

TRANSKRIP 1

Kinan (Subbag Umum dan RT)

N: Ada 9 unsur nanti biasanya ada kami tu gambil sampel 3 terendah

P: Oh 3 terendah...

N: iya 3 terendah itu nanti apa nanti kita laporkan nanti kita bagi semacam apa ya jalan keluar. Kalo misalkan pokoknya 3 terendah nih misalkan yang terendah pertama waktu kedua pelayanan ketiga keramahan. Nanti sebelum masuk ke laporan. Di ini, nanti saya posisikan dulu untuk pembentukan apasih rencananya biar ketika terendah itu jalan pakai apa.

P: trus kan ada konsep one stop service juga itu mas. Kalo itu gimana mas?

N: lebih ke survey kepuasan pelanggan

P: kan juga menerapkan system yang smart health itu mas

N: itu bukan disaya kalo saya cukup survey ke pelaggan-pelanggannya aja.

P : trus kalo caranya kan udah ada nih mas pelanggan yang sudah puas, cara memeliharanya kayak mempertahankan itu seperti apa?

N: kalo itu apa ya tergantung bidangnya sih mbak. Misalkan yang ditekankan dilaporan itu yang minusnya itu. Yang masih positif kan pasti kami pertahankan kan, kami pertahankan lewat diskusi setiap rapat mempertahankan, meningkatkan dan segala macam. Tapi kalo didalam bentuk laporannya ke minusnya. 3 terendah biasanya. Untuk mencari jalan keluarnya itu apasih.

P: trus ada indikasi gak sih mas buat menilai kalo setiap pasien itu puas, sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit?

N: kalo dari penilaian kepuasannya itu kan nanti ada semacam *range*. jadi setiap unsur itu memiliki semacam nilai interval. Jadi misalkan dari 10 responden nanti kana da daro 10 responden dia akan mempunyai jawaban dan setiap pertanyaan itu dia memberikan nilai 1-4. 1 itu tidak baik, 2 kurang baik, 3 baik, 4 sangat baik. Jadi nanti itu tinggal diakumulasi. Nanti disetiap unit/unsur itu total angka yang dicapai itu berapasih nanti kan bisa dibagi

sesuai jumlah responden, nanti kana da rumusnya sendiri mbak. Nanti bisa masuk ke nilai interval yang apa, entah yang tidak baik, kurang baik, baik atau sangat baik

P: itu caranya wawancara atau nyebarin kuisisioner?

N : nyebarin kuisisioner, nanti setiapmisalkan bangsal atau poli itu kan sebelumnya kita cari dulu macam jumlah kunjungannya. Misalkan kita mau melakukan survey ditahun 2019. Nanti datanya yang kita cari tahun 2018. Misalkan di poli anak nanti selama 1 tahun kunjungannya berapa. Nanti poli saraf kunjungannya berapa, poli gigi berapa. Nanti ketahuan dan jadi menentukan jumlah responden. Karena kan disalah satu poli A dan B kan jumlah kunjungannya beda. Nanti itu rumusnya lewat pemda yang mengatur.

P : Berarti itu buat kepuasany pelanggan tahun 2018 itu diawal tahun 2019 mas? Atau bagaimana?

N: Kalo misalkan mau mengerjakan kuisisioner yang 2019 itu data kunjungannya diambil dari data kunjungan tahun 2018 sebagai acuannya dan seterusnya. Kalo nanti mau tahun 2020, data kunjngannya yang dipakai tahun 2019 karena itu untuk menentukan jumlah responden.

P : selama ini masyarakat gimana mas disurvey kepuasan peanggan itu?

N: kalo dilapangan mereka seneng sih, maksudnya bisa nuangin apasih yang dirasakan dan ada juga kan masyarakat yang masih ngomong entah lisan atau bukan secara lisan tertulis juga gak sedikit kok mbak misalkan form kuisisioner nya ada yang mengeluh tentang ini itu juga.

P : berarti mereka langsung ngasih keluh kesahnya gitu ya mas?

N : iya, nanti juga apa namanya setiap complain yang kami terima lewat kuisisioner itu kan kami scan sendiri datanya nanti buat diajukan ke pimpinan. Buat bahan apa ya apasih namanya rekomendasi atau buat bahan memperbaiki

P: berarti selama ini udah berjalan mas? Itu mulai tahun berapa ada survey kepuasan pelanggan dirumah sakiti ini?

N: kalo dari tepatnya sih kurang tahu. Tapi kalo dari saya pribadi megangnya dari tahun 2015 kalo saya sendiri loh. Tapi kalo tahun-tahun sebelumnya udah ada tapi gak tau karena tugasnya beda

P : tapi setiap tahunnya selalu ada ya mas?

N: pasti ada. Kadang ada yang semester persemester ada. Kadang ada yang setahun sekali itu tergantung petugas itu.

P: trus kalo ini mas tentang 3 terendah itu. Itu langsung dirapatin atau bagaimana mas?

N: kalo itu kan dari saya sendiri, ya kan dalam membentuk laporan ada 3 terendah saya laporkan. Da ada semacam apa ya jalan keluarnya . tetapi kan secara bentuk rapat segala macam itu lebih ke manajemn yang tahu untu merapatkan itu. Karena dari saya kan cukup melaporkan saja, oh ternyata ditahun 2019 itu ada titik ini yang mengalami angka yang pendek atau terendah. Saya laporkan nanti ketika dalam manajemen itu yang merapatkan.

P: berarti setelah itu baru mungkin dikasih tahu gitu ke bawahannya ya mas staff-staff yang lain untuk memperbaiki kinerjanya?

N: karena kana da yang lebih, kalo misalkan ada yang complain secara umum kan tentang waktu otomatis itu kan kekurangan yang sudah menaun. Sepertinya itu-itu saja . tetapi kalo ada complain yang secara

N: darimana tadi ya?

P: itu mas dari 3 terendah itu

N: Oh 3 terendah.

P : berarti selama ini sudah berjalan dengan lancar mas ?

N: jadi bentuk laporan itu ada 3 macam. Tinggal bentuk saja, maksudnya dalam artian oh 3 terendah itu ini. Jalan keluarnya itu ini ini. Tapi kan nanti tetap yang eksekusi terakhir kan manajemen, entah dalam bentuk rapat atau memanggil nama misalkan dipelayanan disebut kana da beberapa nama yang itu oh perawatnya itu gini gini. Kan ada bentuk khusus complain, menyebut sesuatu entah bidang atau poli itu nanti di praktek lapangannya kan saya tidak tahu. Yang penting saya melaporkan ternyata ini yang jadi bahannya.

P : Oh gitu, jadi selama ini respon masyarakat dari kuisisioner itu udah baik ?

N: iya

TRANSKRIP 2

Dwi RIyani (Pasien)

P: Dengan mbak siapa?

N: dwi riyani.

P: menurut bagaimana hubungan yang dilakukan sama rumah sakit terhadap pasiennya? Kayak pelayanannya?

N : kalo menurut saya sih selama ini baik, apa-apa dibantu maksudnya dibimbing. Misalkan pendaftaran dikasih dimasukan langsung ke loketnya. Pertama kali sih gitu jadi gitu. Saya nelfon ya diterima. Pelayanannya baik

P: trus selama ini pelayanannya memenuhi harapan gitu gak sih mbak ? kan banyak tuh rumah sakit yang pelayanannya kurang dan gak sesuai dengan harapan pasien itu.

N: kalo menurut saya sih daripada rumah sakit lainnya kalo saya kasih nilai yang bagus ke rumah sakit ini. Soalnya kebetulan jatuh dan patah tulang. Dia itu operasi tapi pakai surat dari pemerintah BPJS KIS itu namanya. Trus disini tuh gak pernah ditanyain “BPJS atau umum?” padahal kan setahu aku biasanya yak an saya orang muntilan. Biasanya kalo rumah sakit lain kan ditanyain “BPJS atau Umum?” kalo disini itu engga.

P: berarti kalo disini walaupun pakai BPJS pelayanannya itu tetap sama gitu ya mbak?

N: iya

P: Soalnya kan banyak tuh rumah sakit yang memang kalo pakai BPJS ntar dulu gak di utamai.

N: Iya iya

P: Trus keramahan suster-susternya itu gimana mbak?

N: kalo menurut saya baik ramahapa karena pasiaennya sudah tua atau gimana juga saya kurng tahu tapi sejauh ini ramah. Apa-apa juga selalu dibantu misalkan mau kemana dibantu pakai kursi roda atau gimana.

P: kalo dokternya bagaimana mbak?

N: kalo dokternya saya kurang paham, soalnya kebetulan ponakan saya yang selalu nganter. Kemarin-kemarin saya nganter tapi yang damping keponakan saya.

P: berarti walaupun pakai BPJS itu sebanding ya mbak dengan pelayannya?

N: menurut aku sih gitu tapi kurang tahu kalo menurut pendapat yang lainnya.

P: berarti sudah cukup puas ya mbak sama susternya juga pelayanan dari susternya?

N: iya gak ada, setahu gak ada walaupun tampangnya ada kaya sadis gitu tapi dia tetep kasih tahu disana loh disana kayak gitu.

P: berarti selama ini nyaman ya periksa disini?

N: iya nyaman.

P: trus misal pernah gak sih mbak dari rumah sakitnya ngasih kuisioner untuk kepuasanya misal nulis kelu kesahnya atau saran gitu buat kedepannya rumah sakt harus gimana?

N: kalo selama ini sih belum ada 1 bulan ya mbak. Belum pernah menjumpai. Belum dikasih kotak saran apa kayak itu belum pernah.

P: terstruktur gitu gak sih mbak disini?

N: ya cuman saya tuh ni ya mbak disini kan masih control. Cuman dokternya tuh ada tindakan oprasi. tapi nunggu dan tindakan operasi tidak Cuma 1 kali tapi beberpa kali. Jadi ada jedanya.

P: oh berarti gak yang harusnya 1 operasi kita ke poli lagi berarti dokternya selesaikan operasi dulu baru ke poli lagi gitu ya.

N: iya.

TRANSKRIP 3

Suparno (Pasien)

P: sebeumnya dengan bapak siapa?

N: Suparno.

P: menurut bapak selama ini pelayanan yang ada di RSUD Sleman ini bagaimana pak?

N: ya seperti biasa tanggung jawab, memuaskan. Setiap hari dikasih tahu. Ya sama lah sama seperti di Sardjito dulu juga sama

P: berarti bapak dulu di Sardjito ya?

N : disini dulu baru di Sardjito,

P: maaf pak, bapak pakai umum atau BPJS?

N: dulu pertama dan kedua pakai umum, kalo sekarang pakai BPJS.

P: pas waktu umum itu pelayanannya seperti apa pak? Apakah lebih diutamakan atau bagaimana?

N: kalo umum mungkin lebih cepat.

P: trus menurut bapak sekarang pakai BPJS bagaimana?

N: kalo sekarang ya hamper sama, kalo umum lebih didahulukan.

P: prosesnya dipersulit tiak pak?

N: engga, prosesnya gak dipersulit.

P: menurut bapak pelayanan yang ada dirumah sakit ini kayak susternya bagaimana pak? Ramah?

N: ya ramah

P: kalo dokternya bagaimana pak? Penangan dokter terhadap pasien?

N: ya dokter juga ya peraat. Dokter bilang gini ya pasien ya ngikutin saja.

P: berarti sejauh ini bapak puas dengan pelayanan yang ada di rumah sakit?

N: ya

P: ada keluhannya gak pak untuk rumah sakit? Untuk kedepannya yang harus diperbaiki sama rumah sakit itu apa?

N: ya itu masalah kamar mandi.

P: masalah kamar mandi kurang jumlahnya atau kurang bersih?

N: peralatannya.

P: oh peralatan kamar mandi yang kurang ya pak.

P : sejauh ini bapak nyaman ya dengan pelayanan yang ada dirumah sakit ?

N: iya.

P : berarti sejauh ini keluhan untuk rumah sakit masalah kamar mandi itu pak?

N: ya itu juga airnya kurang, keruh.

P: bapak sudah pernah rawat inap?

N: sudah, kemarin hari senin kemarin inap 3 hari.

P: untuk pelayanan selama rawat inap gimana pak?

N: ya ramah dan memuaskan lah.

P: boleh tahu kemarin pasang infus gak ya pak?

N: pakai.

P: itu susternya kalo infusnya sudah habis kan itu mau diambil itu cepet gak kerjanya?

N: itu cepat langsung, jadi sebelum habis kering itu sudah diganti sama susternya

P: berarti menurut bapak kerja suster yang ada saat ini cukup memuaskan ya pak?

N: iya.

P: selama kemarin bapak dirawat inap. Dokter pas ke ruangan itu jamnya ?

N: jam pagi

P: 3 hari itu selalu pagi pak?

N: ya jam 8

P: trus mengenai makanan untuk pasien apa sudah memuaskan?

N: ya tadi kalo itu ya sedikit biasa. Cukup lah untuk pasien.

TRANSKRIP 4

Paimat (Pasien)

P: dengan pak siapa pak?

N: pak paimat

P: menurut bapak gimana sih pak pelayanan yang ada dirumah sakit saat ini?

N: ya dari awal bagus sekali mbak, gak ada kendala apa-apa.

P: selama ini belum ada kendala apa-apa? Gak ada keluhan berarti ya pak?

N: gak ada. Dulu saya pernah meninap 9 hari itu pelayanannya ya bagus meskipun pakai kartu BPJS. Tuh pelayanannya bagus sekali mbak

P: oh berarti walaupun pakai BPJS tapi pelayanannya tetap diutamakan ya pak?

N: iya iya

P: trus suster sama dokternya bagaimana pak?

N: baik baik sekali mbak.

P: dalam penangannya cepat gitu ya?

N: cepat.

P: waktu itu di infus gak pak maaf?

N: iya diinfus trus mbak tetap. 9 hari 9 malam itu diinfus trus.

P: penggantian infusnya pernah sampai telat gak ?

N: gak ada gak

P: susternya selalu datang untuk ganti? Kekamar buat ngeliat?

N: ya ya, tadi saya baru 1 kali sya keluar sudah dibel sama istri saya mana bapak ibu pak medal bu. Lah tahu dianu di tunggu mbak. Pas diinfus ditunggu malah bukan ditinggal malah ditunggu. Ya daripada ngebell pak saya tunggu saja.

P: berarti sejauh ini pelayanannya memuaskan ya pak?

N: ya di ruang bawah dingnu di Magdalena.

P: iya saya juga kurang hapal kalo ininya.

P: pas pakai BPJS bapak ada kendala pas pembayarannya?

N: gak ada mbak, satu peserpun engga.

P: berarti semuanya lancar gitu ya pak?

N: gak ada itu putat putat itu gak ada. Dokternya ya ketat ketat ya harus begini ya begini. Saya ya nurut saja kata dokter apa ya saya nurut.

P: tentang obat-obatnya itu bagaimana pak?

N: ya banyak sekali obatnya. Gak ada kendala apa-apa

P: kalo masalah fasilitas yang ada dirumah sakit gimana?

N: fasilitas yo yang ada selimut yang sudah kotor minta ganti ya ganti.

P: gak setiap hari diganti ? tapi kalo itu minta ganti baru diganti pak? Ada penawaran gak pak?

N: ya ada.

P: setiap hari diganti gitu?

N: ya ada,

P: apa pelayanan yang ada dirumah sakit ini sudah memenuhi harapan bapak?

N: yakalo saya orang desa ya sudah mbak. Daripada nganu dirumah sakit lain.

P: berarti sudah yang paing nyaman ya pak periksa disini?

N: iya, sebelumnya saya pernah di Sardjito apa Tanya apa apa Tanya.

P: kalo disini engga pak?

N: engga , disini dokter perawat yang menawarkan malah. Ini gimana pak? Ada kendala apa pak? Gak ada apa-apa bu. Malah menawarkan.

P: berarti jadi gak bingung ya pak

N: iya.

P: periksa apa ini pak anaknya?

N: itu nubruk motor. Ya tunggal itu istri saya jalan jogja temple jogja seporo itu loh ya meng sendirian itu jalan 40 we ga berani kok.

P: sudah sembuh berarti ya?

N: ya sudah control ini poi gigi dan mulu habis giginya udah gak ada, tinggal satu copot

P: berarti benturannya keras pak?

N: ya gak tahu ya rahangnya retak 5 titik kok

P : semoga cepat sembuh ya pak

N: mbak tugas darimana?

P: dari kampus UII pakkkan aya sedang melakukan penelitian skripsi untuk tugas akhir nih kemarin 3 bulan baru turun izinnya dari rumah sakit

N: ini saya dirawat 9 hari gak ada kendala apa-apa pak.

P: bapak kamarnya yang sendiri atau bagaimana?

N: saya ya gentian, itu anak saya nonstop hanya pulang mandi saja nungguin pagi siang malam. Lah anak saya 3 kerja semua. Yang 1 ada anak kecil-kecil.

P: rumahnya dimana pak?

N: sayegan. Paling utara.

P: jauh gak pak dari sini?

N: ya berjalan 40 sekitar 15 menit

P: trus masalah antrian disini bagaimana?

N: antrian ya tertib kok mbak.

P: dokternya datang tepat waktu gitu gak pak? Selama pas kemarin dirawat gitu?

N: masih dipenginapan atau yang ini?

P: dipenginapan dulu.

N: di penginapan itu trus ada mbak, jam 9 paing telat jam 10 sudah datang. Tadi arep pulang hari jumat itu pagi sekali belum ada jam 9.

P: oh berarti pas mau pulang divisit dulu ya ?

N: perawat itu juga sudah memberishkan sorban-sorban itu. Dokter datang baru Tanya boleh pulang bu semua ya sudah tidak apa-apa pak. Itu dokter saraf dan gigi, sing saraf pagi sekali sudah datang katanya bu bisa pulang bu. Nanti katanya pak tunggu dokter giginya. Dokter giginya dating lagi bu dah boleh pulang belum bu? Lah sing tadi pagi gimana pak ? lah yang tadi pagi oke bu, tunggu ibu. Nanti boleh pulang gak apa-apa.

P: berarti pelayanan suster dan dokternya ramah-ramah ya disini?

N: iya mbak

P: berarti kalo diajak konsultasi gitu enak pak?

N: enak sekali, pertama nganu gak boleh keluar kepingin pipis ya itu ketauan perawat-perawat itu . ya bentak-bentak mbak ga boleh keluar dulu. Ya gapapa sekali itu.

P: berarti ketat ya pak, mungkin itu untuk keutamaan pasien ya biar cepat sembuh.

N: ya gitu dokter saraf ya gitu , wah bentak-bentak gitu. Pak semangat ya pak gakpapa biar semangat ya oke buu.

P: pelayanan pas control gini gimana?

N: ya tunggu antrian mbak, nunggu masuk aja.

P: lama gak pak? Dokternya sesuai jam tidak? Atau nunggunya lama?

N: paling pagi jam 9 paling telat jam 10. dari rumah pukul 8 udah ada yang nunggu 3 orang.

P: jadwal kontrolnya itu sudah disesuaikan sama rumah sakit pak? Setelah kemarin rawat inap?

N: iya,

P: berarti sudah dijadwal pak dari bulan apa control itu sudah pak?

N: itu baru pertama itu saya keluar inap hari jumat, senin control kamis control lagi senin lagi. Seminggu 2x.

P: berarti dijadwalkan teratur ya pak?

N: iya, ya nganu kartu dari kartu puskesmasnya kan udah habis disuruh pak ini udah habis ya pak cari lagi pak cari surat puskesmas lagi. Oh iya bu nek besok datang kesini obat datang gak usah beli karena sudah habis pengantarnya beli dulu ya bu. Oh iya bu. Bayarnya berapa bu, habisnya serratus gak. Yaudah saya tembus saja.

P: berarti dokternya ngasih masukan-masukan gitu ya biar pasiennya gak bingung? Berarti selama ini gak merasa bingung pak?

N: gak. Misal saya cari apa cari apa bu daripada saya lupa-lupa tolong dicatatkan bu. Oh iya pak.

P: sebelumnya pernah periksa dirumah sakit lain gitu pak?

N: yo lama sekali karena gak ada keluhan apa-apa kan namanya mendadak.

P: berarti selama ini cukup puas ya pak dengan pelayanan yang ada?

N: iya

P: semoga rumah sakit ini trus memperbaiki biar pasiennya juga nyaman gitu ya pak

N: ya mudah-mudahan berlanjut lah

TRANSKRIP 5

Reni (Humas)

P: disini ada program kegiatan gitu gak mbak yang *continue* yang selalu dilakuin tiap bulannya?

N: sebelumnya disini sebenarnya belum ada humas. Saya hanya membantu terkait kehumasan. Untuk program tiap bulannya sih belum ada. Tapi kita masih kalo ada acara berita atau dokumentasi kami ikut terlibat misalkan saya puriya. Puriya untuk dokumentasi biasanya kan kita untuk yang penulisan tentang kegiatan disini seputar itu.

P: artikel-artikelnya gitu?

N: iya, kita biasanya manfaatin yang sudah ada dirumah sakit itu apa misalkan itu program saya sendiri sih salah satunya apa ya di website kita saya selalu updatein terkait kegiatan-kegiatan. Jadi gak hanya berita saja misalkan berita kegiatan disini misal ada seminar atau apa trus ada pelatihan kerja gak hanya itu . misal ada kegiatan pelatihan atau event atau apa gitu kita dasarnya diwebsite itu. Sementara itu sih dan juga baru-baru ini mau saya collab ke Instagram. Karena kan dirumah sakit sudah ada Instagram kan mbak, jadi saya coba saya collab.

P: itu yang di Instagram belum terlalu aktif?

N: aktif, baru-baru ini sudah mulai saya aktifkan. Jadi sebelum admin sebelumnya saya hubungi boleh gak seperti itu. Jadi baru sekarang misal website update ya saya usahakan Instagram juga update. . berita yang singkat-singkat atau live-live itu saya Instagram. Kalo yang diwebsite kan lebih detail kan kayak gitu sih.

P: kalo update artikel-artikel website gitu ada targetnya tidak?

N: targetnya kan karena tiap bulan belum tentu ada acara atau berita gitu kan saya menargetkan paling engga 1 berita dalam 1 bulan. Saya targetkan itu karena kan gak pasti ada berita paling tentang kesehatan atau apa, tapi cuman kan saya kendalanya dinarasumbernya. Narasumbernya yang susah kepending karena ada kerjaan lain. Tapi paling engga minimal sebulan itu harus ada yang diup ke website. Entah itu terkait latihan atau ada acara apasih di rumah sakit ini, ada pelayanan apasih.

P: buat sekali marketing gitu ya mbak?

N: kalo marketing bisa jadi tapi kalo marketing kan lebih ke promosinya kan. Kalo saya bilang sih gak pyur promosi Cuma kayak informasi dan promosi ya dicombain. Kalo promosi kan setau saya lebih ke ayo dating. Kita kan juga ayo dating, tapi kan disitu juga ada informasinya juga. Misal informasinya kita ada misalnya entah bulan kayak kemarin itu ada pameran kayak gitu kan gitu kan kita informasikan supaya datang.

P: pamerannya di rumah sakit mbak?

N: waktu di denggung itu. Ada dilapangan denggung itu kan kita ikut stand. Standnya RSUD Sleman, standnya pameran potensi daerah Sleman dan kita ikut disitu promosi ada kegiatan apa ajasih kegiatan ada konsultasi. Dari situ biasanya promosi langsungnya dari situ. Kita

bantunya kayak iklan ya masuknya gitu ya tapi kita informasi ini loh ada ini kegiatan ini gitu mbak

P: kalo ada acara gitu buka stand gitu biasanya penanggung jawabnya siapa ya mbak?

N: tergantung sih mbak biasanya, kalo kemarin itu dari tata usaha leadernya PICnya. Jadi gak 1 orang itu event-event, kalo ditempat lain kan kalo ditempat lain kana da to yang jadi itu. Jadi itu tergantung, jadi disini itu belum ada yang master eventnya gampangannya gitu. Jadi gak seperti itu, jadi tergantung misalkan kayak ada seminar gak hanya TU doing. Misal yang punya perawat, nah perawat misalnya dari perawat gitu jadi sesuai bidangnya. Gak ada kekhususan misalnya kalo ada event yang koordinator khusus tim TU itu engga. Setahu saya seperti itu misal seminar atau apa misalnya ada perawat, kalo untuk promosi kan disana ada PKRS

P: disini ada gak sih mbak fasilitas kayak khusus yang ada dirumah sakit ini yang gak ada dirumah sakit lain?

N: khusus yang gak ada dirumah sakitnya misalnya contoh fasilitas apa?

P: kayak mungkin ada satu misal di JIH itu kana ada system informasi apa, kalo pasien itu punya keluhan bisa langsung nemuin sama itunya.

N: kalo yang kita punya kan memang dari pemerintah dalam bentuk yang lainnya ya. Ya jadi terkait apa pemerintahan kabupaten Sleman kan kita informasinya paling engga tahunya itu. Untuk fasilitas sih saya belum menemukan sih mbak. Kita karena ikutnya pemerintah daerah kan ikut informasinya. Jadi kalo saya lihat masih ngindut gituloh. Sedangkan mbak tadi contohkan ada inovasi apa kita masih ngindut misalkan kita mengaplikasikan apa setahu saya sih itu.

P: yang upload survey kepuasan pelanggan itu yang upload mbak Reni?

N: kalo upload itu survey kepuasan pelanggan itu kan yang mengerjakan itu kan mas Kinan. Kalo upload-upload gitu saya tergantung permintaan. Misal mas Kinan minta ren tolong di Instagram, kalo Instagram kan saya koordinasikan dengan adminnya. Kan saya awalnya bukan adminnya kan mbak. Oh iya ini gitu. Kalo diwebsite saya mintanya ke IT. Jadi misalnya saya nulis berita trus saya konfirmasi ke narasumbernya yang punya acara atau misal yang punya klik gitu ada yang mau direvisi gitu atau engga. Kalo sudah ok dana cc baru nanti saya koordinasi ke IT nya. Jadi saya gak pyur langsung yang upload websitenya.

Karena mereka yang punya aplikasinya ya jadi saya lempar ke mereka. Tapi saya mantau juga kok ini belum di up

P: tapi setiap tahunnya itu ada gak sih mbak kayak survey kepuasan pelanggan harus diupload bulan ini biar pasiennya itu mungkin gimana?

N: karena saya kan masih baru mbak setahu saya sih bulan tertentu sih engga. Gak ditargetin bulan ini harus upload itu engga sih.

TRANSKRIP 6

Hesti (CS)

P: Jadi gini mbak manajemen yang dilakukan rumah sakit sama pelanggannya itu gimana mbak?

N: kalo dikami kan pelayanan dibagian ini ya pasien rawat jalan. Kalo diinformasi ini ya kita hanya memberikan nomer antrian, pasien sebelum ke pendaftaran kesini dulu kebagian informasi untuk mengambil nomer antrian sekalian cek berkas verifikasi berkas pasien.

P: oh berarti disini verifikasi nanti ke loket belakang?

N: ya betul. Ke bagian loket pendaftaran. Verifikasinya kan kalo BPJS ada kartu BPJS dan surat rujukan difotokopi. Kalo seandainya itu rujukan kan hanya berlaku 3 bulan. Seandainya rujukannya sudah tidak berlaku maka pasiennya kembali ke Paskes tingkat pertama untuk minta rujukan. Ya daripada nanti nunggu lama dibagian pendaftaran dan ternyata rujukannya sudah tidak berlaku kan kasian. Jadi kita verifikasi disini dulu

P: trus yang tentang survey kepuasan pelanggan itu, itu programnya sudah berjalan maksudnya kan kemarin kan bagi kuisisioner gitu kan mbak. Yang ngebagiin itu kita dateng ke pasiennya atau pas disini kita kasih ke pasiennya?

N: kalo form IKM kan dari bagian umum dan rumah tangga dan dikasih ke kami trus kami yang nanti kasih ke pasien. Jadi nanti pasiennya ngisi sendiri. Ngisinya bisa disini atau dibagian pendaftaran sekalian nunggu nomer antrian dipanggil kan beliaunya ngisi form itu. Kalo sudah selesai nanti dikembalikan ke kami.

P: buat yang konsep yang survey kepuasan pelanggan itu mbak itu sudah dilakukan terus menerus?

N: iya betul. Sudah lama juga mbak. Tiap tahunnya pasti ada.

P: trus respon dari masyarakatnya itu bagaimana mbak? Kan ada yang gak mau atau Cuma ngawur gitu mbak?

N: oh gitu baik. Kalo di kami setiap pasien pasti. Tapi kita liat-liat ya yang kita kasih. Kalo ternyata itu sudah sepuh banget kita gak ngasih. Karena otomatis beliaunya juga ini ya apa itu soal baca aau apa kan kurang begitu paham ya. Kami kasih kebanyakan ke pasien-pasien yang masih muda atau ibu-ibu seperti itu. Kebetulan Alhamdulillah responnya juga baik.

P: trus ada gak sih mbak kayak buat nguku standar keberhasilan kayak sih metode pembagian kuisisioner gitu?

N: kalo metodenya sih Cuma kita ngasih ke pasien seperti biasa saja sih mbak.

P: berarti yang ngolah itu ke mas Kinan itu?

N: iya betul ke mas Kinan nya.

P: ada gak sih mbak faktor hambatan pas ngebagiin kuisisioner gitu?

N: kalo faktor hambatan gak ada sih, ketika kita ngasihkan kuisisioner ke pasien gak ada hambatan.

P: berjalan dengan lancar berarti ya mbak?

N: ya berjalan dengan lancar. Kalo pasien lansia memang kita tidak kasih untuk kuisisioner karena kan terkendala saat membaca atau saat memahami pertanyaan tersebut.

P: banyak tidak yang Tanya-tanya kebagian informasi kalo tidak tahu gitu? Kalo complain secara langsung gitu bisa gak mbak?

N: bisa dikami, kalo seandainya kami tidak bisa menyelesaikan complain tersebut kami antarkan ke petugas complain. Disana ada ruang khusus untuk complain

P: berarti memang ada dikhususin gitu ya mbak? Tentang keluhan pasien gitu?

N: ada, iya betul. Tapi kalo complain secara langsung ke kami ya sebagai bagian informasi. Tapi kalo kami tidak bisa menyelesaikan, baru kita limpahkan ke bagian petugas komplainnya sendiri.

P: sudah ada petugasnya sendiri gitu ya mbak?

N: kalo dulu sih ada, tapi kebetulan sudah dipindahkan ke lantai 4 jadi sementara mungkin kita yang nanganin sih ya.

TRANSKRIP 7

Tari (CS)

N: jadi pasien dari poliklinik bedah misalkan operasi nanti dibawa ke lantai 2 ke kamar operasi itu mbak. Nanti kalo sudah selesai sudah sadar nanti bisa dibawa pulang.

P: oh gitu saja, tapi itu operasi ringan saja atau gimana?

N: iya ringan saja.

P: oh berarti itu saja *one day service* nya. Saya kira sama sepeti program lain

N: apa ya mbak. Biasanya kalo dari kami ya seperti itu *one day care* itu, kemudian ada *home care* juga kemudian kalo pendaftaran online itu masuk gak ya?

P: itu udah saya masukin kemarin. Kalo *home care* itu sistemnya gimana mbak?

N: *Home Care* itu biasanya dari pasien atau keluarganya menghubungi yang mengkoordinasi yang ini petugas yang *home care* dengan mbak Nita.

P: berarti ada nomer teleponnya sendiri ya mbak?

N: iya ada.

TRANSKRIP 8

Suci (Kabbag Umum dan RT)

N: Pelayanan kok mbak, artinya *one day service* kalo itu kaitannya misalkan ada operasi apa yang ringan sekiranya memungkinkan 1 hari boleh pulang. Artinya *one day service* seperti

itu. Misalnya tadi operasi yang ringan-ringan artian memang itu pagi perasi kemudian sore pulang kayak gitu. Ada beberapa jenis operasinya apa saja seperti itu.

P: kalo menerapkan system *smart health* itu bu?

N: itu apa misalkan ini kan dalam proses evaluasi. Misalkan ya lagi ini sudah rekam medis, rekam medis apa apa elektronik. Kemudian nanti ada sampai kita mau baru proses juga sih ini semua proses. Kita mau bikin *spectrum* insyaallah tahun ini kita akan terwujud. Karena proses pengadaan dan perisiapan nanti ada *smart room* dimana nanti disana data, informasi, aplikasi apa saja . Cuma ini baru proses. Artinya sudah kita siapkan ruangnya. Yang kedua sebenarnya dari segini elektronik kita sudah ada e-pasien ada pendaftaram di WA kemudian ada e-rekam medis. Nantinya bakal ada “E” nya. Semua dalam proses. Kalo rekam medis elektonik sudah mulai berproses. Kemudian yang E-pasien juga sudah berproses, kemudian banyak sih mbak ini sudah berproses yang “E” nan. Artinya nanti ada sim sim nya yang lain itu sedang berproses. Proses pembangunannya selain smart room kemarin juga kita untuk pembangunan ruang servernya Karena itu harus di up semua. SIM RS nya kemudian bagaimana nanti bisa *connect* sampai ke *smart room* sih konsepnya seperti itu. Cuma ini baru tahap proses pengadaan dan penyiapan. Ya karena semua butuh proses.

P: tapi targetnya tahun ini berjalan ?

N: ya bertahap karena itu kan membutuhkan anggaran yang tidak sedikit. Ini tahapan *smart room* dan ruang *server* sama apa. Tahun depan ya itu nanti perngkatnya komputernya dan sebagainya itu berproses.