N : Kalau untuk perbedaan perlakuan pelayanan tidak ada, karena kami disini melakukan pelayanan sama saja dengan semua pasien.

P : Adakah keluhan yang sering muncul oleh pasien terkait dengan pelayanan administrasi?

N : Kalau selama ini yang sering mengalami keluhan itu yaitu pasien BPJS karena mereka tidak sesuai jatah, yang jadi masalah itu ketika dia naik tingkat terjadi iuran biaya dan

terutama jika pasien itu naiknya VIP, sedangkan sekarangkan BPJS itu pembayarannya secara global sementara rumah sakit menghitung dulu berapa biaya yang akan dikeluarkan lalu memerika ke kartu BPJS. Kalau yang tidak memakai BPJS belum ada yang mengalami keluhan

P : Bagaimana petugas mengatasi keluhan-keluhan tersebut?

N : Mungkin dengan adanya keluhan yang terjadi, kami dari pihak rumah sakit akan mengevaluasi dan akan melakukan perubahan agar tidak adanya lagi keluhan yang dirasakan oleh pasien

P : oke baik bu, mungkin itu saja yang saya tanyakan, sekali lagi terimakasih banyak ya bu

2) **Narasumber : Ibu Yuli (Adminisitrasi)**

P : selamat siang ibu, boleh minta waktunya sebentar?

N : oh iya boleh mba, gimana?

P : oke bu, sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : iya mba boleh

P : oke terimakasih ibu, kalo boleh tau nama ibu siapa ?

N : saya Yuli

P : kalo umurnya bu?

N : umur saya 35 tahun

P : Sejak kapan ibu melakukan perkerjaan ini?

N : belum terlalu lama sih mba, baru 1 tahun ini

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan terhadap pasien BPJS dan Non BPJS?

N : kalo untuk prosedur ya semua sudah ada aturannya mba dan sudah tertempel juga di depan alur-alurnya bagaimana

P : Apakah ada perbedaan perlakuan pelayanan kepada pasien BPJS dan Non BPJS?

N : kalau perbedaan menurut saya tidak ada, karena pelayanan yang kami berikan itu semua sama mba adil

P : Adakah keluhan yang sering muncul oleh pasien terkait dengan pelayanan administrasi?

N : sudah 1 tahun saya disini kalo untuk mendengar secara langsung sih belum ada ya mba, mungkin ada keluhan para pasien yang mereka sampaikan sesama keluarga atau temannya

P : Bagaimana petugas mengatasi keluhan-keluhan tersebut?

N : untuk mengatasinya menurut saya akan diperbaiki apa yang kurang agar pasien puas dalam mendapatkan pelayanan

P : oke baik bu, mungkin itu saja yang saya tanyakan, sekali lagi terimakasih banyak ya bu

3) **Narasumber : ibu Arum (Staff BPJS Terpadu)**

P : selamat pagi ibu, boleh minta waktunya sebentar?

N : iya boleh

P : oke jadi, perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : ya bersedia

P : oke terimakasih ibu, kalo boleh tau nama ibu siapa ?

N : saya Arum mba

P : kalo umurnya bu?

N : saya pas 40 tahun mba

P : Sejak kapan ibu melakukan perkerjaan ini?

N : tidak begitu lama baru 2,5 tahun saya berada di posisi ini mba

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan terhadap pasien BPJS dan Non BPJS?

N : prosedur pelayanan rawat jalannya sudah ada ya mba di depan, sudah kita pasang dan untuk pasien tinggal ikuti saja bagaimana prosedurnya

P : Apakah ada perbedaan perlakuan pelayanan kepada pasien BPJS dan Non BPJS?

N : untuk itu kita tidak ada mba perbedaan perlakuan, karena jika ada itu akan menjadi jelek rumah sakit ini, dan pasti akan banyak omongan diluar sana

P : Adakah keluhan yang sering muncul oleh pasien terkait dengan pelayanan administrasi?

N : belum ada kalo secara langsung, dan mungkin ada mba, kan tidak mungkin kalo setiap manusia tidak pernah merasakan keluhan apalgi terhadap rumah sakit

P : Bagaimana petugas mengatasi keluhan-keluhan tersebut?

N : jika memang ada keluhan tersebut dan disampaikan langsung oleh kami, kami akan memberikan penjelasan dan akan evaluasi biar lebih baik kedepannya

P : oke terimakasih ya bu atas waktunya

4) Narasumber : ibu Sisi (Staff di IGD)

P : selamat siang pagi, boleh minta waktunya sebentar?

N : iya boleh

P : oke ibu, sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : oke boleh mba

P : oke terimakasih ibu, kalo boleh tau nama ibu siapa ?

N : saya Sisi

P : umur ibu berapa ?

N : saya 33 tahun mba

P : Sejak kapan ibu melakukan perkerjaan ini?

N : kurang lebih sudah 2,5 tahun mba

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan terhadap pasien BPJS dan Non BPJS?

N : prosedurnya sudah ada mba, tinggal pasien mengikuti bagaimana alur yang sudah di sediakan

P : Apakah ada perbedaan perlakuan pelayanan kepada pasien BPJS dan Non BPJS?

N : kalo perbedaan tentu tidak ada ya mba, karena kita disini memperlakukan pasien dengan seadil-adilnya agar pasien nyaman untuk berobat disini. Jika kita membedakan mereka so pasti sudah banyak masyarakat yang demo untuk rumah sakit ini

P : Adakah keluhan yang sering muncul oleh pasien terkait dengan pelayanan administrasi?

N : selama ini belum ada ya mba, selama saya bekerja disini belum ada pasien yang ngeluh kesaya terkait dengan administrasinya

P : jika ada keluhan, Bagaimana petugas mengatasi keluhan-keluhan tersebut?

N : kita bakalan bertanya dan memberi penjelasan ke pasien agar tidak terjadi salah paham terus kita bakalan mencari jalan terbaiknya bagaimana agar pasien tersebut nyaman kembali terhadap pelayanan disini

P : oke baik bu, mungkin itu saja yang saya tanyakan, sekali lagi terimakasih banyak ya bu

B. Pasien Pengguna BPJS

1) Narasumber : Ibu Eli

P : selamat siang ibu, boleh minta waktunya sebentar?

N : oh iya boleh mba,

P : sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : ya boleh

P : oke bu, kalo boleh tau nama ibu siapa ?

N : Eli

P : sekarang ibu berusia berapa?

N : sudah tua mba hehe sudah 52 tahun

P : hehe gapapa bu yang penting masih sehat, oke bu kita mulai ya wawancara ya

P : Sejak kapan ibu menjadi peserta BPJS?

N : Kebetulan suami saya BPJS jadi sudah lama saya pengguna karena ketika suami saya diangkat jadi PNS kita langsung mengurusnya

P : Bagaimana kesiapan dokter/perawat dalam mengatasi pelayanan?

N : Mereka menyiapkan secepat mungkin dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan

P : Apakah ibu nyaman dengan pelayanan yang diberikan? Mengapa ?

N : Terkadang, karena terlalu banyak pasien jadi pelayanan yang diberikan agak terlambat

P : Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

N : Terkadang-kadang, karena kadang kita tu mendapatkan petugas yang baik sekali dan ramah sering di ajak ngobrol tapi kadang juga kita mendapatkan petugas yang agak pendiam jadi bisa dibilang cuek

P : Bagaimana kemampuan dokter dalam melakukan pelayanan?

N : Cukup mampu, karena mereka mengatasi pelayanan-pelayanan yang cukup serius

P : Apakah ibu mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?

N : Lumayan, karena setiap saya bertanya dan menanyakan sesuatu selalu di respon baik sama petugasnya

P : Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?

N : Standar, mungkin karena saya memakai BPJS jadi biaya yang saya dapatkan standar dengan adanya BPJS

P : Ketika ibu di periksa, apakah anda percaya dengan pelayanan yang didapatkan?

N : Ya percaya, karena setiap pasien itu pasti mereka percaya-percaya saja sama pelayanan yang didapakan karena kita berpikir kalau dokter atau perawat sudah handal dalam mengatasi pelayanan

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap rumah sakit ini? Kenapa?

N : Baik, karena rumah sakit ini adalah rumah sakit induk dibanding rumah sakit yang lain dan saya sudah sering berobat dirumah sakit ini dan juga hasil yang di dapatkan baik

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?

N : Kalau mereka pengguna BPJS mereka medapatkan keringanan dan ketolong apalagi mereka yang rakyat kecil, kalau untuk Non BPJS pasti akan merasakan kesulitan apalagi untuk warga yang susah pasti kasihan untuk biaya jika mendapatkan biaya yang tinggi

P : Bagaimana pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk pasien BPJS?

N : Pelayanannya cukup baik tidak ada yang kurang bagi saya

P : Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?

N : Terkadang bisa menunggu lama karena pasien yang banyak mengantri dan dokter yang terlambat

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?

N : Prosedurnya menurut saya mungkin sama seperti rumah sakit lainnya sudah tertera alur-alur yang harus di lalui

P : Apakah fasilitas pelayanan rawat jalan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien?

N : Alhamdulillah selama ini yang saya dapatkan sesuai

P : Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?

N : Kalo saya yang alami dia bertanggung jawab

P : Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?

N : Sudah sesuai dengan prosedur karena memang dimana-mana persyaratan itu harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan

P : Adakah Keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang di rasakan?

N : Belum ada sih keluhan yang saya rasakan, palingan cuma menunggu antrian tapi itu hal biasa

P : Apakah pelayanan yang diberikan terhadap pengguna BPJS berbelit-belit?

N : Kalau kita mengerti soal alurnya tidak akan berbelit-belit

P : Apakah ibu pernah menjadi pasien tanpa menggunakan BPJS?

N : Pernah

P : Apakah ibu merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?

N : Ada, karena memang untuk pengguna BPJS dan Non BPJS itu berbeda pelayanannya

P : Apa harapan ibu kedepan untuk rumah sakit ini terhadap para pengguna BPJS?

N : Harapan saya supaya diperbaiki lagi sebaik mungkin dan memaklumi pasien yang kurang mampu

P : oke terimakasih banyak ya bu waktunya

N : oke mba sama-sama

2) Narasumber : ibu Nurul

P : selamat siang ibu, boleh minta waktunya sebentar?

N : iya boleh mba, kenapa ?

P : oke jadi gini bu, sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : iya boleh

P : oke bu, kalo boleh tau nama ibu siapa ?

N : saya ibu Nurul

P : sekarang ibu berusia berapa?

N : saya sekarang udah 49 tahun

P : ohh oke bu belum tua-tua banget ya hehe, oke bu kita mulai ya wawancara ya

P : Sejak kapan ibu menjadi peserta BPJS?

N : udah lama saya menggunakan pasien sekitar 5 tahun yang lalu, tapi dulu namanya askes hampir sama seperti BPJS

P : Bagaimana kesiapan dokter/perawat dalam mengatasi pelayanan?

N : lumayan siap, selama saya mengalaminya baik-baik saja

P : Apakah ibu nyaman dengan pelayanan yang diberikan? Mengapa ?

N : ya lumayan nyaman, karena dengan kita menggunakan BPJS kita diberi keringanan mengenai biaya apalagi untuk yang mengalami sakit yang berat seperti kanker

P : Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

N : alhamdulillah mereka semuanya sopan dan ramah

P : Bagaimana kemampuan dokter dalam melakukan pelayanan?

N : yang saya lihat sih kemampuan mereka cukup baik tidak ada kendala

P : Apakah ibu mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?

N : ya baik-baik aj yang selama ini saya dapatkan

P : Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?

N : kalo saya standar karena selama saya berobat palingan Cuma sakit demam atau pernah anak saya kecelakaan waktu itu dan biaya standar tidak terlalu tinggi

P : Ketika ibu di periksa, apakah anda percaya dengan pelayanan yang didapatkan?

N : percaya, karena dokter itu pasti tidak akan memberikan hasil yang mengecewakan

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap rumah sakit ini? Kenapa?

N : mnurut saya rumah sakit ini lumayan bagus ya, karena yang saya alami tidak pernah mengecewakan saya. Dan mungkin ada beberapa orang yang tidak suka sama rumah sakit ini mungkin saat itu mereka mendapatkan pelayanan yang kurang baik.

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?

N : adil-adil saja, karena ssetiap rumah sakit pasti akan memberikan pelayanan yang adil dan tidak dibeda-bedakan, jika ada yang dibedakan mungkin rumah sakit tersebut akan sudah viral di bicarakan sama masyarakat

P : Bagaimana pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk pasien BPJS?

N : baik pelayanannya, cukup memuaskan

P : Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?

N : ya tergantung , jika banyak pasien yang masuk mungkin akan menunggu lama kecuali jika pasien yang masuk tidak begitu banyak mungkin akan tepat waktu

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?

N : oke-oke saja, kan sudah tertera disana bagaimana alurnya jika kita ingin rawat jalan jadi tidak ush di susahkan lagi

P : Apakah fasilitas pelayanan rawat jalan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien?

N : alhamdulillah fasilitasnya baik

P : Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?

N : harusnya bertanggung jawab, karena itu bagian dari tanggung jawab dokter/ perawat

P : Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?

N : semua sudah tertera di papan, jadi persyaratan yang telah diberikan harus sesuai

P : Adakah Keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang di rasakan?

N : selama ini belum ada keluhan yang saya alami selama saya berobat dirumah sakit ini

P : Apakah pelayanan yang diberikan terhadap pengguna BPJS berbelit-belit?

N : tidak, karenakan sudah saya bilang td semuanya itu sudah ada prosedurnya jadi kita tinggal ikuti saja prosedurnya

P : Apakah ibu pernah menjadi pasien tanpa menggunakan BPJS?

N : pernah, tapi itu dulu-dulu banget waktu saya masih muda

P : Apakah ibu merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?

N : tidak ada sih mba semua sama aja

P : Apa harapan ibu kedepan untuk rumah sakit ini terhadap para pengguna BPJS?

N : semoga rumah sakit ini menjadi rumah sakit yang bisa di sukai sama warga Kota Bengkulu dan smeoga bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi

P : oke terimakasih banyak ya bu waktunya

N : iya mba sama-sama

3) Narasumber : ibu Warsiti

P : selamat siang pagi, boleh minta waktunya sebentar?

N : pagi, iya boleh mba

P : oke bu terimakasih, jadi sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : bersedia mba

P : siap bu, kalo boleh tau nama ibu siapa ?

N : saya warsiti

P : oke bu warsiti kalo boleh tau sekarang ibu berusia berapa?

N : saya sekarang udah 50 tahun

P : sekarang ibu sedang bekerja dimana kalo boleh tau?

N : saya guru mba, guru SMA di SMAN 1

P : oh guru ya bu, baiklah bu kita mulai ya wawancaranya

P : Sejak kapan ibu menjadi peserta BPJS?

N : sudah lama sekali mba, dari dulu tapi dulu saya pake nya askes tapi waktu itu kartu askes saya hilang jadinya saya ganti pake BPJS

P : tapi hampir sama bu kegunaan dari askes dan BPJS ?

N : iya sama mba, 11 12 lah kira-kira

P : menurut ibu lebih nyaman pake askes atau BPJS ?

N : sama aja ya mba, mungkin sekarang lebih enakan pake BPJS karna di beberapa rumah sakit sekarang rata-rata memaki BPJS sudah jarang pake askes

P : Bagaimana kesiapan dokter dalam mengatasi pelayanan?

N : kesiapannya bagus, cepat tanggap

P : Apakah ibu nyaman dengan pelayanan yang diberikan? Mengapa ?

N : ya lumayan mba, krna kadang saya merasa kurang nyaman jika ada perawat yang suka mendahulukan orang nya dia kenal, padahal semua sudah ada antriannya ya apa salahnya menunggu antrian kan. Ini malah orang-orang yang dikenal malah di bantu tidak adil kan ya

P : wah sama seperti saya bu, saya pernah jg mengalami itu waktu saya nemanin adek saya pas masuk IGD, padahal orang yang disamping saya baru masuk tetapi cepat di layani sedangkan adek saya belum juga di layani sampe-sampe lama sekali adek saya mendapatkan kamar

N : nah iya mba, terkadang itulah yang saya kurang nyaman dengan pelayanan disini, kurang disiplinnya

P : iya bu saya juga merasakan begitu

P : Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah bu?

N : ada yang ramah ada juga yang cuek, namanya juga pribadi masing-masing mba pasti beda-beda sifatnya

P : Bagaimana kemampuan dokter/perawat dalam melakukan pelayanan?

N : kalo untuk soal kemampuan sih mereka bagus dalam melakukan pelayanan tidak ada yang diragukan

P : Apakah ibu mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?

N : lumayan mba, ya tidak terlalu baik-baik banget. Sewajarnya mereka lah gimana dalam berkomunikasi dengan pasien

P : Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?

N : yang saya dapatkan standar tidak terlalu tinggi

P : Ketika ibu di periksa, apakah ibu percaya dengan pelayanan yang didapatkan?

N : percaya, apa yang telah diberikan oleh dokter pasti itulah yang terbaik

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap rumah sakit ini? Kenapa?

N : menurut saya rumah sakit ini bagus-bagus saja mungkin ada beberapa yang perlu di perbaiki supaya lebih baik lagi

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?

N : kalo dibilang adil ya tidak terlalu adil seperti yang saya bicarakan tadi, dan mungkin rumah sakit ini akan lebih baik jika pelayanan yang diberikan bisa adil dan sesuai prosedurnya agar tidak ada yang merasakan kurang nyaman di rumah sakit ini

P : Bagaimana pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk pasien BPJS?

N : untuk pasien BPJS ya, itulah yang saya jelaskan tadi dan itulah yang saya alami mungkin mba bisa bagaimana merasakannya karna kan mba juga pernah mengalaminya

P : Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?

N : menunggu lama tergantung bagaimana perawat, dokter dan pasien yang menunggu

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?

N : prosedurnya tidak terlalu ribet ya karna sudah tertera jelas di depan bagaimana saja prosedurnya

P : Apakah fasilitas pelayanan rawat jalan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien?

N : alhamdulillah untuk fasilitasnnya baik

P : Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?

N : mungkin bertanggung jawab dan seharusnya memang bertanggung jawab karna itu sebuah kesalahan

P : Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?

N : tidak ada yang kurang, semua sudah tepat

P : Adakah Keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang di rasakan?

N : keluhan Cuma yang tadi saja sih mba, belum ada saya mendapatkan keluhan yang lain

P : Apakah pelayanan yang diberikan terhadap pengguna BPJS berbelit-belit?

N : tidak sama sekali

P : Apakah ibu pernah menjadi pasien tanpa menggunakan BPJS?

N : belum mba

P : Apakah ibu merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?

N : ada mba seperti yang saya alami tadi

P : Apa harapan ibu kedepan untuk rumah sakit ini terhadap para pengguna BPJS?

N : ya semoga untuk para BPJS pelayanannya tolong di kondisikan lagi dan jangan di lalaikan karna semua orang membutuhkan penanganan cepat bukan untuk di cuekkan saja. Mungkin pihak rumah sakit bisa mengevaluasi itu

P : oke terimakasih banyak ya bu atas waktunya

N : iya mba sama-sama

4) Narasumber : ibu Rahma

P : selamat siang pagi, boleh minta waktunya sebentar?

N : iya

P : oke jadi gini bu, sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : baik mba

P : oke bu, kalo boleh tau nama ibu siapa ?

N : ibu Rahma

P : sekarang ibu berusia berapa?

N : usia saya 39 tahun

P : oke bu kita mulai ya wawancara ya

P : Sejak kapan ibu menjadi peserta BPJS?

N : sudah lama mba

P : Bagaimana kesiapan dokter dalam mengatasi pelayanan?

N : cukup tanggap dan cepat pelayanannya

P : Apakah ibu nyaman dengan pelayanan yang diberikan? Mengapa ?

N : nyaman, tidak ada kendala

P : Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

N : semuanya yang saya tau sih ramah dan sopan tidak ada yang lebih dariitu

P : Bagaimana kemampuan dokter/perawat dalam melakukan pelayanan?

N : untuk kemampuan itu kita serahkan pada dokter ya karna kan dokter sudah menguasai semuanya

P : Apakah ibu mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?

N : alhamdulillah baik, tidak ada yang berkata kasar atau lainnya

P : Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?

N : saya kan BPJS mba jadi saya mendapatkan biaya yang standar karena dapat keringanan dari BPJS

P : Ketika ibu di periksa, apakah anda percaya dengan pelayanan yang didapatkan?

N : percaya dong mba, masa sih kita sebagai pasien tidak percaya sama dokter, gimana kita mau berobat kalo tidak percaya ya kan hehe

P : hehe iya mba benar sekali

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap rumah sakit ini? Kenapa?

N : persepsi saya untuk rumah sakit not bad ya, saya juga kurang tau gimana pelayanan di rumah sakit lain yang ada di bengkulu karna saya seringnya di disni dan rumah sakit ini cukup baik pelayanannya

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?

N : kalo pasien yang melihat ya adil, tapi kan kita tidak tahu bagaimana menurut perawatnya atau dokternya mba

P : Bagaimana pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk pasien BPJS?

N : alhamdulillah untuk pasien BPJS pelayanannya oke, baik,

P : Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?

N : tergantung mba kalo banyak pasien mungkin bisa ngantri

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?

N : prosedurnya kan sudah ada tu mba di depan sana jadi kita tinggal ikuti saja,

P : Apakah fasilitas pelayanan rawat jalan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien?

N : sudah sesuai semuanya

P : Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?

N : harusnya bertanggung jawab, karna itu resiko yang harus di tangani oleh dokter/perawat

P : Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?

N : sudah semuanya, yang tertera di prosedur semuanya sudah di jalani

P : Adakah Keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang di rasakan?

N : kalo keluhan sih ga terlalu ya mba, Cuma paling kalo banyak tu yang masuk dalam IGD nah kita harus sabar untuk menunggu

P : Apakah pelayanan yang diberikan terhadap pengguna BPJS berbelit-belit?

N : tidak juga sih, semuanya aman-aman saja

P : Apakah ibu pernah menjadi pasien tanpa menggunakan BPJS?

N : belum pernah mba,

P : Apakah ibu merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?

N : tidak ada mba semua sama saja

P : Apa harapan ibu kedepan untuk rumah sakit ini terhadap para pengguna BPJS?

N : semoga rumah sakit ini menyediakan tempat yang lebih luas lagi jika semisal banyak pasien yang masuk dalam IGD agar semuanya bisa di tangani

P : oke terimakasih banyak ya bu atas waktunya

N : iya mba

5) **Narasumber :** ibu Dita

P : selamat pagi bu, boleh minta waktunya sebentar?

N : boleh

P : sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : iya mba

P : oke bu, kalo boleh tau nama ibu siapa ?

N : saya Dita

P : sekarang ibu berusia berapa?

N : saya sekarang 30 mba

P : Sejak kapan ibu menjadi peserta BPJS?

N : dari kapan ya mba, lupa saya sudah lama sih

P : Bagaimana kesiapan dokter dalam mengatasi pelayanan?

N : ya siap , cepat tanggap tidak bertele-tele

P : Apakah ibu nyaman dengan pelayanan yang diberikan? Mengapa ?

N : nyaman-nyaman aja mba

P : Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

N : ada beberapa yang sopan ada juga yang cuek, ya gitu-gitu lah mba bermacam-macam

P : Bagaimana kemampuan dokter dalam melakukan pelayanan?

N : yang saya lihat sih kemampuannya baik, tidak diragukan lagi karna ya kan seorang dokter pasti mempunyai kemampuan lebih

P : Apakah ibu mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?

N : baik, belum ada saya mendapatkan pelayanan yang kurang menyenangkan

P : Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?

N : standar mba,

P : Ketika ibu di periksa, apakah ibu percaya dengan pelayanan yang didapatkan?

N : percaya,

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap rumah sakit ini? Kenapa?

N : persepsi saya terhadap rumah sakit ini ya semoga rumah sakit ini lebih baik lagi, lebih di tingkatkan lagi

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?

N : seharusnnya adil ya, saya juga kurang tau kalo masalah itu, tapi setau saya sih adil-adil saja

P : Bagaimana pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk pasien BPJS?

N : untuk pasien BPJS baik pelayanannya tidak di persulit

P : Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?

N : kalo kita dapat urutan pertama ya tepat waktu, tapi kalo udah rame dah pasti nunggu antrian kemungkinan bisa lama

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?

N : prosedurnya sudah ada mba, dan juga tidak susah prosedurnya jadi kemungkinan pasien tidak kesulitan dalam hal itu

P : Apakah fasilitas pelayanan rawat jalan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien?

N : sepertiny sudah mba tidak ada yang kurang

P : Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?

N : pastinya bertanggung jawab,

P : Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?

N : sudah sesuai deh semuanya kan harus memenuhi yang telah di cantumkan jadi tidak mungkin ada yang kurang

P : Adakah Keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang di rasakan?

N : belum ada mba, ya karna saya sih orangnya selow ya jadi yaudah ga di ambil pusing hehe

P : Apakah pelayanan yang diberikan terhadap pengguna BPJS berbelit-belit?

N : tidak juga sih mba

P : Apakah ibu pernah menjadi pasien tanpa menggunakan BPJS?

N : belum mba

P : Apakah ibu merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?

N : tidak ada . pasti semuanya di perlalukan sama dan adil

P : Apa harapan ibu kedepan untuk rumah sakit ini terhadap para pengguna BPJS?

N : semoga bagi para pengguna BPJS lebih banyak lagi yang berobat disini karena dengan adanya BPJS kita bisa di ringankan

P : oke terimakasih banyak ya bu waktunya

N : iya mba

C. Pasien Non BPJS

1) Narasumber : Ibu Nini

P : selamat siang ibu, boleh minta waktunya sebentar?

N : oh iya boleh mba, gimana?

P : oke baik, sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : ya boleh mba

P : oke, kalo boleh tau nama ibu siapa?

N : saya bu Nini

P : oke bu nini, sekarang kalo boleh tau usia ibu berapa?

N : saya usia 43

P : okee ibu, kita mulai ya bu

P : Sejak kapan ibu menjadi peserta dirumah sakit ini ?

N : Sudah lama sih, udah dari berapa tahun yang lalu semenjak udah di Bengkulu

P : Bagaimana kesiapan dokter dalam mengatasi pelayanan?

N : Kalau dalam kesiapannya bagus suka saya karna mereka cepat dan tidak bertele-tele

P : Apakah ibu nyaman dengan pelayanan yang diberikan ? Mengapa?

N : Nyaman, ya karna bagaimanapun pelayanan yang diberikan kita harus terima dan selama ini pelayanan yang saya dapatkan juga tidak ada yang mengecewakan, baik-baik saja

P : Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

N : Lumayan, sama seperti tadi pelayanan dan petugas dirumah sakit ini yang saya dapatkan baik-baik saja

P : Bagaimana kemampuan dokter dalam melakukan pelayanan?

N : Cukup baik, mereka cukup handal dalam memberikan pelayanan

P : Apakah ibu mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?

N : Ya iya alhamdulillah selama ini saya mendapatkan komunikasi yang baik

P : Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?

N : Standar sih, kalau itu sih menurut saya tergantung pengobatannya apa, jika kita sakitnya hanya Cuma sebatas demam atau kecelakaan ringan itu mungkin masih mendapatkan biaya yang standar kecuali kalau penyakitnya sudah berat dan harus operasi itu maklum jika biayanya tinggi

P : Ketika ibu di periksa, apakah anda percaya dengan pelayanan yang didapatkan?

N : Percaya-percaya saja kalau saya kalau ada yang salah pasti mereka yang akan bertanggung jawab

P : Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit?

N : Pelayanan yang diberikan rumah sakit ini baik

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap rumah sakit ini? Kenapa?

N : Persepsi saya terhadap rumah sakit ini ya baik karena rumah sakit ini rumah sakit yang banyak orang Bengkulu datangin dan berobat jadi menurut saya rumah sakit ini rumah sakit No 1 di Bengkulu

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?

N : Adil-adil saja ya, kerena ya semua itu sudah ada aturannya untuk para pengguna BPJS dan Non BPJS

P : Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?

N : Terkadang bisa menunggu lama terkadang juga tepat waktu

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?

N : Prosedurnya sama saja tidak ada bedanya, karna disana sudah ada alur-alurnya kita harus kemana dulu jadi pasien tidak bingung

P : Apakah fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien ?

N : Sudah, fasilitasnya cukup baik

P : Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?

N : Saya belum mengalaminya sih, tapi seharusnya jika ada kesalahan dokternya memang harus bertanggung jawab karena itu kewajiban dia sebagai dokter

P : Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?

N : Sudah sesuai semuanya dengan prosedur tidak ada yang kurang

P : Adakah keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang dirasakan?

N : Palingan ya keluhan-keluhan kecil seperti nunggu antrian jika banyak pasiennya

P : Apakah ibu pernah menjadi pasien yang menggunakan BPJS di rumah sakit ini?

N : Kalo saya sendiri belum, karena dari dulu memang saya tidak pernah memakai BPJS

P : Apakah ibu merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?

N : Tidak ada sih, sama saja semuanya

P : Apa harapan ibu terhadap rumah sakit ini kedepannya ?

N : Harapan saya untuk rumah sakit ini, semoga rumah sakit ini bisa menjadi lebih baik lagi dan bisa mengayomi semua pasien yang ada di Kota Bengkulu dan sekitarnya

P : oke terimakasih banyak ya bu atas waktunya

N : iyaa mba sama-sama

2) Narasumber : ibu Sri

P : selamat siang ibu, boleh minta waktunya sebentar?

N : iya mba boleh , kenapa?

P : oke bu terimakasih. sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : ya bisa

P : kalo boleh tau nama ibu siapa?

N : saya Ibu Sri

P : oke ibu sri, sekarang kalo boleh tau usia ibu berapa?

N : saya sekarang masih 34 tahun mba

P : baik bu, kita mulai saja ya bu hehe

P : Sejak kapan ibu menjadi peserta dirumah sakit ini ?

N : yah lumayan lama sih mba,

P : ada lebih 2 tahun ibu?

N : ada mba, 2-3 tahun yang lalu lah

P : kalau boleh tau Bagaimana kesiapan dokter dalam mengatasi pelayanan?

N : yang saya tau sih pelayanannya lumayan , tapi saya pernah dapat cerita dari teman saya, waktu itu dia berobat disini, dan saat dia berobat pelayanan dari perawat sama dokternya lama sekali, tidak tahu kenapa, pas disaat sama perawat yang lain, malah di jawab katanya “ iya mba di tunggu bentar ya” sampai2 teman saya itu mau marah dia sama pihak rumah sakit karena lama sekali dan tidak tahu alasannya

P : terus itu akhirnya gimana bu, apakah teman ibu tetap berobat disana atau pindah?

N : tetap dia berobat disana, soalnya keadaannya udah darurat kali ya jadi mending udah terlanjur jadi di tunggu aja

P : ya benar juga sih bu, karna udah darurat jadi mending yaudah di tunggu aja hehe

P : kalo dengan ibu sendiri Apakah ibu nyaman dengan pelayanan yang diberikan ? Mengapa?

N : kalo saya sendiri ya, saya sih nyaman-nyaman aja, palingan Cuma yang kurang nyaman kalo semisal nunggu-nunggu itu sih haha, tapi wajar juga sih namanya juga kita berobat pasti bakalan ada antri-antrinya

P : ya emang sih bu, menunggu itu emang ga enak apalagi kalo menunggu mau berobat

P : kalo dengan petugasnya gimaba bu, Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

N : alhamdulillah bersikap sopan tidak ada yang lancang atau gimana

P : Bagaimana kemampuan dokter dalam melakukan pelayanan?

N : kalo untuk masalah kemampuan, yang kita tau ya dokter pasti mempunyai kelebihan lebih ya dalam masalah pengobatan, jadi untuk apa kita ragukan lagi

P : Apakah ibu mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?

N : baik ,

P : Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?

N : kalo untuk administrasinya yang saya dapatkan tidak terlalu tinggi, mungkin karena pengobatan yang saya alami juga tidak berat, mungkin beda dengan yang berobat penyakitkan kanker atau kecelakaan parah

P : Ketika ibu di periksa, apakah ibu percaya dengan pelayanan yang didapatkan?

N : kalo saya sih percaya-percaya saja karena yang memberikan pelayanan itu dokter bukan orang lain

P : kalo untuk Rumah Sakitnya gimana bu pelayanan yang diberikan?

N : lumayan, tidak terlalu mengecewakan

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap rumah sakit ini? Kenapa?

N : rumah sakit ini yang saya liat cukup bagus, pelayanannya lumayan, dan alat-alat pengobatannya juga lumayan tapi tidak tahu juga dengan penyakit yang berat gimana alat-alat pengobatannya ada atau tidak. Ya lumayan lah intinya rumah sakit ini menurut saya

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?

N : tergantung juga sih mba, terkadang pasien seperti saya yang tidak menggunakan bpjs ini cepat pelayananya terkadang juga lama, sama seperti para pengguna bpjs terkadang juga ada yang cepat pelayananya ada juga yang lama

P : Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?

N : tergantung yang berobat sih mba, kalo banyak bisa ngantri sampe lama juga

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?

N : kalo prosedurnya sudah ada alurnya mba, jadi saya tinggal ikutin saja alurnya gimana

P : Apakah fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien ?

N : alhamdulillah sesuai dan bagus

P : Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?

N : selama saya berobat saya belum pernah mendapatkan kesalahan, jadi saya kurang tahu mba gimana hehe

P : Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?

N : semuanya sudah sesuai dengan prosedurnya

P : Adakah keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang dirasakan?

N : belum ada keluhan sih mba, palingan Cuma keluhan kecil kalo nunggu antri aja hehe

P : Apakah ibu pernah menjadi pasien yang menggunakan BPJS di rumah sakit ini?

N : belum pernah mba

P : Apakah ibu merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?

N : tidak ada mba, pasti semua rumah sakit tidak akan ada yang membedakan pasiennya

P : Apa harapan anda terhadap rumah sakit ini kedepannya ?

N : semoga rumah sakit m yunus ini bisa lebih baik lagi kedepannya dan warga bengkulu banyak yang berobat disini

P : terimakasih banyak ya bu atas waktunya

N : iya mba

3) Narasumber : Ibu Ita

P : selamat siang pag, boleh minta waktunya sebentar?

N : iya boleh

P : oke bu terimakasih, sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : ya bersedia

P : kalo boleh tau nama ibu siapa?

N : saya Ita

P : oke ibu Ita , sekarang kalo boleh tau usia ibu berapa?

N : 42 tahun mba

P : oke bu, kita mulai ya bu hehe

P : Sejak kapan ibu menjadi peserta dirumah sakit ini ?

N : sudah lumayan lama mba, Cuma jarang aja saya berobat kesini kalo ngga dapat penyakit yang parah

P : biasanya ibu kalo berobat kemana bu?

N : saya seringnya ke bidan mba, karna di dekat rumah saya ada bidan dan cocok juga jadi saya sering berobat kesana

P : ohh begitu ya bu

P : kalau boleh tau Bagaimana kesiapan dokter dalam mengatasi pelayanan?

N : ya siap, mereka memberikan pelayanan yang cukup baik

P : kalo dengan ibu sendiri Apakah ibu nyaman dengan pelayanan yang diberikan ? Mengapa?

N : lumayan mba,

P : kalo dengan petugasnya gimaba bu, Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

N : kalo petugasnya baik-baik saja , tidak ada yang ganjal kalo untuk mengenai petugasnya

P : Bagaimana kemampuan dokter/perawat dalam melakukan pelayanan?

N : kemampuannya mungkin cukup baik ya, karna apapun yang di lakukan sama dokter itulah yang terbaik bagi mereka

P : Apakah ibu mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?

N : baik, mereka tidak ada yang kurang ajar sama pasien

P : Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?

N : untuk saya sendiri saya mendapatkan biaya yang tidak terlalu standar ya, karna mungkin karna saya tidak memakai BPJS jadi biaya nya sedikit tinggi dan tidak ada dapat keringanan

P : Ketika ibu di periksa, apakah ibu percaya dengan pelayanan yang didapatkan?

N : saya sih percaya-percaya aj ya mba, siapa sih yang ga percaya sama dokter kalo kita lagi di periksa

P : hehe iya sih bu benar juga

P : kalo untuk Rumah Sakitnya gimana bu pelayanan yang diberikan?

N : pelayanan rumah sakit oke-oke aja tidak ada yang disusahkan

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap rumah sakit ini? Kenapa?

N : ini kan rumah sakit yang banyak di kenal sama warga Bengkulu ya, kalo menurut saya rumah sakit ini baik, pelayanannya oke, Cuma setau saya ada yang kurang itu alat-alat untuk penyakit yang parah, mungkin kurangnya fasilitas kali ya

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?

N : adil, saya kan juga jarang berobat disini jadi yang saya lihat selama ini ya adil-adil saja

P : Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?

N : tepat waktu

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?

N : prosedurnya mudah tidak terlalu sulit

P : Apakah fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien ?

N : sesuai , krna kan saya penyakitnya tidak terlalu parah jadi fasilitasnya ada

P : Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?

N : seharusnya bertanggung jawab

P : Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?

N : sudah sesuai semuanya sama prosedur

P : Adakah keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang dirasakan?

N : kalo keluhannya sih tidak ada mba, karna jarang juga ya saya berobat disini jadi belum menemukan keluhan dari rumah sakit ini

P : Apakah ibu pernah menjadi pasien yang menggunakan BPJS di rumah sakit ini?

N : belum pernah mba

P : Apakah ibu merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?

N : tidak ada mba

P : Apa harapan ibu terhadap rumah sakit ini kedepannya ?

N : ya semoga rumah sakiit ini lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan supaya pasien-pasien senang dengan pelayanan tersebut

P : terimakasih banyak ya bu atas waktunya

N : iya mba

4) Narasumber : ibu Via

P : selamat siang pagi, boleh minta waktunya sebentar?

N : boleh mba

P : oke bu terimakasih ya, sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : iya mba boleh

P : kalo boleh tau nama ibu siapa?

N : saya via mba

P : sekarang kalo boleh tau usia ibu berapa?

N : saya 29 tahun mba

P : oke bu kita mulai ya bu

P : Sejak kapan ibu menjadi peserta dirumah sakit ini ?

N : ngga begitu lama mba

P : ada lebih 2 tahun ibu?

N : ya sekitaran segitu mba

P : kalau boleh tau Bagaimana kesiapan dokter dalam mengatasi pelayanan?

N : persiapannya siap mba tidak terlambat

P : Apakah ibu nyaman dengan pelayanan yang diberikan ? Mengapa?

N : lumayan mba, standar tidak terlalu berlebihan

P : kalo dengan petugasnya gimana bu, Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

N : nah ini mba saya kurang suka, pernah waktu itu saya lagi nanya sesuatu ke petugasnya eh malah petugasnnya cuek banget dan jawab seadanya kan kesel kalo di gituin mba

P : cuek dalam artian gmna bu?

N : ya muka-muka songong gitu, dan jawabannya itu judes

P : terus gimana reaksi ibu pas di gituin?

N : ya saya kesel sebenarnya tapi yaudahlah saya diam saja daripada nanti jadi masalah

P : owalah begitu ya bu

P : kalo kemampuan dokter dalam melakukan pelayanan bagaimana bu?

N : kalo dokternya enak-enak aja mba tidak ada masalah

P : Apakah ibu mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?

N : iya kalo dari dokternya mba,

P : Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?

N : kalo saya standar mba

P : Ketika ibu di periksa, apakah ibu percaya dengan pelayanan yang didapatkan?

N : percaya lah mba, kan itu langsung ditangani oleh dokter langsung

P : kalo untuk Rumah Sakitnya gimana bu pelayanan yang diberikan?

N : rumah sakitnya cukup baik, tidak ada kendala, tidak ada yang di persulit

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap rumah sakit ini? Kenapa?

N : rumah sakit ini bagus, pelayanannya bagus, fasilitas memadai , semoga kedepannya bisa lebih baik lagi

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?

N : adil mba, masa kita berobat dirumah sakit tapi di beri pelayanan yang ga adil, kan ga mungkin mba

P : Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?

N : untuk itu kita tidak bisa memastikannya mba, itu semua tergantung pihak rumah sakit dan berapa pasien juga yang mau berobat

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?

N : prosedurnya sudah ada dan tidak terlalu sulit

P : Apakah fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien ?

N : sudahh mba

P : Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?

N : pastinya harus bertanggung jawab mba, masa iya seorang dokter atau perawat tidak bertanggung jawab kan

P : Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?

N : sudah sesuai semuanya

P : Adakah keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang dirasakan?

N : palingan Cuma sikap dari petugasnya tadi saja mba yang saya kurang suka

P : Apakah ibu pernah menjadi pasien yang menggunakan BPJS di rumah sakit ini?

N : belum pernah

P : Apakah ibu merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?

N : ya palingan perbedaannya kalo BPJS kan dananya terbantu oleh kartu BPJSnya nah kalo yang tidak menggunakan BPJS ya harus naggung sendiri biayanya tanpa ada bantuan

P : Apa harapan ibu terhadap rumah sakit ini kedepannya ?

N : ya semoga rumah sakit ini menjadi lebih baik lagi dan menjadi rumah sakit terfavorit di Kota Bengkulu

P : oke ibu, terimakasih banyak ya bu atas waktunya

N : oke mba

5) **Narasumber :** ibu Sulis

P : selamat pagi ibu, boleh minta waktunya sebentar?

N : pagi, oke boleh mba

P : oke bu terimakasih. sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : iya boleh mba

P : kalo boleh tau nama ibu siapa?

N : saya Sulis

P : oke ibu Sulis, sekarang kalo boleh tau usia ibu berapa?

N : saya 27 tahun mba

P : baik bu, kita mulai ya bu

P : Sejak kapan ibu menjadi peserta dirumah sakit ini ?

N : sudah lama mba, dari waktu saya masih kecil dulu

P : kalau boleh tau Bagaimana kesiapan dokter dalam mengatasi pelayanan?

N : mereka sudah siap sebelum waktu prakteknya dimulai, jadi kita tidak menunggu lama

P : kalo dengan ibu sendiri Apakah ibu nyaman dengan pelayanan yang diberikan ? Mengapa?

N : nyaman mba, tidak ada yang membuat saya jadi gelisah atau kurang senang dengan pelayanannya

P : kalo dengan petugasnya gimana bu, Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

N : alhamdulillah petugas-petugasnya bersikap baik dan ramah

P : Bagaimana kemampuan dokter dalam melakukan pelayanan?

N : kemampuannya bagus dan tidak jelek dan tidak membuat kita menjadi dirugikan

P : Apakah ibu mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?

N : iya mba, blum pernah saya mendapatkan komunikasi yang menyinggung perasaan saya

P : Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?

N : selama ini sih saya mendapatkan biaya yang standar belum pernah mendapatkan pelayanan yang tinggi

P : Ketika ibu di periksa, apakah ibu percaya dengan pelayanan yang didapatkan?

N : percaya,

P : kalo untuk Rumah Sakitnya gimana bu pelayanan yang diberikan?

N : rumah sakit ini memberikan pelayanan yang baik dan cepat responnya

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap rumah sakit ini? Kenapa?

N : rumah sakit ini rumah sakit yang sudah lama ya di Bengkulu jadi rumah sakit ini menurut saya sudah baik dan jarang mengecewakan pasien yang berobat disini

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?

N : tergantung ya mba, kalo BPJS kan enak bisa di bantu dengan keringanan dari BPJS dan pelayanan yang diberikan juga mungkin sedikit berbeda

P : Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?

N : kalo saya seringnya menunggu mba, mungkin karna saya datangnya sering siang jadi banyak antriannya

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?

N : prosedurnya sudah ada di spanduk depan mba jadi kita tinggal lihat dan ikuti saja bagaimana alurnya

P : Apakah fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien ?

N : fasilitasnya palingan Cuma sedikit kalo untuk rawat jalannya jadi ya cukup dan sesuai saja

P : Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?

N : bertanggung jawab karena itu memang kesalahan yang mereka lakukan

P : Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?

N : semuanya sudah sesuai jadi sepertinya tidak ada yang kurang

P : Adakah keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang dirasakan?

N : kalo saya sih paling keluhannya hanya nunggu antrian aja sih mba ya itu memang kesalahan saya karena datangnya selalu siang

P : Apakah ibu pernah menjadi pasien yang menggunakan BPJS di rumah sakit ini?

N : belum mba

P : Apakah ibu merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?

N : kalo perbedaan pelayanan sih ada mba, karna kan memang alur untuk pasien BPJS dan tidak BPJS berbeda

P : Apa harapan ibu terhadap rumah sakit ini kedepannya ?

N : semoga rumah sakit ini kedepannya waktu pelayananya sedikit di tingkatkan lagi dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi

P : terimakasih banyak ya bu atas waktunya

N : iyaa mba