INTERVIEW GUIDE

A. Pihak Rumah Sakit (Administrasi)
   1. Sejak kapan anda melakukan perkerjaan ini?
   2. Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan terhadap pasien BPJS dan Non BPJS?
   3. Apakah ada perbedaan perlakuan pelayanan kepada pasien BPJS dan Non BPJS?
   4. Adakah keluhan yang sering muncul oleh pasien terkait dengan pelayanan administrasi?
   5. Bagaimana petugas mengatasi keluhan-keluhan tersebut?

B. Pasien Pengguna BPJS
   1. Sejak kapan anda menjadi peserta BPJS?
   2. Bagaimana kesiapan dokter/perawat dalam mengatasi pelayanan?
   3. Apakah anda nyaman dengan pelayanan yang diberikan? Mengapa ?
   4. Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?
   5. Bagaimana kemampuan dokter/perawat dalam melakukan pelayanan?
   6. Apakah anda mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?
   7. Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?
   8. Ketika anda di periksa, apakah anda percaya dengan pelayanan yang didapatkan?
   9. Bagaimana persepsi anda terhadap rumah sakit ini? Kenapa?
   10. Bagaimana persepsi anda terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?
   11. Bagaimana pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk pasien BPJS?
   12. Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?
   13. Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?
   14. Apakah fasilitas pelayanan rawat jalan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien?
   15. Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?
   16. Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?
   17. Adakah Keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang di rasakan?
   18. Apakah pelayanan yang diberikan terhadap pengguna BPJS berbelit-belit?
   19. Apakah anda pernah menjadi pasien tanpa menggunakan BPJS?
   20. Apakah anda merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?
   21. Apa harapan anda kedepan untuk rumah sakit ini terhadap para pengguna BPJS?

C. Pasien Non BPJS

1. Sejak kapan anda menjadi peserta dirumah sakit ini ?
2. Bagaimana kesiapan dokter/perawar dalam mengatasi pelayanan?
3. Apakah anda nyaman dengan pelayanan yang diberikan ? Mengapa?
4. Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?
5. Bagaimana kemampuan dokter/perawat dalam melakukan pelayanan?
6. Apakah anda mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?
7. Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?
8. Ketika anda di periksa, apakah anda percaya dengan pelayanan yang didapatkan?
9. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit?
10. Bagaimana persepsi anda terhadap rumah sakit ini? Kenapa?
11. Bagaimana persepsi anda terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?
12. Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?
13. Bagaimana prosedur pelayana rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?
14. Apakah fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien ?
15. Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?
16. Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?
17. Adakah keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang dirasakan?
18. Apakah anda pernah menjadi pasien yang menggunakan BPJS di rumah sakit ini?
19. Apakah anda merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?
20. Apa harapan anda terhadap rumah sakit ini kedepannya ?