

## LAMPIRAN

Lampiran1. Pedoman Wawancara Mendalam Mengenai Gambaran Tingkat Kepuasan Pegawai Gedung Administrasi Pusat (GAP) Maranatha Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Maranatha Bandung Tahun 2010

### PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM

Identitas responden :

1. Nama
2. Umur
3. Status pernikahan (menikah / belum menikah)
4. Jumlah anggota keluarga

Dimensi kepuasan bukti fisik (*tangible*) :

1. Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?
2. Apakah penataan ruangan sudah baik ?
3. Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?
4. Bagaimana kebersihan ruang periksa ?
5. Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?
6. Bagaimana persediaan obat ?
7. Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?

Dimensi kepuasan daya tanggap (*responsiveness*):

1. Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?

2. Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ? Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan anda ?
3. Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?
4. Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?

Dimensi kepuasan kehandalan (*reliability*):

1. Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?
2. Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?
3. Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?
4. Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?

Dimensi kepuasan jaminan (*assurance*) :

1. Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?
2. Apakah menurut anda dokter , perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?
3. Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?
4. Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?

Dimensi kepuasan empati (*empathy*) :

1. Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?
2. Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?

3. Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?
4. Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?

Berhubungan dengan asuransi kesehatan :

1. Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?
2. Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?
3. Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?

Lampiran 2. Surat Permohonan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah dari FK-UKM  
kepada Kepala Biro-Biro di Gedung Administrasi Pusat (GAP)  
Maranatha

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
JL.PROF.DRG.SURIA SUMANTRI NO. 65 BANDUNG

Nomor : 1184/FK-UKM/VIT/2010 Bandung, 31 Juli 2010  
Lampiran : ---  
Perihal : Permohonan bantuan

Kepada Yth,  
Kepala Bagian Pengolahan Sistem Informasi (BPSI)  
Universitas Kristen Maranatha  
Di tempat.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha, tersebut di bawah ini :

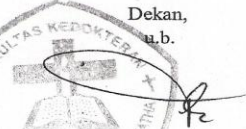
Nama : Asna Tupang  
No pokok : 0710039  
Judul Penelitian : "Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Poliklinik Menurut Pegawai GAP UKM"

maka diperlukan wawancara langsung dengan pegawai di lingkungan BPSI-UKM.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan Program Sarjana Kedokteran.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, melalui surat ini kami mohon kesediaan dan kerjasama Saudara untuk membantu melaksanakan tugas KTI mahasiswa yang bersangkutan.

Atas perhatian dan bantuan Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Dekan,  
u.b.  
  
Dr. dr. Slamet Santosa, M.Kes.  
Pembantu dekan I FK-UKM

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
JL.PROF.DRG.SURIA SUMANTRI NO. 65 BANDUNG

---

Nomor : 1193/FK-UKM/VII/2010 Bandung, 31 Juli 2010  
Lampiran : ---  
Perihal : Permohonan bantuan

Kepada Yth,  
Kepala Biro Pengelolaan Gedung  
Universitas Kristen Maranatha  
Di tempat.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha, tersebut di bawah ini :

Nama : Asna Tupang

No pokok : 0710039

Judul Penelitian : "Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Poliklinik Menurut Pegawai GAP UKM"

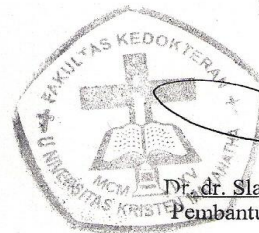
maka diperlukan wawancara langsung dengan pegawai di lingkungan Biro Pengelolaan Gedung – UKM.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan Program Sarjana Kedokteran.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, melalui surat ini kami mohon kesediaan dan kerjasama Saudara untuk membantu melaksanakan tugas KTI mahasiswa yang bersangkutan.

Atas perhatian dan bantuan Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Dekan,  
u.b.



Dr. dr. Slamet Santosa, M.Kes.  
Pembantu dekan I FK-UKM

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
JL.PROF.DRG.SURIA SUMANTRI NO. 65 BANDUNG

---

Nomor : 1187/FK-UKM/VTT/2010 Bandung, 31 Juli 2010  
Lampiran : ---  
Perihal : Permohonan bantuan

Kepada Yth,  
Kepala Badan Perencanaan Pemantauan dan Jaminan Mutu (BPPJM)  
Universitas Kristen Maranatha  
Di tempat.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha, tersebut di bawah ini :

Nama : Asna Tupang  
No pokok : 0710039  
Judul Penelitian : "Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Poliklinik Menurut Pegawai GAP UKM"

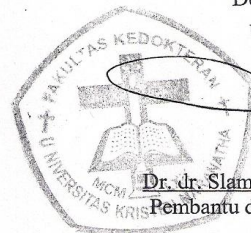
maka diperlukan wawancara langsung dengan pegawai di lingkungan BPPJM – UKM.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan Program Sarjana Kedokteran.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, melalui surat ini kami mohon kesediaan dan kerjasama Saudara untuk membantu melaksanakan tugas KTI mahasiswa yang bersangkutan.

Atas perhatian dan bantuan Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Dekan,  
u.b.



Dr. dr. Slamet Santosa, M.Kes.  
Pembantu dekan I FK-UKM

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
 FAKULTAS KEDOKTERAN  
 JL.PROF.DRG.SURIA SUMANTRI NO. 65 BANDUNG

Nomor : 1185/FK-UKM/VII/2010.

Bandung, 31 Juli 2010

Lampiran : ---

Perihal : Permohonan bantuan

Kepada Yth,

Kepala Biro Pelatihan dan Sertifikasi

Universitas Kristen Maranatha

Di tempat.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha, tersebut di bawah ini :

Nama : Asna Tupang

No pokok : 0710039

Judul Penelitian : "Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Poliklinik Menurut Pegawai GAP UKM"

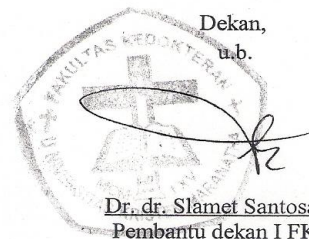
maka diperlukan wawancara langsung dengan pegawai di lingkungan Biro Pelatihan dan Sertifikasi – UKM.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan Program Sarjana Kedokteran.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, melalui surat ini kami mohon kesediaan dan kerjasama Saudara untuk membantu melaksanakan tugas KTI mahasiswa yang bersangkutan.

Atas perhatian dan bantuan Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Dekan,  
u.b.



Dr. dr. Slamet Santosa, M.Kes.  
Pembantu dekan I FK-UKM

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
JL.PROF.DRG.SURIA SUMANTRI NO. 65 BANDUNG

---

Nomor : 1183/FK-UKM/VIT/2010 Bandung, 31 Juli 2010  
Lampiran : ---  
Perihal : Permohonan bantuan

Kepada Yth,  
Kepala Humas dan Pemasaran  
Universitas Kristen Maranatha  
Di tempat.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha, tersebut di bawah ini :

Nama : Asna Tuppang  
No pokok : 0710039  
Judul Penelitian : "Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Poliklinik Menurut Pegawai GAP UKM"

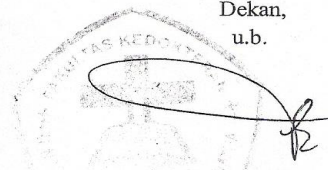
maka diperlukan wawancara langsung dengan pegawai di lingkungan Humas dan Pemasaran – UKM.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan Program Sarjana Kedokteran.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, melalui surat ini kami mohon kesediaan dan kerjasama Saudara untuk membantu melaksanakan tugas KTI mahasiswa yang bersangkutan.

Atas perhatian dan bantuan Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Dekan,  
u.b.



Dr. dr. Slamet Santosa, M.Kes.  
Pembantu dekan I FK-UKM



UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
 FAKULTAS KEDOKTERAN  
 JL.PROF.DRG.SURIA SUMANTRI NO. 65 BANDUNG

Nomor : 1180/FK-UKM/VII/2010

Bandung, 31 Juli 2010

Lampiran : ---

Perihal : Permohonan bantuan

Kepada Yth,

Kepala Badan Pelayanan Kerohanian (BPK)

Universitas Kristen Maranatha

Di tempat.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha, tersebut di bawah ini :

Nama : Asna Tupang

No pokok : 0710039

Judul Penelitian : "Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Poliklinik Menurut Pegawai GAP UKM"

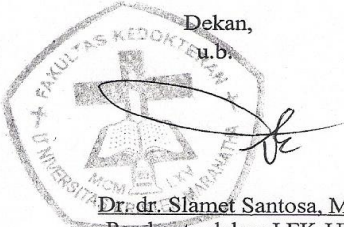
maka diperlukan wawancara langsung dengan pegawai di lingkungan BPK-UKM

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan Program Sarjana Kedokteran.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, melalui surat ini kami mohon kesediaan dan kerjasama Saudara untuk membantu melaksanakan tugas KTI mahasiswa yang bersangkutan.

Atas perhatian dan bantuan Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Dekan,  
u.b.



Dr. dr. Slamet Santosa, M.Kes.  
Pembantu dekan I FK-UKM

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
 FAKULTAS KEDOKTERAN  
 JL.PROF.DRG.SURIA SUMANTRI NO. 65 BANDUNG

Nomor : 1188/~~FK-UKM~~/VIT/2010

Bandung, 31 Juli 2010

Lampiran : ---

Perihal : Permohonan bantuan

Kepada Yth,  
 Kepala Desain Grafis (DG)  
 Universitas Kristen Maranatha  
 Di tempat.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha, tersebut di bawah ini :

Nama : Asna Tupang

No pokok : 0710039

Judul Penelitian : "Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Poliklinik Menurut Pegawai GAP UKM"

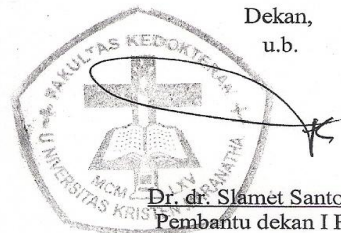
maka diperlukan wawancara langsung dengan pegawai di lingkungan Desain Grafis – UKM.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan Program Sarjana Kedokteran.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, melalui surat ini kami mohon kesediaan dan kerjasama Saudara untuk membantu melaksanakan tugas KTI mahasiswa yang bersangkutan.

Atas perhatian dan bantuan Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Dekan,  
 u.b.



Dr. dr. Slamet Santosa, M.Kes.  
 Pembantu dekan I FK-UKM

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
 FAKULTAS KEDOKTERAN  
 JL.PROF.DRG.SURIA SUMANTRI NO. 65 BANDUNG

Nomor : 1197/FK-UKM/VII/2010 Bandung, 31 Juli 2010  
 Lampiran : ---  
 Perihal : Permohonan bantuan

Kepada Yth,  
 Kepala Lembaga Pengabdian dan Penelitian Masyarakat  
 Universitas Kristen Maranatha  
 Di tempat.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha, tersebut di bawah ini :

Nama : Asna Tupang  
 No pokok : 0710039  
 Judul Penelitian : "Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Poliklinik Menurut Pegawai GAP UKM"


maka diperlukan wawancara langsung dengan pegawai di lingkungan Lembaga Pengabdian dan Penelitian Masyarakat – UKM.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan Program Sarjana Kedokteran.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, melalui surat ini kami mohon kesediaan dan kerjasama Saudara untuk membantu melaksanakan tugas KTI mahasiswa yang bersangkutan.

Atas perhatian dan bantuan Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Dekan,  
 u.b.



Dr. dr. Slamet Santosa, M.Kes.  
 Pembantu dekan I FK-UKM

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
JL.PROF.DRG.SURIA SUMANTRI NO. 65 BANDUNG

Nomor : 1181/FK-UKM/VII/2010

Bandung, 31 Juli 2010

Lampiran : ---

Perihal : Permohonan bantuan

Kepada Yth,

Kepala Network Operation Center (NOC)

Universitas Kristen Maranatha

Di tempat.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha, tersebut di bawah ini :

Nama : Asna Tupang

No pokok : 0710039

Judul Penelitian : "Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Poliklinik Menurut Pegawai GAP UKM"

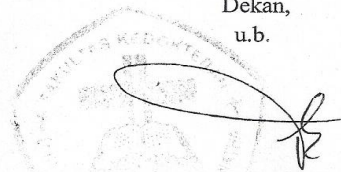
maka diperlukan wawancara langsung dengan pegawai di lingkungan NOC-UKM.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan Program Sarjana Kedokteran.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, melalui surat ini kami mohon kesediaan dan kerjasama Saudara untuk membantu melaksanakan tugas KTI mahasiswa yang bersangkutan.

Atas perhatian dan bantuan Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Dekan,  
u.b.



Dr. dr. Slamet Santosa, M.Kes.  
Pembantu dekan I FK-UKM



UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
 FAKULTAS KEDOKTERAN  
 JL.PROF.DRG.SURIA SUMANTRI NO. 65 BANDUNG

Nomor : 1179/FK-UKM/VII/2010

Bandung, 31 Juli 2010

Lampiran : ---

Perihal : Permohonan bantuan

Kepada Yth,

Kepala Biro Administrasi Akademi (BAA)

Universitas Kristen Maranatha

Di tempat.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha, tersebut di bawah ini :

Nama : Asna Tupang

No pokok : 0710039

Judul Penelitian : "Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Poliklinik Menurut Pegawai GAP UKM"

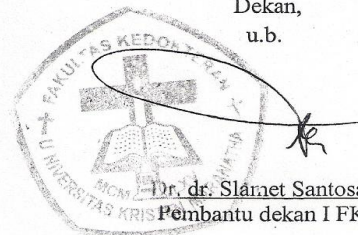
maka diperlukan wawancara langsung dengan pegawai di lingkungan BAA-UKM

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan Program Sarjana Kedokteran.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, melalui surat ini kami mohon kesediaan dan kerjasama Saudara untuk membantu melaksanakan tugas KTI mahasiswa yang bersangkutan.

Atas perhatian dan bantuan Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Dekan,  
u.b.



Dr. dr. Slamet Santosa, M.Kes.  
Pembantu dekan I FK-UKM

### Lampiran 3. Transkrip Wawancara Mendalam

Responden 1

P : Peneliti

R : Responden

P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?

R : Ya bersih.

P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?

R : Ya mungkin sempit ya, cukup rapi aja. Tapi kalau yang sebelumnya (sebelum pindah) lebih luas lebih enak.

P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?

R : Untuk sekarang nyaman ajalah karena memang segitu aja, haha (responden tertawa).

P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?

R : Cukup bersih.

P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?

R : Kalau perlengkapan alatnya ibu ngak tahu ya, alat-alat yang digunakan sudah cukup lengkap, karena ibu pernah tugas disitu kebersihan juga, saya piker sudah cukup bersih karena itu disterilkan dulu.

P : Bagaimana persediaan obat ?

R : Kalau dulu mah ya, sebelum masuk ASKES, segala obat itu ada sekarang jadi agak ribet juga, jadi ngak dikasih obat dari sana jadi kita harus ke apotek dulu. Kadang-kadang obat ada kadang-kadang ngak ada, kadang-kadang harus beli sendiri juga, soalnya perjanjian katanya dengan ASKES, perjanjian penggantian dengan ASKES 60% ya, ternyata ngak nyampe. Pergantiannya kan 60%, ibu waktu itu habisannya 353 ribu yang diganti cuma 115 ribu itu berapa persen coba? ngak tahu sampai melenceng gitu. Jadi sekarang ribet aja kalau masalah penggantian, kalau kita dulu kan berapapun habisnya karena itu obat yang harus kita makan dikasih, kalau sekarang mah ribet ajalah.

P : Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?

R : Cukup baik jugalah.

P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?

R : Kalau pendaftarannya tidak ,ya biasa, lancer, kecuali nungu, itu mah wajara aja ya karena banyaknya pasien, bagus gitulah ngak berbeli-belit.

P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ? Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan pasien ?

R : Ya selama ini tanggap sekali, cepat gitu ya.

P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?

- R : Iya iya juga, dokternya menjelaskan apa yang tidak kita tahu.
- P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?
- R : Ya kadang-kadang ngaret juga, katanya ada halangan apa, mungkin karena ada rapat atau kuliah, kalau di sini lagi ngak banyak kerjaan misalkan ya ngak, tapi kalau misalkan di sini banyak kerjaan kalau di sana nunggu lama ya mengganggu juga, tapi maklum ajalah, mungkin karena beliau-beliau juga ada tugasnya yang belum beres.
- P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?
- R : Iya, itu tepat, mereka buka terus, ngak pernah istirahat di sana mah.
- P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?
- R : Ya sudah, selama ini yang ibu rasakan sudah memuaskan, dokternya baik-baik, haha (responden tertawa).
- P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?
- R : Sudah cepat dan tepat, baguslah tidak berbelit-belit.
- P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?
- R : Ya sudah bagus untuk pemeriksaan, kalau pemberian obatnya karena sekarang harus ke apotek di bawah ribetnya itu, kalau dulu kan kita berobat dokter ngasih resep kita nunggu bentar langsung dikasih obat di Poliklinik. Kalau sekarang kan ngak, cuma dicap langsung kita ke apotek bawah, ya sekarang ribet aja mah menurut ibu, pengennya sih kalau berobat di Poliklinik obatnya juga di Poliklinik ngak usah ke apotek bawah, kalau panas hujan trus kita lagi sakit, kalau bisa mah di Poliklinik aja.
- P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?
- R : Menurut ibu cukuplah, udah bener diagnosisnya.
- P : Apakah menurut anda dokter , perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?
- R : Sudah cukuplah menurut ibu, yang masalah mah cuma obatnya.
- P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?
- R : Selama ini ibu merasa aman ya, ibu kan selama ini kan udah lama makan obat darah tinggi karena ibu punya darah tinggi, selama ini ngak ada apa-apa, ibu kan udah bilang ibu kan alergi obat misalkan ya, jadi dokternya udah tahu jadi obatnya ngak dikasih yang ngak cocok. Ibu percaya, mudah-mudahan ngak ada apa-apa, jangan sampai salah obat.
- P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?
- R : Pengalaman ibu selama berobat ke sana ramah ya sama ibu.
- P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?
- R : Oh iya dong ‘maaf bu periksa dulu bu’, dokternya biasa ngomong gitu.

- P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?
- R : Mudah dimengerti.
- P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?
- R : Selama ini sih iya, ibu kan ngak ngaknti-ganti dokter, yang megang ibu kan dokter A dan dokter X.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?
- R : Sama aja kalau melayani.
- P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?
- R : Kalau menurut ibu mending yang dulu ajalah, kalau dulu kita ngak ribet ya. Kalau kita mau ke RS luar untuk cek darah misalnya dulu kan ada Prodia, kita dikasih surat pengantar di situ kan ada kita bisa langsung diperiksa. Kalau sekarang mah kalau ke RS yang dirujuk oleh ASKES, kadang-kadang kita ke sana cuma kurang apalah ngak diterima, kita teh harus balik lagi sedangkan ibu kan bekerja terus ke sana, belum di jalan lagi, belum dionkosnya, akhirnya kita mau ke sana lagi mau balik lagi udah siang, jadi bekerja ngak betul berobat juga ngak jadi. Kalau ibu mah pengen di Maranatha lagi, seperti dulu ke Immanuel lagi, kalau ibukan ke dokternya kan udah punya dokter di sana yang ngerawat ibu untuk di opname berobat gitu, kalau sekarang mah darah tinggi ibu kadang-kadang naik lagi, haha (responden tertawa) pengen marah, yang dulu ajalah. Kalau menurut ibu lebih kerugi ya, kalau sekarang mah obat yang tadinya obat yang apapun yang dikasih dokternya kita ke apotek kan semuanya dikasih, kalau sekarang kan oh obat ini ngak ada, adapun harus beli sendiri, mendingan kalau misal ibu punya uang kalau ngak punya uang kan akhirnya ngak ketebus, jadi obat yang seharusnya cepata-cepat dimakan akhirnya kan tertunda. Seperti kemaren pengalamannya kan kayak gitu, jadi harus nyari-nyari uang dulu sedangkan obatnya kan lumayan menurut ibu 100-200 gitu, ya akhirnya gitulah ribet aja.
- P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?
- R : Kalau pelayanan mah masih tetap, ya mungkin karena mereka juga ada aturannya jadi kami harus keluar, yang disini mah masalah obatnya ya.
- P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?
- R : Kalau terjamin sih masih iya ya, cuma kendalanya obat ajalah, misalnya obatnya harus A jadinya obat B, istilahnya obat murahlah gitulah, kalau kita kan sakit pengennya kan cepat sembuh. Kalau dulu kan dikasih obatnya yang mempercepat kesembuhan, kalau udah minum juga kan kita udah kerasa, karena sekarang kelasnya kelas berapa ibu juga kurang tahu ya, jadi memperlambat kesembuhan.



Responden 2

P : Peneliti

R : Responden

P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?

R : Ya bagus aja.

P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?

R : Ya begitu aja sama seperti yang dulu-dulu.

P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?

R : Kalau nyaman sih nyaman tapi sempit, kalau dulu kan luas, jadi yang sekarang kurang nyaman.

P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?

R : Ya cukup. Ya sekarang kan jarang sakit gak seperti dulu-dulu sering sakit, alhamdulillah.

P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?

R : Menurut ibu sih udah tapi gak tahu kurang gak nya. Kalau dulu persiapan alat-alatnya udah siap dulu ibu bagian bersihin mejanya, kalau alat-alatnya mah diurus sama suster, alatnya bersih kalau yang dulu, kalau yang sekarang gak tahu ya. Ibu dulu waktu di sana, kalau dokter mau pakai alatnya udah *stand by* semua di sana.

P : Bagaimana persediaan obat ?

R : Kalau dulu iya lengkap, kalau sekarang kan diopor ke sana ke ASKES jadi kadang ada kadang gak jadi gak kejangkaulah, ibu mah sekarang dikasih obatnya sedikit jadi gak tahulah gimana.

P : Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?

R : Ya sudah rapih dan bersih.

P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?

R : Ya sekarang-sekarang kan suka lama ya itu kebanyakan banyak yang itu, banyak ini penyakit apa, kalau dulu kan cuma kartu aja, kalau sekarang nulis ini nulis itu, ya suka lamanya nunggu dokter atau pasien.

P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ? Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan anda ?

R : Alhamdulillah ya neng, ini ibu jarang berobat kedokter ini dan dokter itu, paling dokter X atau dokter Y paling tahu penyakit ibu, jadi ibu nanya dulu kalau mau berobat dokter siapa yang jaga, kalau dibilang dokter A ibu suka ke sana, dokternya udah tahu keluhan-keluhan ibu, ya mereka udah cukup tanggap dalam memberi bantuan.

P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?

R : Iya.

- P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?
- R : Ya kadang-kadang ada acara seminar dan acara apa, jadi kalau ada acara dokternya suka terlambat, kalau tidak ada acara dokter *stand by* nya jam setengah sembilan atau jam sembilan, ya yang penting obatnya dipenuhi ama ibu, ibu perlu obat apa ada, ya karena dokter juga sama-sama punya keperluan jadi ngak apa-apa, suster di sana juga suka ngasih tahu kalau dokternya telat.
- P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?
- R : Kalau lagi *fit* dia bukanya jam 8, tapi kalau tidak biasanya lewat seperempat jam mah ngak apa-apa ya kan itu dulu, tapi sekarang ibu ngak tahu aturannya gimana atau caranya gimana, kalau dulu ibu di sana jadi tahu jalur-jalur anak-anak gimana, sekarang mah ngak tahu, ya kalau jam istirahat kadang jam 2 masih tetap buka kalau banyak pasien, mereka ngak istirahat, kalau ngak ada pasien baru mereka istirahat.
- P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?
- R : Ya kalau disebut memuaskan ya ngak. Kalau sekarang-sekarang mah, kalau dulu mau obat ini ada mau obat ini ada ya kalau di Poliklinik, kalau sekarang ke Kimia Farma kadang-kadang kasih obatnya ngak cocok sama ibu, ya gimana ya kita jadinya beli sendiri, ya bukan takut salah obat tapi ngak cocok udah 3 hari dikasih obat itu tapi masih terus sakit. Kalau dulu ibu minta obat ini obat itu langsung di acc, kalau sekarang cuma dikasih (sambil responden membuka tangan dan tertawa).
- P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?
- R : ngak, kalau udah urusan ibu ya langsung ibu diatasi, ngak berbelit-belit
- P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?
- R : Ya sudah bagus untuk pemeriksaan.
- P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?
- R : Ya ibu punya 2 dokter pegangan yang ud tahu penyakit ibu gimana, ya mungkin dokter lain juga sama tapi ibu punya 2 dokter langganannya, tapi kan kalau sama dokter lain kan harus nanya-nanya dulu keluhan-keluhan ibu gimana, kalau 2 dokter ini mah ibu cerita dikit mah mereka udah tahu.
- P : Apakah menurut anda dokter , perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?
- R : Sudah.
- P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?
- R : Ya percaya ajalah, ibu udah mengabdikan ke Poliklinik 20 tahun neng tapi enak ngak enak kan itu mah urusan ibu. Ibu mah cuma periksa aja ama dokter, ya aman. Kalau dulu terjamin, kalau sekarang ngak ya, kalau dibanding ama yang dulu jauh berbeda. Kalau dulu kan keperluan ibu ada, kalau sekarang obat batuk aja susah ya akhirnya beli obat sendiri pake duit sendiri. Pengen tahulah aturannya gimana

yang dulu-dulu udah diperbaiki lagi jadi jangan pake ASKES. Ibu kan jarang sakit tapi orang lain yang pernah diopname ah anuh-anuh, berbelit-belit harus ke sana pergantiannya di sana. Dulu kan ASKES nya dibagian SDM sekarang udah pindah jauh di jalan Silakin, jauh banget jadi di sini terhambat ya.

P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?

R : Ramah.

P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?

R : Iya, gini kan kalau ibu datang dilihat, trus disuruh tiduran beberapa menit baru ngukur tensi. Tapi kalau mau meriksa apa minta ijin dulu.

P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?

R : Ya mudah dimengerti.

P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?

R : Iya, suka menjawab, enaklah.

P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?

R : Tidak, seingat ibu belum pernah dibeda-bedakan, disama-samain aja.

P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?

R : Menurut ibu sekarang rugi obatnya kan ngak dipenuhi, kalau dulu obat apa yang dibutuhin ibu ada kalau sekarang mah susah.

P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?

R : Kata ibu juga jauh neng yang dulu sama sekarang, ya ngak tahu palah ibu kan karyawan kecil jadi ikut aja yang diatas, tapi kalau dokternya melayani sama aja ngak beda.

P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?

R : Ya kata ibu juga kan kalau sekarang sakit sedikit mah ngak dirasa, takutnya gini kalau terus berobat, obatnya gitu-gitu aja, ya udah aja pake alat apa di rumah, bikin apa bikin apa, ya kalau sekarang lebih merugikanlah. Tapi ibu tetap merasa terjamin dengan adanya ASKES.

Responden 3

P : Peneliti

R : Responden

P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?

R : Ehm cukuplah.

- P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?
- R : Menurut saya sih belum, soalnya kan pindah sementara ke situ, semuanya terasa sempit.
- P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?
- R : Kurang ya karena di luar.
- P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?
- R : Saya rasa cukup baik.
- P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?
- R : Setahu saya sih untuk Poliklinik cukup lah. Kalau kebersihan alatnya sendiri sih saya ngak pernah perhatiin untuk peralatan jadi ngak bisa kasih pendapat.
- P : Bagaimana persediaan obat ?
- R : Sangat kurang, apalagi yang yang *tercover* sama ASKES dikit banget dan prosedurnya sulit jadi suka males aja ke Poliklinik.
- P : Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?
- R : Saya rasa cukup.
- P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?
- R : Lumayanlah.
- P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ? Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan anda ?
- R : Ya cukuplah, lumayan.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?
- R : Saya rasa cukup.
- P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?
- R : Kalau *on time* saya ngak tahu ya, soalnya kalau kita ke sana belum tentu pagi-pagi gitu pas jam dokter datang, jadi saya ngak tahu.
- P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?
- R : Saya sendiri ngak tahu karena ngak pernah ngecek, kalau pun datang kan sesuai dengan butuhnya kita kan gitu, jadi ngak pas mau buka atau mepet mau tutup.
- P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?
- R : Untuk Polikliniknya sendiri sih cukup memuaskan.
- P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?
- R : Prosedur kayaknya sudah cukup cepat.
- P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?
- R : Kalau cepat iya. Tapi kalau tepat masih terkadang obatnya ngak mempan ya karena mungkin kebentok ASKES gitu, karena banyak obat kan ngak *tercover* ASKES.
- P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?

- R : Saya rasa kalau udah jadi dokter seharusnya *palpable* dengan itu ya, seharusnya, tapi saya tidak dapat menilai sudah cukup tepat atau belum ya. Kalau dokter yang pernah memeriksa saya, saya rasa cukup baik sih.
- P : Apakah menurut anda dokter , perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?
- R : Kalau menurut saya untuk dokter udah okey, tapi kalau untuk karyawan karena mungkin saya kenal jadi cukup cepat juga, tapi kalau dengar-dengar dari orang ada yang kurang ramah, kurang cepat, kurang *responsive*.
- P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?
- R : Kalau saya sih dulu sebelum ada ASKES saya lebih memilih ke Poliklinik dari pada ke dokter karena obat-obat yang diberikan itu sudah cukup memadai sudah cukup sama yang dikasih dokter di rumah sakit. Kalau untuk sekarang ngak, lebih memilih untuk ke rumah sakit sekalian dari Poliklinik.
- P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?
- R : Ramah sih ya.
- P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?
- R : ngak sih ngak minta ijin, langsung diperiksa.
- P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?
- R : Sudah mudah dimengerti.
- P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?
- R : Ada beberapa dokter yang langsung habis periksa langsung beres.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?
- R : Mungkin karena kenal ya, kita sama-sama karyawan ngak ada perbedaan sih, tapi saya ngak tahu kalau untuk yang lain.
- P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?
- R : Ada menguntungkannya ada merugikannya. Kalau merugikannya gini aja, kita kan pasti waktunya kalau dulu dengan adanya Poliklinik semuanya bisa *tercover* sama Poliklinik kita bisa langsung kalau ada keluhan apa bisa langsung ke Poliklinik. Kalau sekarang kan jumlah obat yang udah diminimkan aja udah dari pada ke Poliklinik dua kali kerja, ya udah langsung aja ke rumah sakit, itu sih kurangnya. Kelebihannya kali dulu kami pegawai kontrak ngak di *cover* sampai di rumah sakit, kita di opname ngak di-*cover*, itu dulu dengan PJKMI, kalau sekarang di-*cover* sih, lebih enak gitu.
- P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?
- R : ngak sih, saya rasa sama-sama saja.
- P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?

R : Terjamin sih, karena di rumah sakit kan kita lebih *tercover* dari pada ke Poliklinik. Jadi itu sih kemudahan ke rumah sakitnya itu membutuhkan waktu lagi kan, belum tentu kita di sini bisa ijin untuk ke rumah sakit kalau ke Poliklinik kan cuma butuh ½ jam kita boleh ijin.

Responden 4

P : Peneliti

R : Responden

P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?

R : Bagus, bersih.

P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?

R : Yang sekarang aku ngak inget, semenjak pindah aku ngak kesana lagi.

P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?

R : Lumayanlah dalam kondisi sementara sih.

P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?

R : Bagus.

P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?

R:Alatnya bersih, kalau perlengkapan sih menurut aku *relative* terbatas kan pemeriksaannya, ngak ngerti kalau lengkap itu yang seperti apa. Karena setiap saya kesana biasa-biasa aja, jadi ngak sampai nyari-nyari dulu ya yang lengkap itu *relative*. Yang lengkapnya itu seperti apa saya ngak ngerti. Kalau untuk standar itu udah cukup. Kesiapan alatnya cukup baik. Kebersihan alatnya bagus.

P : Bagaimana persediaan obat ?

R : Kalau dengan diberlakukannya ASKES jadi malah harus nyari di luar, saya ngak tahu apakah memang tidak ada di Poli atau standar ASKESnya ngak nyampe, ya tetap aja kan kalau gitu harus beli keluar, nyari diluar, apotek luar. Ya itu emang bukan salah Poli, memang standarnya bukan standar ASKES, Poli hanya memberikan yang seharga ASKES kan jadi kalau lebih dari itu mungkin ngak nyediain dan tidak mau beresiko kan Poli, tetap aja kalau yang kira-kira standar ASKES kita harus tetap nyari di apotek lain atau apotek Surapati. Ya mungkin kalau dulu, sebelum berlaku ASKES ngak ada masalah obat selalu tersedia, cuma karena diberlakukan ASKES aja sih, bukan salah Poli sih kalau aku pikir. Karena berlakunya ASKES sendiri jadi Poli juga tidak memfasilitasi, cuma masalahnya karena terbentuk birokrasi ASKES nya aja sih. Ya mungkin kalau tidak diberlakukan, Poli selalu siap sih dari dulu, aku pikir Poli *service*-nya bagus ngak ada masalah. Sigap juga mereka, cuma karena berlaku ASKES aja.

P : Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?

R : Bagus, rapi.

P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?

- R : Ya kalau lagi banyak pasien sih lama, kalau lagi sepi sih cepat, ngak ada masalah. Saya biasanya kalau bisa sih *byphone* dulu, tapi ya sebaiknya harus antri sih sewajarnya harus antri. Ya perkara lama atau tidak tergantung pasien sih, kalau lagi kosong mah ngak masalah, kalau lagi banyak ya wajar aja kalau musti nunggu. Justru ketika ada yang datang bisa masuk duluan ya itu sangat disesalkan. Tapi kalau prosesnya memang harus antri ya, itu harus diberlakukan tetap, jadi jangan lihat siapa yang datang atau karena kenal si A si B dapat prioritas ngak sih. Yang aku lihat sih ngak sampai segitunya, jadi masih wajar tetap diberlakukan antrian, jadi ngak siapa yang datang silahkan duluan karena koneksi. Aku lihat sih ngak, tapi ngak tahu ya, kalau yang aku alami sih ngak.
- P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ? Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan anda ?
- R : Cepet sih menurut aku, ngak ada masalah.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?
- R : Cukup dimengerti.
- P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?
- R : Selama yang aku berobat sih hadir tepat waktu ya, ngak tahu sih karena aku jarang-jarang ke Poli. Mudah-mudahan aku dikasih sehat terus, walaupun *service* mereka bagus aku ngak mau sering kesana, haha (responden tertawa). Tempat yang paling aku hindari sih itu.
- P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?
- R : Kayaknya sih sesuai ya, aku jarang dengar *complain* sih. ngak tahu ya yang sering kesana, aku sih jarang jadi ngak terlalu kerasa sih. Ya istirahat karena harus, mereka juga butuh istirahat juga kan ,wajarlah. Tapi ngak tahu apakah kalau ada kasus khusus gitu, apakah istirahatnya bisa diganti ngak, masalahnya yang namanya klinik juga kan harus siap siaga. Apakah boleh di *break* ato ngak aku juga ngak tahu, karena aku juga belum punya pengalaman, ketika saat istirahat saya tidak ditangani gitu, cuma saya ngak tahu apakah masa istirahatnya bergiliran atau ngak. Karena yang namanya pasien mah, kayak IGD gitu kan ngak ada yang istirahat, harus siap sedia gitu harus 24 jam. Saya ngak tahu apakah Poliklinik disini diberlakukan seperti itu atau ngak, kalau *break break* semua atau langsung tutup total, apakah bijaksana kalau Poli demikian karena orang yang sakit ngak bisa ditunda gitu. Kalau punya pemikiran ya udah bergilir gitu istirahatnya, karena itu lebih bagus. Cuma saya ngak tahu apakah sudah diberlakukan seperti itu atau ngak. Ya mudah-mudahan bisa seperti itu karena yang namanya sakit ngak bida ditunda, *service* harus tetap jalan, harus 24 jam ibarat seperti IGD gitu. Mudah-mudahan yang di Maranatha seperti itu lebih bagus lagi, kan Maranatha ngak melayani cuma dari Maranatha, terima dari luar

juga. Kalau siaga terus bagus juga untuk Maranathanya. Mudah-mudahan diberlakukan itu.

P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?

R : Secara pribadi sih memuaskan, belum pernah aku dikecewain.

P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?

R : Menurut aku sih cepat, ngak ada masalah.

P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?

R : ya sudah bagus untuk pemeriksaan.

P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?

R : Kayaknya sih udah sih, ya kalau ada meleset-meleset dikit sih. Dulu aku ada pengalaman tapi udah lama sih, aku pernah kena Herpes disini tapi diagnosa dokternya campak gitu, tapi aku kok beda ya setahu aku campak tuh ngak kayak gitu, kayak kena api trus melepuh gitu dan sakit badannya lain gitu. Saya pikirnya ini Herpes tapi kata dokternya campak, pas selesai saya ngak dikasih cuti juga, campak kan ngak berbahaya juga kan, saya nanya ke dokternya kenapa saya ngak dikasih cuti, saya kan kena campak jadi saya kan cukup *risk* untuk menularkannya ke teman kerja dong, kata dokternya 'jadi mau cuti dong', saya rasa itu bukan jawaban yang benar, jadi saya balik nanya ke dokternya 'kalau menurut dokter campak tidak berbahaya, ya saya kembali kerja kalau gitu', akhirnya dia kasih surat cuti sakit sih, tapi aku takutnya sama orang yang sama sekali tidak paham ya bahaya buat dia dan temannya kan, gitu aja sih. Aku ngak usah sebutin nama dokternya. Ya memang benar, karena waktu aku pulang, aku telepon kakak saya, kakak saya orang medis juga aku ceritain gejala gitu, katanya bener Herpes. Kayak gitu sih, tapi saya ngak mau terlalu mikirin kenapa sih dokternya gitu, saya ngak mau certain ke orang, reputasi Maranatha. Aku sih mikirnya gini, urusan Maranatha loh aku kan harus jaga *image* yang bagus, jangan sampai ada orang yang tahu, gitu aja sih. Baru ketemu satu dokter kayak gitu sih, tapi aku pikir sih selama itu tidak berbahaya bagi nyawa saya ngak terlalu dipikirin, toh aku juga bisa ngatasin. Cuma aku suka berpikir, kalau kebetualn orang lain yang ngak paham kasihan aja gitu sih, mudah-mudahan ngak lah.

P : Apakah menurut anda dokter , perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?

R : Cukup terampil dan sangat terbantu sih kita.

P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?

R : Aku harus merasa aman dan percaya, kalau tidak ada rasa yakin, siapapun yang mengobati saya tidak akan mendukung kesembuhan saya. Saya harus punya rasa percaya. Ketika saya datang saya harus percaya gitu. Masalahnya kalau spesialis atau apapun ketika saya tidak merasa yakin, masalahnya kan psikologis saya ikut membantu gitu, kalau ngak ya ngak akan sembuh sayanya. Jadi ketika saya udah



datang ke Poli, saya imani saja kalau saya datang kesitu harus percaya, karena kalau perasaan saya ngambang, kesiapaapun saya berobat saya gak akan sembuh, itu aja sih saya prinsipnya. Saya mah gak pernah berpikir, dia mah junior baru mah gimana, berpikir positif ajalah. Ketika dia diwisuda, udah lulus saya mah percaya orang itu mampu, kalau saya meragukan berarti saya meragukan kredibilitas maranatha dong. Saya gak loyal, karena bekerja di Maranatha punya pikiran seperti itu. Saya harus *men-support* dan mendukung, ya kalau kedepannya itu kan tantangan buat dokternya, tapi kalau kita sendiri tidak mempercayainya, apalagi masyarakat yang lain dong. Kasihan Maranatha, lulusan kita mau diapain. Jadi saya selalu yakin dan percaya aja, itu yang harus diutamakan. Kalau berobat ke spesialis yang hebat juga, kalau saya gak punya keyakinan ya gak akan sembuh, itu aja sih.

P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?

R : Karena udah lama kenal sama mereka, ke aku sih ramah ya. gak tahu mah ya bagi orang baru, kalau aku sih karena sudah alam kenal jadi ramah kesaya dan baik. Kalau ada orang-orang baru yang gak saya kenal, mereka juga baik ke mereka kok. Mudah-mudahan seterusnya.

P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?

R : Oh iya ijin. Ya sopan gitulah.

P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?

R : Saya sih ngerti, karena kebetulan dulu saya pernah di TU kedokteran jadi agak pahamlah, karena dulu pernah kerja disana pernah di FK, udah lama ya tahun, saya pernah dipindah ke universitas tahun 1993, ya ada kali 10 tahunan jadi cukup kenallah, gak terlalu kaget banget begitu.

P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?

R : Mendengarkan, sangat-sangat mendengarkan, sangat membantu, sangat perhatian.

P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?

R : Ya sejauh pelayanan kesaya sih gak ya, saya gak tahu kalau ke orang lain, menurut pribadi saya sih gak ya. gak melihat lu siapa, aku sih gak. Justru perbedaan yang pake ASKES dan yang gak saya gak tahu, karena saya gak lihat orang yang pake ASKES dilayani pake apa, karena saya kesana bawa kartu ASKES terus ketemu komunitasnya yang pada ASKES semua gitu, biasa disitu ketemu sama orang-orang karyawanlah yang komunitasnya pake ASKES gitu. Ya saya gak tahu kalau diluar ASKES gimana pelayanannya. Kalau menurut aku sih gak.

P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?

R : Bagi aku sih suka yang dulu, pertama gini, bukannya saya mau ajas manfaat ya, biar gimanaapun gak enak yang namanya sakit itu ya. Tapi ketika kita minta obat

gitu nggak pernah tuh obat ini nggak ada karena levelnya nggak di-*cover* ama ASKES gitu. Kalau dulu mah kan, ya pengalaman saya kemarin waktu dikasih obat oleh Poli karena standar obatnya jadinya saya yang 3 hari sembuh tuh nggak, jadi sampai seminggu dan saya sampai minta obat ke kakak saya gitu. Kayaknya saya nggak cocok sama nih obat. Kalau dulu sakit saya nggak pernah berpikir aduh gimana nih kalau nggak ada duit begitu, pokoknya nyaman aja, mau ke rumah sakit, mau periksa apa *no problem* banget gitu. Termasuk dulu saya kan pernah kena kanker gitu ya, saya nggak dapat kesulitan apa-apa, surat rujukan, operasi nggak pernah minta ‘ini gimana di-*cover* nggak?’, kan dalam kondisi sakit ditanya ‘ini mah obatnya nggak di-*cover*’, kita kan jadi berpikir aduh duitnya nyampe atau kagak sih gitu. Dulu sih nggak, aman banget, pokoknya udah masuk rumah sakit udah nggak mau tahu aja, pulang ya pulang gitu. Perkara nanti kalau ada kurang pembayaran, ya itu karena perkara lain misalnya harus fasilitas kelas dua dan saya pakenya kelas satu, ya jelas harus saya tambah, karena memang bukan fasilitas saya gitu. Nah waktu dulu saya operasi, saya nombok karena memang fasilitas yang saya gunakan melebihi plafon yang maranatha sediain. Tapi kalau sekarang, pengalaman kemarin waktu libur paskah kebetulan saya sakit juga, saya harus opname, agak ribet juga karena saya masuk IGD itu udah jam 3, ASKES nya udah nggak ada sehingga ya diping-pong kesana-kemari, ya akhirnya bisa ditangani. Ya ruangan nggak ada, akhirnya saya masuk kekelas tiga, harusnya kan saya kelas dua. Ya udahlah, karena saya berpikirnya besok dokter kapan saya pulang? Ya besok ada ruangan mau pindah nggak?, ya saya pikir nanggunglah, ribet juga kan mindahin status dan sebagainya. Jadi ya udahlah saya bilang nggak apa-apa. Pas bulang dibilang ‘ibu harus bayar sekian’, saya teh bilang ‘kenapa?’, mereka bilang ‘karena obatnya bukan ASKES yang dipake’, ya udah kalau nggak dibayar saya nggak bisa pulang kan, waktu itu saya diminta hampir 300ribu, nah pas terakhir saya mau ngurusin lagi minta surat-suratnya, karena waktu itu udah siang ‘kena *charge* lagi, karena ibu masih kurang’, belum administrasi harus bayar sendiri, oke saya teh bilang nggak masalah cuma ya dibanding ya dulu. Trus saya nanya, nih kenapa sih bisa gini, katanya ‘karena ibu pake obatnya bukan standar ASKES’. Nah coba dibayangkan gitu, ketika saya sakit, saya kan nggak pernah nanya ‘dok, sus’ saya kan nggak nanya, hanya terima obat, ya udah saya makan. Dan dokternya kan nanya ketika mau ngobatin ‘bu ini obatnya nggak di-*cover* ASKES, gimana ibu maunya nggak?’, nggak juga kan dokternya kan. Nah ketika selesai, waktu USG juga dia minta saya tanda tangan dulu, kan takut nggak dibayar, jadi saya tanda tangan dulu. Kalau dulukan, apa aja yang mau ditangani dokter, langsung aja gitu bablas nggak masalah. Dengan adanya ASKES ini, saya benar-benar merasa dirugikan, karena perempuan itu kan nggak ada tanggungan keluarga, kalau laki-laki *it's okey* lah bisa nanggung istri dan anaknya, kalau perempuan nggak sama sekali, padahal kalau dilihat kapasitas kerja, bedanya apa sih laki-laki, malahan loyalitas kerja perempuan lebih dari laki-laki gitu ya, kalau mau sombong sih iya telaten kita bisa dibandingkan. Kalau diadu prestasi kerja,

bisa dilihatlah kaum laki-laki gitu. Nah dari situ aja udah dirugikan, kalau laki-laki dapat fasilitas buat istri dan anak, mungkin mereka gak apa-apa ASKES gitu, kalau perempuan udah diskriminasi jelas kan, kita gak dapat fasilitas buat keluarga, diberlakukan ASKES juga seperti ini gitu. Saya *complain* ke ASKES gitu, kenapa bisa gini harus bayar, ibu kan dokternya gak pake standar ASKES, trus saya nanya racun yang ketika saya sakit racun yang dikasih pun saya gak akan protes, saya gak tahu obatnya apa, dokternya juga ngomong dia gak bawa daftar obat ASKES nya apa. Soalnya kan kita udah ngasih daftarnya kedokter, ya sudah kesalahan dokternya kenapa ditimpahkan kesaya dong, anggap saja saya mah tidak tahu apa-apa, kenapa saya yang harus bayar pembayarannya. Lama-lama saya jadi mikir juga, saya mikirin ASKES jadi nambah penyakit, udah mah gua kan sakit mah harus mikirin birokrasi dan fasilitas itukan dari psikologis saya keganggu bisa nambah gitu sakitnya. Ya saya sih demi keamanan tubuh saya, ya udah terima nasib aja gitu, artinya ada ketidakrelaan dalam hal ini gitu, jelas ada tidak rela gitu. Belum di lapangan juga keluhannya banyak gitu, harus bolak-baliklah ke ASKES, nah pas kesana saya gak tahu apakah sosialisasinya kurang atau gimana, karena waktu kesana 'ibu kurang ini kurang itu'. Waktu itu karena saya masih bawah standar jadi gak bawa materai, temen saya harus bawah materai di ASKES waktu itu gak ada materai, jadi harus nyari dulu, teman saya kan ngamuk 'ga mau' katanya 'kalau sediain saya mah sok, tapi kalau gak ya udah', digantiinnya berapa 8ribu perak. Waktu itu ASKESnya masih mau datang ke sini, tapi dia ngomong 'ibu nanti kalau ada *complain* kayak gini sih kita gak mau melayani datang ke Maranatha, harus datang sendiri. Saya ngomong 'kalau 300ribu dibalikin saya jabanin sampai ke ujung langit, tapi kalau 8ribu mah ogah, ongkosnya aja berapa', belum harus bolak-baliknya juga minta ampun, saya bilang begitu. Saya gak tahu, ini siapa saya gak nyalahin Poliklinik, karena Poliklinik cuma pelaksana, malah saya kasihan ketika orang unek-unek ASKES selalu kan ngedumelnya kan ke Poli, ya orang-orang Poli sih lama-lama kebal juga telinganya, tapi kan ngedengerin orang ngedumel siapa yang sih. Tetap ada rasa kesal gitu ya, padahal bukan salah Polinya. Saya gak tahu yang salah siapa gitu, salah yang memberlakukan ASKES aja kali ya. Nah saya gak tahu kenapa bisa bayar gini gitu, apakah Maranatha bayar sedikit ke ASKES nya, kan plafonnya kalau bayar segini ya ngasih obatnya juga segitu. Jadi saya pikir bukan kemajuan yang saya rasakan, malah ASKES saya merasakan kemunduran gitu bagi saya ya, tapi gak tahu mungkin yang berkeluarga bisa berbagi dengan anak istrinya tapi bagi perempuan jelas sangat rugi. Minimal kita kan gak punya tanggungan keluarga, ya kita yang normal aja, yang dulu yang diberlakukan, tapi rasanya gak fair juga ya, gak adil karena biar bagaimanapun juga ya ringan harus sama dijinjing berat harus sama dipikul gitu. Cuma saya nangkep kemarin, teman saya mau di USG lihat ribetnya jadi gak mau, malasnya, akhirnya ngeluarin duit sendiri, terus ada lagi yang harus bolak-balik, kurang ini kurang itu, suratnya harus rujukan inilah itulah, orang jadi bete 'ah udahlah malasnya gua

ke ASKES' jadinya begitu. Nah saya ngak tahu apakah dikondisikan ASKES nya seperti itu ngak tahu, tapi jadinya saya *negative thinking* kan, karena lihat di lapangan kita jadi *negative thinking* aja gitu. Sehingga dikondisikan 'malaslah ke ASKES karena ribet', ya keuntungan buat siapalah ya buat ASKES kan, karena dengan kondisi kayak gini orang malas gitu. Ya seperti ada yang dia udah punya rujukan dokter kesitu gitu ke si A, karena setiap kesitu dokternya ngak ada, akhirnya dia nyari dokter yang bukan ASKES akhirnya ngeluarin duit, lama-lama ngapain kesitu dokternya ngak ada, nah itu jadinya bagi saya sih sangat-sangat tidak membantu sih. Ya mudah-mudahan, saya berpikinya sih mudah-mudahan doa saya sih saya selalu sehat ajalah, perkara lu mau pake apa terserah, mau pake ASKES mau pake apa, kalau pun terbentur misalnya sewaktu-waktu harus terbentur dengan ASKES ya saya harus siap-siap *prepare* dana aja gitu karena bagi yang ada ngak masalah mungkin harus bayar dulu 100ribu, 1juta, 2juta. Bagi kalangan yang ngak punya gimana, itu sih yang aku pikirin. Yang punya mah ngak apa-apa gua bayar dulu entar juga dibalikin, walaupun balikannya hanya 25% dari ASKESnya, ngak ada yang pernah *full*, setahu saya belum ada yang pernah. Jadi menurut saya dengan adanya ASKES ini, saya merasa rugi banget, jujur saya sangat rugi. Kayak obat juga, dulu sih saya ngak menuntut yang bagus, menurut saya sih obat yang bagus juga merugikan diri saya, jadi takut resisten gitu. Ketika dikasih obat yang dosisnya rendah ngak mempan, itukan mengerikan bagi saya sih, saya sih ngak masalah cuma ketika harus dirawat ini itu ribet, nah itu aja yang bikin malas sebenarnya. Ya kalau dikondisikan seperti itu, sebenarnya merugikan Maranatha juga, pertama gini karyawan ketika harus bolak-balik ke ASKES, itu juga kan harus ninggalin pekerjaan, apalagi ASKES sekarang pindah ke Cilaki, jauh sekali gitu ngak ada kendaraan, tapi gitu dengan kondisi macet ngurusin satu surat bolak-balik tiga kali kan ngak efektif buat pekerjaan juga gitu, apalagi yang harus rapat. Saya juga waktu itu nunda ke ASKES karena saya ngak bisa ninggalin karena ada rahat dan ada yang harus saya kerjain, ngak mungkin ditunda, ya itu jadi pengorbanan buat saya ya udalah relain aja, itu sih. Ya bagi orang karyawan yang ... mungkin ah malas ah gua mikirin Maranatha, Maranatha aja ngak loyal keaku, ya udah saya selesaikan sesuai kebutuhan saya. Tapi yang dirugikan sih sebenarnya Maranatha dari sisi waktu, pekerjaan banyak yang ditinggal gitu, ya kalau sakit cuma satu dua ngak terasa, kalau musim sakit, harus bolak-balik itu Maranatha mau kayak apa gitu. Mungkin saya ngak terlalu melayani *public* seperti mahasiswa, kalau TUnya yang harus menghadapi mahasiswa, kasihan kan mahasiswa mau ngurusin ini orangnya ngak ada, mau ngurusin nilai orangnya ngak ada, mau bayar ini ngak ada, ya dampak psikologisnya gini ketika orang mumet mikirin ASKES ketika mahasiswa datang kan bisa jadi jutek, ya udalah nanti saya mau urusan dulu, tanpa sadar gitu kepancing gitu, ya kasihan yang jadi korban kan mahasiswanya. Jadi pelayanan *public*nya jadi terganggu aja sih. Ya mungkin bagi orang-orang yang tidak langsung melayani ke mahasiswa mungkin ngak terlalu terasa, tapi

yang jadi korban pasti mahasiswa sih, ketika emosi orang terganggu pasti pelayanan juga jadi terganggu, jadi judes gitu. Masalahnya sekarang Maranatha digadung-gadungkannya sekarang *servicenya* harus baik kan ke mahasiswa, karena menurut saya sendiri sih memang harus karena kita digaji sama siapa kalau bukan mahasiswa Maranatha, jadi biar bagaimana pun saya harus prioritas mahasiswa gitu, tapi dengan kondisi terganggu gitu nah itu gimana, kasihan kan, kesabaran orang kan gak sama gitu. Ya itu aja sih yang aku pikirin sih, ketika emosi orang terganggu ya siap-siap aja mahasiswa kena muntahannya, ya gitu aja sih citra Maranatha jadi ngak bagus dan ini pasti bakal terus bakal, lama-lama biarin aja Maranatha aja sendiri ke gua apa sih gitu, ngapain gua musti baik-baik sama mereka yang korbakan siapa, ya mahasiswalah, mereka mah ngak tahu masalah, tetap harus bayar biayanya gede ke Maranatha masak gua diperlakukan seperti ini, itu yang aku jaga.

P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?

R : Secara pribadi ke aku sih ngak ya, tapi ngak tahu kalau ke orang lain. Apakah merasakan, ya itu karena ya Puji Tuhan sampai sekarang saya jarang sakit.

P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?

R : ngak, justru saya mau menepis keraguan itu jadi jangan karena ASKES perlakuannya gitu, jadi kalau saya sakit saya ngak mau mikirin itu sih, karena tahu ribetnya jadi aduh saya takut sakit gitu, pasti ribet, jadi nah kalau pikiran itu mengganggu saya jadi takut sakit, gitu aja sih, jadi ya udah *it must go on* aja, apa yang terjadi terjadilah ngak mau dipikirin. Emang sih kalau mau jujur, sangat jujur saya tidak merasa terjamin dengan adanya ASKES, sangat sangat tidak terjamin karena ribet, sangat sangat ribet, bagi saya sih ribet. Ya itulah kelebihanannya kalau dulukan administrasi rumah sakit kita ngak harus bayar, kalau sekarang harus bayar dan itu harus bayar pribadi ngak dibebankan ke Maranatha, itu aja sih. Saya ngak merasa terjamin sama sekali dengan adanya ASKES, ya tapi aku harus menghilangkan pikiran itu sih, karena mikirin itu saya jadi benar-benar sakit sih, ya udahlah apa yang terjadi terjadilah, saya percaya aja Tuhan pelihara saya, kalau saya sakit saya diberi jalan kesembuhan aja. Kalau mikirin itu yang ngak sakit jadi malah sakit, ya ketika di rumah sakit 'bu ini harus di tanda tangan karena takut ngak dijamin sama ASKES nya', mampus deh gue, yak kalau yang ada duit mah ya ngak mau mikirin bayar aja gitu. Nah ketika ada orang yang lagi kosong keuangannya misalnya, mikirin sakit aja belum beres apalagi mikirin duitnya aduh ini bagaimana belum ini belum itu, nah ini yang jadi bahaya, kasihan sih jadi dilematis juga sih. Ya mudah-mudahanlah dari setahun ini ada evaluasi gitu, jadi Maranatha jangan menutup mata hatinya, jangan menutup kupingnya gitu, jadi dibuka jalannya untuk evaluasi gitu. Karena kemarin SDM aja ngomong gitu, kebetulan ngomong ke biru SDMnya, karena yang berhubungan dengan ASKES kan urusnya ke SDMnya ya, kata saya 'bu

Win nih gimana, katanya gini-gini dengan ASKES ya bu', ya kalau ada kasus obat jangan kita yang jadi korban, trus dibilang 'coba bu ... nulis surat' saya nanya suratnya mau ditujuin kesiapa, sementara ibu sendiri kan sudah dengar banyak yang *complain*, tetap bikin surat atau ibu saja yang sebagai pegawai biro SDM yang ngasih tahu gitu, ketika ada rapim ngomong nih gimana dari bawah nih ada keluhan gini-gini gitu, itu sih masih bagus ini mah kotak surat ngak ada, walaupun ada kotak surat apa dibahas apa ngak, nah ini juga haru dipikirin. Kalau Maranatha terpikir ya udahlah kita buat kotak saran buat, tapi harus dipikirin juga mau ada solusi ngak gitu. Kalau cuma mau buat kotak saran tapi ngak dipikirin kalau nih udah ada surat, apakah akan dibahas atau ngak, kalau ngak ada rencana bakalan dibahas, mendingan ngak usah, gitu aja. Buat apa janji-janji surga. Ya teman saya sih kemarin punya pengalaman, dia harus di USG, ke itu aja ASKES 'ah malas bu, ribet', trus yang satu juga 'ih ngak' termasuk pendeta universitas, kan dia ngerasa juga diping-pong bolak-balik Cilaki, belum macet ya kesana, ini sih malas juga. Jadi kesimpulan ini dikondisikan orang malas ke ASKES karena ribet, nah yang diuntungkan siapa, ya ASKES dong, maranatha kan bayar *full* untuk sekian ratus karyawan tapi ngak digunakan dengan semestinya karena malas gitu. Ya malasnya karena itu, bukan sok kaya, kan sama sekali ngak, bukan karena kita udah kelebihan duit, cuma ya karena malas juga gitu, jadi ya sebatas pusing sedikit mah makan Paramex, ya itu aja sih.

Responden 5

P : Peneliti

R : Responden

P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?

R : Cukup bersih ya, sehat juga sih.

P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?

R : Ya kalau yang sekarang kan sementara ya ngak nyaman juga, soalnya ruang tunggu obat dan ruang tunggu periksa pasien lantai dua kan barengan jadi lewat-lewat, jadi kalau rame-ramenya kan ribet juga, apalagi kalau yang diluarkan ruang tunggu di pinggirnya ada ATM gitu, jadi ribet juga.

P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?

R : Ruang tungguanya kurang nyaman ya, soalnya kalau kita sakit kan jangankan banyak yang bolak-balik, rebut sedikit gitu kan,haha (responden tertawa).

P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?

R : Sudah cukup.

P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?

R : Kelengkapan peralatan sendiri sih udah cukup menurut saya, kalau kebersihan alatnya bersih.

P : Bagaimana persediaan obat ?

- R : Kalau untuk persediaan obat untuk saat ini karena ASKES kita ngambil obatnya di apotek lain ngak di tempat gitulah, sedangkan yang namanya sakit jangankan untuk ngambil obat untuk kedokter aja dipaksain karna pengen berobat, sedangkan kalau disini harus ngambil obat diluar gitu, mungkin kalau untuk waktu agak lama, yang namanya sakit pengen berobatnya cepat-cepat gitu. Ya saya pernah ngambil obat ke apotek itu ngak ada, disuruh ke apotek lain gitu, jadi kan makan waktu, sebaiknya berobat kedokter dikasih obatnya langsung di situ juga, enakya gitu, jadi sekaligus gitu, apalagi kan rumahnya dekat kalau rumahnya jauh kan kasihan. Gitu juga, mungkin kita punya saudara atau adik atau kaka kalau ngak tahu, kan ngak semua tahu apotek ada disitu selain anggotanya gitu. itu sih saya pengennya dokter langsung ngasih obatnya disitu ngak isah kesana-kesini lagi, ya saya pernah gitu obat ngak tahu harus ke apotek sana, kan jadi dua kali. yak lo untuk saya kan sudah berkeluarga cuma dua orang saya sama istri, ya mau nyuruh kesiapa gitu kan, yang namanya ngandalin istri kita juga takut ngak tahu tempatnya gimana-gimana juga, gitu sih. saya harapkan dokter dan obat sekaligus, jadi ngak lambat gitu, ngak makan waktu gitu.
- P : Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?
- R : Sudah ya.
- P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?
- R : Kalau pendaftarannya mudah, cuma kalau di Poliklinik kan dokternya satu, kan bisa dibilang hampir setiap harinya kita nunggunya agak lama juga ya mungkin apa kurang dokter atau mungkin gimana gitu. Ya kalau flu dan batuk bias nunggu agak lama juga cuma kalau sakitnya udah ngak ketahan susah juga, kalau kita didahulukan ngak enak juga gitu, haha (responden tertawa). Sedangkan orang lain udah lama nunggu kita baru datang langsung itu ngak enak juga sih sebenarnya.
- P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ? Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan anda ?
- R : Cepat sih, jadi saya pernah sakit sampai pusing banget ya gelap gitu, saya ngak ditangani dokter dulu, ditangani karyawan disitu dulu, dikasih minum dulu jadi ya cepatlh jadi ngak ini, ya baguslah.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?
- R : Oh iya bagus gitu, cepat, dimengerti sama kita.
- P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?
- R : Selama ini sih saya berobat dokternya hadir on time. pernah sih terlambat paling 10-15menit. kan Poli bukanya jam 9, paling datangnya lebih 10 menit ya mungkin diperjalanan macet atau gimana gitu, ya wajarlah.
- P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?
- R : Iya sesuai dengan jadwal.
- P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?

- R : Kalau untuk Poliklinik memuaskan, ya baiklah.
- P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?
- R : Cepat sih, ya mungkin karena data kita sudah ada jadi tinggal sebutkan NIKnya kita tinggal tunggu dipanggil.
- P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?
- R : Cepat dan tepat.
- P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?
- R : Selama ini benar, kita sakit apa langsung dikasih obatnya, cepat sembuh berarti kan benar gitu.
- P : Apakah menurut anda dokter , perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?
- R : Iya cukup terampil.
- P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?
- R : Percaya dan aman.
- P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?
- R : Sangat ramah, jadi ngak ngelihat itu karyawan, mahasiswa, siapa aja yang ke umum juga, emang seharusnya kayak gitu.
- P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?
- R : Iya meminta ijin.
- P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?
- R : Sudah jelas.
- P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?
- R : Iya mendengarkan dan cari solusinya, untuk sementara kita jangan makan ini makan itu.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?
- R : ngak sih,sama, jadi ngak ngeliat kita pake apa pake apa, dilayani dengan baik.
- P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?
- R : Kalau untuk saya kan baru berkeluarga jadi belum tahu bangetlah, bisa dibilang masih sendiri karena istri belum masuk soalnya saya baru nikah 2 bulan, saya ngajuin katanya belum bisa di masukin gitu. Catatannya saya udah harus ini dulu baru bisa dimasukin itu juga sangat mengesalkan gitu, seharusnya kan yang namanya kita mau nikah mau berkeluarga kan kita ngak tahu, masak kita mau nikah harus tunggu habis ini dulu kan ngak ini juga, pengennya ya begitu kita menikah saya juga mempersiapkan syarat-syaratnya, bisa langsung bisa. Yang namanya sakit kan ngak tahu gitu, jadi untuk sementara masih saya aja istri belum masuk gitu. Kalau untuk saya yang sudah berkeluarga hak istri saya belum bisa,



harusnya kan bisa, saya ngak tahu masalahnya dimana cuma kan saya sudah coba masukin syarat-syaratnya ke SDM cuma aturannya sekarang gitu ngak bias di acc, sedangkan syarat untuk masuk ASKES harus di ajukan dari SDM, jadi untuk sekarang status saya masih sendiri. Jadi saya harus nunggu sampai ini beres dulu, padahal kalau kita sakit kan ngak tahu. Kalau menurut saya sejak masuk ASKES obatnya kurang bermutu, kurang berkualitas, soalnya waktu dulu kalau ke Poliklinik masih ditanggung Poliklinik sekali berobat saya cepat sembuhnya, kalau sekarang kan misalnya saya masuk sekarang jarak 2-3 hari masih kerasa sakitnya, makanya jarak berapa hari lagi saya masuk ke Poliklinik dengan sakitnya yang sama. Kalau dulu kan 2-3 hari udah sembuh, kalau sekarang 2-3 hari sakitnya masih ada, ya mungkin karena kualitas obatnya kurang.

P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?

R : Sama saja.

P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?

R : Karena kualitas obatnya kayak gitu, kalau kita sakit jadi malas juga minum obatnya ngak sembuh-sembuh, malahan kalau saya beli obat di warung lebih cepat sembuhnya. Jadi saya tidak merasa terjamin dengan dengan yang sekarang.

Responden 6

P : Peneliti

R : Responden

P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?

R : Kalau kebersihan itu ya biasa-biasa, peralatan sama tergantung ama kegiatan atau kerajinannya itu sama-sama aja sebetulnya.

P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?

R : Kalau misalkan sekarang ada perubahan jadi sumpet ya, sempit.

P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?

R : Sumpek ya jadi kurang nyaman gitu.

P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?

R : Sudah cukup.

P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?

R : Peralatannya kurang lengkap.

P : Bagaimana persediaan obat ?

R : Pengobatannya cukup lengkap sebetulnya cuma terbatas berobatnya.

P : Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?

R : Sudah cukup rapih dan bersih.

P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?

R : -

- P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ? Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan anda ?
- R : Disebut cepat ngak lambat ngak, sedang-sedang aja tergantung perawatannya karena setiap dokter itu tidak sama.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?
- R : Kalau untuk saya cukup jelas aja.
- P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?
- R : Itu kadang-kadang tergantung situasi karena ada yang dekat ada yang jauh, kalau macet kan jadinya lambat. Kalau bisa sih ada cadangannya kalau datangnya terlambat.
- P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?
- R : Sudah sesuai dengan jadwalnya.
- P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?
- R : Kurang ya karena peralatannya kurang, kalau pelayanannya sudah cukup.
- P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?
- R : Cukup cepat.
- P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?
- R : Sudah cukup cepat.
- P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?
- R : Udah cukup juga, cuma obatnya aja yang terbatas, gitu aja deh.
- P : Apakah menurut anda dokter , perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?
- R : Sudah cukup.
- P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?
- R : Aman-aman juga ada, tergantung kalau kita cocok obatnya, kalau ngak cocok kita datang lagi. Jadi saya merasa aman dan percaya aja.
- P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?
- R : Ramah-ramah aja.
- P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?
- R : Oh iya minta ijin dulu.
- P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?
- R : Mudah dimengerti.
- P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?
- R : Iya dokternya perhatian dan mendengarkan.

- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?  
 R : Sama aja.  
 P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?  
 R : Kalau untungnya kalau jatahnya ngak terbatas, tergantung tergantung kebutuhan merawatnya atau kondisinya, kalau kita udah penuh nih lebih baik ASKES, kalau terbatas lebih baik ASKES ngak ada lebih baik yang dulu aja karena ngak ada batasnya. Saya merasa tidak puas dengan adanya ASKES karena sangat terbatas itunya. Untungnya karena anak dan istri itu udah ditanggung ama ASKES, cuma masalahnya di terbatasnya pembiayaannya.  
 P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?  
 R : Memang perbedaan ada tapi ngak jauh beda sih, biasa-biasa aja.  
 P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?  
 R : Ya terjamin kalau ada cocok obatnya, karena kebanyakan obat di sana saya cocok ya saya merasa terjamin.

#### Responden 7

P : Peneliti

R : Responden

- P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?  
 R : Sudah bagus.  
 P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?  
 R : Sudah bagus.  
 P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?  
 R : Sudah cukup nyaman.  
 P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?  
 R : Bagus sih.  
 P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?  
 R : Bagus juga.  
 P : Bagaimana persediaan obat ?  
 R : Saya ngak tahu mah itu lengkap atau ngak lengkap. Menurut saya sudah cukup lengkap.  
 P : Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?  
 R : Sudah rapih dan bersih.  
 P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?  
 R : Mudah dilakukan.

- P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ?  
Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan anda ?
- R : Kalau untuk dokter disini sudah cepat.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?
- R : Ya jelas dan mudah dimengerti.
- P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?
- R : Sesuai ya, datangnya jam Sembilan gitu ya.
- P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?
- R : Mungkin sudah ya, soalnya jam sembilan masuk.
- P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?
- R : Sudah memuaskan.
- P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?
- R : Sudah cepat dan tepat, pas setelah daftar langsung ditangani.
- P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?
- R : Pelayanan pengobatan, nah kendalanya disitu, kan kalau berobat diperiksa di Poliklinik Maranatha ambil obat disitu di apotek harus bolak-balik, kalau ngak ada disuruh pulang lagi harus dibeli sendiri begitu, kalau ngak ada catatan dari dokter disini disitunya di apoteknya harus dibeli.
- P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?
- R : Ya sudah baik.
- P : Apakah menurut anda dokter , perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?
- R : Sudah cukup terampil, ya pelayanannya sudah baik. Nah kendalanya gitu, kalau udah diperiksa, ngambil obatnya masak sakit harus bolak-balik, belum kalau ngak ada harus beli sendiri. Seharusnya cukup diberikan dari sini (Poliklinik).
- P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?
- R : Kalau saya percaya, kendalanya cuma disitu saja. Kalau dibilang aman, saya merasa kurang aman, kendalanya disitu kerja sama dengan ASKES. Kalau ngak ada ASKES itu baik ya pelayanannya, pas udah kerja sama dengan ASKES saya udah ngak setuju gitu.
- P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?
- R : Mereka ramah, baik.
- P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?
- R : Iya minta ijin dulu.
- P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?

R : Iya mudah dimengerti.

P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?

R : Iya terlihat memperhatikan dan mendengarkan.

P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?

R : ngak ya, pelayanannya tetap sama.

P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?

R : Ya saya sama ASKES ngak setuju, harapan saya memang balik kembali kesemula lagi gitu, jangan kerja sama lagi dengan ASKES soalnya waktu diceritakan pertama itu berbeda sama kenyataannya gitu. Janjinya kalau kita beli obat di apotek janjinya 60% mau diganti tapi nyatanya ngak. Saya pernah hari kemarin 170ribu berobatnya diganti 60ribu, trus disitanya lambat, bolak-balik bolak-balik gitu ya. Perjanjian 14hari, sampai sebulan ngak ada, trus yang diganti cuma 60ribu, 40% saya hitung ngak nyampe, perjanjiannya 60% *full* ngaknti gitu. Kalau yang sekarang saya ngak setuju, dipermainkan gitu dari sananya. Kalau dilihat dari sisi saya lebih merugikan, soalnya merugikannya itu habis 170ribu digantiinya 60ribu, padahal perjanjian 60%, masih jauh. Disitanya disuruh bolak-balik bolak-balik, kurang ini kurang itu.

P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?

R : Kalau pelayanan sih baik ya, pemeriksa gitu ya, ngak ada perubahan. Saya dengar ya, kalau dulu pemeriksaan untuk dokternya 10ribu kalau sekarang 4ribu, tapi pemeriksaan tetap.

P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?

R : Kalau saya terjamin, kalau keluarga ngak, karena dipermainkan oleh ASKES.

Responden 8

P : Peneliti

R : Responden

P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?

R : Kalau menurut saya sudah cukup.

P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?

R : Sudah cukup.

P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?

R : Kalau ruang tunggu di luar keganggu sih, soalnya orang kan keluar masuk trus di situ ada ATM juga, jadi kurang nyaman.

P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?

R : Lumayan, cukup bersih.

- P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?  
R : Sudah cukup, masalahnya cuma di pelayanan obatnya aja, kalau pelayanan obat kan seharusnya di situ.
- P : Bagaimana persediaan obat ?  
R : Sudah cukup ya.
- P : Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?  
R : Sudah.
- P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?  
R : Mudah dilakukan.
- P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ? Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan anda ?  
R : Ya cukup.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?  
R : Sudah cukup.
- P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?  
R : Kalau menurut saya cukup *on time*.
- P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?  
R : Kalau itu sesuai.
- P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?  
R : Sudah memuaskan.
- P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?  
R : Sudah tepat.
- P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?  
R : Sudah ya.
- P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?  
R : Sudah cukup.
- P : Apakah menurut anda dokter , perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?  
R : Sudah cukup.
- P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?  
R : Ya percaya ajalah gitu, ada rasa aman.
- P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?  
R : Sudah ramah ya.
- P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?  
R : Kebanyakan sih minta ijin dulu.

- P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?
- R : Ya, sudah.
- P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?
- R : Perhatian banget ya, soalnya waktu itu saya minta rujukan ke rumah sakit, dokternya langsung buatin surat pengantarnya.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?
- R : Sama aja sih ke semuanya.
- P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?
- R : Ya menurut saya lebih untuk karena keluarga sudah ditanggung, sekalipun istri dan anak saya belum ditanggung karena yang ditanggung cuma karyawan saja, sedangkan saya masih pegawai kontrak. Saya tidak merasa rugi dengan adanya ASKES ini. Kalau pengambilan obatnya sih ribet tapi ya sabar ajalah.
- P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?
- R : ngak berbeda sih, sama aja.
- P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?
- R : Saya merasa terjamin, soalnya saya sudah sakit beberapa kali, dan dibiayai penuh sama ASKES.

#### Responden 9

P : Peneliti

R : Responden

- P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?
- R : Poliklinik sekarang kebersihannya cukuplah ya, ngak terlalu bersih maksudnya ngak istimewa, ngak kotor juga.
- P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?
- R : Kalau yang sekarang tempatnya darurat, kesannya sempit ya. Kalau yang dulu sebelum pindah lebih baik.
- P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?
- R : ngak nyaman, kursinya sedikit terus kemudian ruang tunggu juga sempit.
- P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?
- R : Cukup bersih.
- P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?
- R : Kelengkapan peralatannya menurut saya standar, ngak terlalu lengkap juga, jadi menurut saya standarlah. Ketersediaan alatnya karena pasien saya tidak tahu peralatan apa aja yang dipakai, tapi saat saya diperiksa ada, saya juga tidak tahu

peralatan lainnya, tapi kalau cuma segitu, menurut saya standarlah peralatannya ya, dibidang lengkap juga tidak terlalu kurang juga ngak, mungkin standar. Kebersihan alatnya cukup bersih.

P : Bagaimana persediaan obat ?

R : Kalau selama ini yang diamati selalu ada, cuma kalau sekarang untuk kita pegawai menggunakan ASKES obat-obatan yang digunakan di sana obat-obat ASKES kalau sebelumnya kan yang diberi obat paten ya, jadi menurut saya kualitas obatnya jadi menurun.

P : Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?

R : Kerapihan pakaian sudah cukup memadai, kalau dokter ngak harus maudis kan?, cukuplah (pegawai lain masuk membeikan surat kepada responden).

P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?

R : Mudah, ya sederhanalah ya itu pendaftarannya ngak terlalu rumit, ngak terlalu lama. Cuma masih konvensional masih pake kartu jadi kalau pencarian data pasien masih agak lama masih konvensional.

P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ? Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan anda ?

R : Kalau sekarang sih saya belum mengalami yang darurat, paling yang standar yang biasa-biasa menurut saya, tapi pelayanannya cepat.

P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?

R : Cukuplah ya kata saya. Ya mungkin itunya prosedurnya kurang jelas, dari dokter trus kemana, ya itu yang kurang jelas ya. Tapi kalau saya sudah tahu karena sudah biasa ke situ jadi ngak masalah, tapi untuk pasien baru agak kebingungan juga ya.

P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?

R : Eee kalau saya lihat, mungkin sebagian besar sesuai tapi ada beberapa pas saya ke sana dokternya masih ngajar, masih ada sidang KTI, ada beberapa kali itu ya, tapi sebagian besar sudah tepat waktu ya.

P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?

R : Sesuai ya, karena kalau lihat jadwal bukanya sudah sesuai ya, kalau istirahat mereka istirahat, kalau buka mereka buka.

P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?

R : Prosedur pelayanannya mungkin perlu ditingkatkan, yang jelas pasiennya urutannya dari mana ke mana, nah itu yang perlu ditingkatkan, kalau sekarang kan tempatnya kecil jadi ngak terlalu masalah, kalau udah besar lebih membingungkan lagi.

P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?

R : Ya sudah cepat, cuma itu masih konvensional, kalau misal dibantu pake *software* atau program buat mendata pasien mungkin lebih baik.



- P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?
- R : Eee kalau cepat sih cepat, cuma kalau yang tepat itu kan perlu diagnosa betul atau tidak kadang-kadang diagnosanya kan ada yang salah, kalau cepat sih cepat, kalau tepatnya itu tergantung.
- P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?
- R : Kalau yang saya lihat ada beberapa yang sudah baik, ada beberapa juga yang agak kurang, itu udah umumlah ya dimana-mana juga sama kayak gitu, jadi ada yang diagnosanya langsung benar atau tepat, tapi ada yang perlu berulang ke sana.
- P : Apakah menurut anda dokter , perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?
- R : Kira-kira udah cukup ya.
- P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?
- R : Kadang-kadang, haha (reponden tertawa), kadang-kadang ada kurang kepercayaan juga kepada satu dua dokter ya. Merasa aman, biasanya gini kalau penyakitnya ngakwat kita minta rujukan ke spesialis gitu.
- P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?
- R : Cukup ramah.
- P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?
- R : Iya, selalu minta ijin dulu, tapi ada yang spontan kayak tensi meter jadi langsung-langsung ngak perlu bilang ini, ya ngak perlu kan ada tindakan spontan ya karena udah biasa tindakan-tindakan seperti itu. Kalau menjelaskan kadang-kadang aja ya.
- P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?
- R : Itu tergantung dokternya ya, ada yang komunikasi dengan baik, jelasin, ada yang *to the point* gitu tanpa penjelasan, ada yang gitu, tergantung dokternya.
- P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?
- R : Kadang-kadang mungkin ya, haha (reponden tertawa), kadang-kadang belum selesai langsung dibikin resep, kadang-kadang dipotong. Tapi ada juga yang mau dengar, tergantung pribadinya. Tergantung dokternya, orang kan pribadinya beda-beda ada yang bisa dengar ada yang kepribadiannya gitu, tapi ada yang pernah saya dapati dokter yang mau dengerin dan ada yang langsung *to the point* ngak basa-basi gitu.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?
- R : Eee kalau, saya ngak tahu kalau kita kan sesama pegawai, teman gitu, udah biasa dilayani gitu tapi kalau mahasiswa saya ngak tahu. Kalau saya lihat sih tidak berbeda, tapi kalau asuransi itu kan ada standar pelayanan ya, cuma yang saya lihat itu yang standar pelayanan asuransi sekarang itu agak menurun dimasalah obatkan, kalau dulu dikasih obat yang paten kemudian kalau kita butuh vitamin

kan dikasih, standar asuransi kan vitamin ngak ditanggung jadi cuma obat-obat tertentu, jadi itu yang kadang-kadang bikin repot kita harus tetap beli di luar untuk obat-obat seperti itu.

- P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?
- R : Kalau saya sih ada *plus minus* nya, *plusnya* kan kalau dulu kan keluarga tidak ditanggung sekarang ditanggung jadi udah ngak masalah, keluarga semua udah *discover*. Mungkin yang *minusnya* kualitas obatnya jadi menurun gitu. Jadi kalau kita berobat ke rumah sakit misalnya Immanuel atau rumah sakit lain kita dikasihnya obat ASKES. *Plusnya* juga sekarang kita bisa berobat ke rumah sakit mana saja kalau dulu kan RS Maranatha dan Immanuel. Kalau saya sih lebih keuntung, karena keluarga kan ditanggung jadi kita ngak perlu kuatir lagi,. Trus kalau pergantian kacamata dulukan ditanggung pribadi kalau sekarang diganti sama ASKES, cuma kerugiannya itu sih obat-obat yang digunakan standar ASKES, padahal asuransinya bukan ASKES gitu
- P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?
- R : Pelayanan sih sama, ngak masalah.
- P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?
- R : Lebih rasa aman, karena keluarga juga *discover*, walaupun jarang dipakai, paling untuk periksa gigi, tapi emang memberi rasa aman jadi kita ngak perlu mikirin segala macam, trus ada temen yang anaknya pernah operasi ditanggung dan jumlahnya cukup besar gitu.

Responden 10

P : Peneliti

R : Responden

- P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?
- R : Kalau sekarang ya dari kebersihan sih bersih ya, cuma sumpek aja karena sempit ya, jadi kurang nyaman buat pasien menunggu. Suasananya tidak kondusif buat pasien nunggu, kan ruangnya sempit.
- P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?
- R : Kalau penatan sih saya sangat memaklumi karena ini adalah ruang sementara jadi ya dengan kondisi apa adanya di situ memang kurang begitu nyaman, ngak paslah sempit buat orang yang dilayani ya memang karena lahannya segitu, jadi buat saya sih memaklumi karena ini sementara. Kalau gedung baru sudah jadi mudah-mudahan lebih baguslah.
- P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?

- R : Ruang tunggu untuk sekarang ngak nyaman sekali, kalau saya angan-angankan kalau ruang tunggu gitu kan, besar trus seperti *hall* tapi ngak seluas *hall*, besar gitu, katakan lah seperti membentuk U gitu (sambil responden menggambarkan apa yang dipikirkan), kalau di sini kan cuma sedikit Poli umum, Poli gigi, farmasi aja untuk pelayanan obatnya, di sini Poli umumnya di sini gigi, di sini farmasi, di depan sini pendaftaran dan sebagainya, jadi dengan begitu nyaman kita bisa melihat keseluruhan penjuru ruangan, kalau di situ kan kita terbatas. Kadang kan kalau kita nunggu di luar di GWM gitu, dipanggil gitu kadang dokter lupa manggilnya pake *microphone*, berapa kali saya harus kelewat sampai saya harus marah-marah, jadi sistem antriannya harus ditatalah, kadang saya tuh ngak tahu nomaur berapa.
- P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?
- R : Ya kalau bersih sih bersih, cuma sumpek karena sempit.
- P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?
- R : Saya ngak tahu yang lengkapnya itu seperti apa, karena saya bukan dari perawat atau dokter yang mengetahui persis standar yang ada itu harus ada apa di sana, menurut saya sih peralatan ngak begitu penting, yang penting adalah pelayanan dari dokter dan petugasnya di sana, itu yang nomaur satu buat saya. Kalau peralatan mah tensimeter dan stetoskop sudah cukup meyakinkan. Nah kalau yang bersih itu, kalau yang saya lihat periksa tenggorokan lidah itu kan saya lihat apakah ini sudah digunakan untuk orang lain atau belum, tapi ketika melihat dokter menggunakan alat itu saya yakin kalau alat itu khusus buat saya, karena sesudah selesai dipakai dokternya masukin ke tempat buat yang dicuci, jadi saya pikir alat yang digunakan minimal sudah dibersihkan.
- P : Bagaimana persediaan obat ?
- R : Nah terus terang dengan pelayanan ASKES jadi menurun standar obatnya, buat kita karyawan sudah tidak dilayani lagi pemberian obat di Poliklinik, jadi hanya diberikan resep dan di ambil di apotek lain. Saya ngak ngerti bagaimana kerja samanya dengan ASKES seperti apa sehingga Poliklinik tidak mau lagi melayani untuk pasien ASKES. Jadi untuk tahu obatnya itu lengkap atau tidak, saya kurang tahu persis, ya mungkin saya lihat teman-teman mahasiswa yang ngobrol dengan saya ya kalau obat untuk sakit-sakit biasa sih ada. Tapi buat saya pribadi karena saya tidak dilayani lagi jadi kurang tahu juga selengkap apa.
- P : Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?
- R : Ya kalau perawat di sana pakaiannya ya seperti kita di sini, ya cukup lumayanlah, cukup bersihlah, dokter juga cukup meyakinkanlah, bersih juga.
- P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?
- R : Pendaftarannya sih hal yang mudah, kalau daftar ya sudah nunggu gitu, ngak harus ke SDM dulu ngak harus ke sini ke sana dulu itu kan bikin pusing, kalau ini kan langsung daftar, cuma itu aja sih yang kayak antrian nunggu itu yang membuat kita ngak nyaman, kita nunggu kita tuh nomaur berapa, jadi saya sarankan ketika saya sudah daftar 'saya ambil kartu berobat bapak dari *filenya*,

bapak silahkan tunggu, nomaaur antriannya nomaaur sekian, misalnya nomaaur lima, saya tinggal tunggu misalkan dari maunitor atau apa, antrian nomaaur sekian disuruh masuk. Kalau bisa seperti itu lebih baik, jadi ngak ada orang yang nyerobot. Jadi saya juga pernah marahin orang-orang di Poliklinik ngakra-gara seperti itu, mereka bilang mereka ngak tahu karena dokter yang manggil, saya bilang 'yang penting saya daftarnya ke kamu, perkara dpketr manggil atau ngak ya, yang penting saya daftarnya ke kamu, ngak tahu kartunya di taruh dimana sampai saya ngak dipanggil-panggil', ternyata sama dokternya keslip di bawah, kan itu kan masih tradisional numpuk gini. Dokternya mungkin kan ngambilnya dari yang paling bawah tapi kadang kan yang namanya manusia, dokternya salah ngambil dan kelewatnya dua kali kan jadi enek juga, saya tahu orang inih tuh lebih duluan saya daftarnya, saya yang daftar pertama jadi dipanggil yang ketiga, saya tahu persis karena baru datang udah pusing dan menggigil, panas pergi ke Poliklinik, datang pertama karena ingin mendapatkan prioritas pertama malah dilewat (responden menerima telpon).

P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ? Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan anda ?

R : Ya artinya begini, ketika melihat gelagat bahwa pasien menunggu ya harusnya mereka berpikir ada sesuatu yang harus dikerjakan, ada sesuatu yang harus dijelaskan kepada pasien 'sebentar ya dokternya lagi di jalan', dengan begitu kan oh nanti ada dokternya datang. Kalau ini ngak ada komunikasi seperti itu jadi sudah aja seperti itu, kadang kita nanya sih 'nih dokternya sebenarnya ada atau ngak sih', mereka cuma menjawab 'sebentar aja ya pak', mereka di dalam cuma ngobrol-ngobrol aja, ketawa, kita kan malah jadi bete kan kalau kayak gitu. Jadi misalnya mereka tanggap dengan kondisi seperti itu, setengah sembilan udah buka dokternya belum datang ya artinya mereka berusaha untuk menenangkan pasien, seperti 'sebentar ya lagi di kelas dokternya, tanggung jadwal selesai jam sembilan seharusnya udah beres, kalau dokternya mau praktek di Poliklinik akan lebih cepat', ada kata-kata gitu aja ketika sudah menenangkan tidak perlu disediakan TV yang besar supaya kita nyaman menunggu, ngak mah itu mah yang penting kesiapan dokter, perawat yang ada di sana gitu. Menurut saya mereka kurang respon terhadap situasi yang ada. Kalau misalnya dimintai bantuan sih dia akan bantu, seharusnya ngak usah diceritain mereka udah langsung menenangkan yang menunggu..

P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?

R : Kalau dokter menjelaskan tentang sakit saya rasa sudah cukup dan memang menggunakan bahasa untuk orang awam yang bisa dimengerti oleh awam, ngak pake bahasa yang tidak saya tahu, ngak pake istilah kedokteran yang membuat saya mengernyitkan dahi, kan ngak, artinya dokter menjelaskan hal-hal yang praktis bagi saya, tips-tips yang praktis untuk mengatasi sakit dan mencegah

supaya tidak sakit lagi, apa yang harus dilakukan misalnya gizinya, pola makanan seperti apa yang harus diperhatikan, gitu aja.

P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?

R : Ah ngak, beberapa kali berobat, saya kan sering datang pagi kan karena saya ingin mendapatkan pelayanan pertama, dengan asumsi semua alat-alatnya masih bersih gitu kan dan dokternya masih *fresh*, semangat, ya itu tadi ngak persis datangnya setengah sembilan, selalu ya paling cepat datangnya jam sembilan kurang seperempat, rata-rata jam sembilan mulainya.

P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?

R : Kalau Poliklinik sendiri bukanya tepat, kadang saking tepat waktunya buka kita ada di sana juga belum mau melayani, kata mereka 'belum buka ya', padahal kita udah dari jam delapan di sini sambil cari sarapan, keluar terus langsung ke sana belum mau dilayani, kata mereka 'nanti aja setengah sembilan'. Ya kalau mereka istirahat ya mereka istirahat kalau buka ya mereka buka. Pernah juga waktu saya pengen berobat sore jam setengah dua, ya ngak bisa dilayani walaupun orang-orangnya ada di dalam, kata mereka 'nanti jam tiga datang lagi', waduh jadi malas saya, jadi mendingan pulang aja.

P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?

R : Belum memuaskan, saya ngak melihat dari fasilitas yang ada karena darurat sih, tapi saya melihat dari orang-orang yang melayani di sana. Kalau dari skala lima mereka ada di skala dua, masih untung belum satu.

P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?

R : Kalau penerimaan pasiennya sih cepat, daftar langsung nunggu, mereka ngambil kartu berobat saya langsung dikasih ke dokter. Jadi saya ngak dibuat harus ke sana dulu ke sini dulu, ngak kayak gitu, langsung cepat.

P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?

R : Cepat dan tepat, ehm jarang sih salah ngasih obat, itu aja sih yang bagus, buat saya ya ngak tahu kalau orang lain.

P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?

R : Eh menurut saya mah sudah cukup lah, karena ada beberapa dokter yang cukup jeli gitu nanya keluhan terus berusaha untuk mengorek lagi untuk tahu saya sakit apa dengan pertanyaan-pertanyaan yang lebih tajam lagi, ada juga dokter yang ngak tahu karena pengaaman atau karena apa 'oh ya ok' jadi langsung-langsung aja, trus ngelat dari catatan berobat saya 'oh bapak udah sakit ini-ini', kan ada dokter yang sangat jeli gitu kan ngeliat catatan berobat saya 'bapak sudah sekian kali dengan keluhan yang sama, bapak harus cek lab ya, pengen tahu sebenarnya bapak itu sakit apa, keluhannya udah lebih dari sekian kali dari cataan berobat bapak', artinya saya menyimpulkan bahwa skalanya itu ada tiga keatas, antara

tiga dan empatlah kalau kita skalain dari satu sampai lima, jadi antara *mauderate* saya cukup puas sampai puas.

P : Apakah menurut anda dokter , perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?

R : Rasanya sih hal-hal yang dikerjakan umum jadi kalau saya kerja di situ pun rasanya bisa aja, biasa aja kecuali sih perawat itu turut juga membantu dokter dalam kasus-kasus tertentu saya bisa menilai kalau perawat itu terampil begitu. Ya saya cukup aja menilai mereka karena yang dikerjakan mereka pun bisa dikerjakan sama orang awam, lebih banayak kegiatan administrasi kan sebetulnya, bukan kegiatan khusus seperti di IGD gitu kan kita lihat perawat-perawatnya memang terampil di situ..

P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?

R : Ya skalanya antara tiga dan empat ajalah gitu. Diatas cukuplah 3,5, haha (responden tertawa).

P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?

R : ngak ramah ya.

P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?

R : Iya minta ijin ‘tolong pak atau maaf ya pak saya periksa’, ngak pernah ‘buka baju’ atau buka sendiri gitu kan ngak, ya dokternya kan bilang ‘pak maaf ya buka baju dulu ‘tolong bapak berbaring di tempat tidur’, ya dokter kita cukup ramah ya melayaninya, ngak jutek gitu.

P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?

R : Iya mudah dimengerti.

P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?

R : Karena sikapnya wajar-wajar aja gitu, jadi ngak ada yang sepertinya kita tidak menemukan di tempat praktek dokter swasta kita selesai berobat ada kata-kata ‘ok pak cepat sembuh, istirahat yang cukup pak, dijaga lagi pak kesehatannya, ya semauga cepat sembuh’, seperti itu aja buat kita yang sakit itu udah meredakan rasa sakit sepersekiannya, karena ini lingkungannya kantor, teman kerja sendiri jadi mungkin ngomong begitu lebai jadi ngak ada kata-kata keluar kayak gitu kan atau keinginan saya ‘ok ya, sembuh ya’ atau gimana gitu, seperti begitu kan ke teman wajar tapi ngak pernah tuh dilakukan kayak gitu sambil ngasih resep gitu ya mereka berempati kepada saya atau membantu gitu ngak kayak gitu, lempeng aja tuh. Keinginan saya sih orang lagi sakit, panas, menggigil, pusing mana harus ngambil obatnya di apotek lain jauh ke bawah,’ini ya obatnya, diambil sendiri ke sana’, aduh gimana ya, coba mereka ngomongnya ‘aduh maaf sekarang ngak bisa ngambil di sini, cepat sembuh ya atau gimana’ sesama temanlah komunikasinya, saya juga ngak ingin mendapatkan pelayanan yang lebih gitu kan, ya itu lebai tadi kan kalau kata anak-anak sekarang, mendapatkan pelayanan yang sewajarnya aja

toh yang melayani kan teman sendiri gitu sih. Nah kalau di dokter swasta kan pelayanannya kan seperti itu, jadi bener-bener mereka perhatiin, datang sore-sore udah dikasih senyuman, udah dikasih sapaan, ya menyapa anak saya yang sakit 'kenapa de? Ada apa de? Sabar ya dokternya lagi meriksa' dengan begitu aja udah luar biasa menurut saya.

- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?
- R : Saya rasa sih ngak ya, karena mereka melayani sebatas yang di *cover* ASKES segitu ya mereka layani segitu atau orang lain yang diluar ASKES misalnya anak-anak mahasiswa *cover*-annya JPKMI segitu ya segitu, kalau lewat kan pengobatannya ngak bisa dilayani gratis kan, ya menurut saya wajar ajalah.
- P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?
- R : Kalau dilihat dari kepuasan pribadi tentu itu menurun, karena fasilitas *full*, pelayanan berobat yang dirasakan beberapa tahun sebagai karyawan Maranatha itu menjadi hilang tetapi kalau saya lihat keluarga saya yang juga membutuhkan pelayanan kesehatan, ya artinya penurunan pelayanan ini juga tergantikan dengan pelayanan yang diberikan kepada anak dan istri. Jadi kalau saya ngobrol dengan teman-teman pesuruh mereka mengeluh 'aduh kok jadi segini ya, obatnya harus jadi nyicil, sekarang ngambil besok lagi ngambil obat, besok besoknya lagi ngambil karena kurang, jadi ribet aman ya', trus saya ngomong 'ya itu konsekuensinya, kalau kita diibaratkan dapat satu kue yang tadinya kue itu dimakan satu sama kita tentu kita merasa puas, nah sekarang kuenya satu dibagi empat jadi makannya seperempat, yaw ajar dong semua jadi ngak puas tapi semuanya kebagian. Kalau semuanya pengen satu-satu kuenya rasanya ngak mungkin Maranatha memberikan satu-satu buat istri dan anak-anak. Ya harapan kita pengennya semuanya dapat satu, tapi kan masak dana Universitas habis hanya untuk pelayanan kesehatan', saya sih membesarkan hati kepada teman-teman ya kayak pesuruh gitu ya, saya analogikan seperti itu mereka nangkap gitu, 'tadinya kamu makan kue satu dimakan sendiri sama kamu habis ngak ingat istri dan anak-anak, nah sekarang sama Maranatha kuenya dibagi empat nah kamu disuruh makan seperempat, seperempatnya juga dimakan sama anak istri kamu, ya pasti kakmu ngak akan puas dengan pelayanan seperti ini, kamu harus bersyukur istri dan anak kamu jadi bisa mersakan kue ini' gitu sih.
- P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?
- R : Terutama dokter ya, suka bingung memberikan obat 'aduh ini ASKES', jadi harus nyari obat yan *tercover* ama ASKES, jadi ada semacam bukan keterpaksaan atau itu ya, jadi ribet aja ya buat dokternya harus ngafalin lagi obat yang *tercover* sama ASKES nya.
- P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?

R : Cukup terjamin ya artinya kita gak bingung sih kalau terutama anak sakit kita ada *coveran* kesehatan gitu aja sih.

Responden 11

P : Peneliti

R : Responden

P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?

R : Untuk Poliklinik sekarang bagus.

P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?

R : Kayaknya terlalu sempit kalau sekarang.

P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?

R : Ruang tunggu di luar cukup, kalau yang di dalam sempit kayaknya.

P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?

R : Oh bersih, bagus, cukup bersih.

P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?

R : Untuk umum dan gigi cukup segitu mah, kecuali untuk rujukan-rujukan gitu gak punya kita kan.

Alatnya sudah cukup bersih, steril pasti

P : Bagaimana persediaan obat ?

R : Kalau untuk ASKES semuanya kan ASKES sekarang ya, cukup komplit tapi di ASKES nya kadang-kadang gak ada, agak ribet juga, kan di ASKES sini kan agak gak komplit barangnya ya, harus ke sana kitanya lah.

P : Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?

R : Oh itu mah rapih, bersih ya, ramah.

P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?

R : Mudah sekali kecuali banyak pasien pasti lama, kalau sendiri cepat, haha (responden tertawa).

P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ? Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan anda ?

R : Saya pernah dulu tabrakan, cepat juga, dirawat dengan baik, dilayani dengan baik. Bekas tabrakannya udah bagus sekarang, di jahit dulu di Advent trus dirawat di sini. Kepala saya dulu bocor tapi rapih sekarang, bagus (responden menunjuk kepalanya), waktu itu cepat dijahit langsung di situ juga. Teman saya sobek disininya (responden menunjuk kepalanya untuk mengumpamakan) langsung dijahit sesegera mungkin, langsung ditangani, bagus.

P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?

R : Oh sangat dimengerti, masalah obat semuanya dimengerti.

P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?



- R : Untuk sekarang iya, *on time* juga. Kalau jam 9 dia (dokter) datang jam 9, kadang-kadang ada juga satu dua sih yang telat karena dia ngajar juga sih.
- P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?
- R : Kalau Polinya bukanya tepat waktu, udah pasti.
- P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?
- R : Untuk Poliklinik sekarang cukup memuaskan.
- P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?
- R : Cukup, untuk segituan cukup, cukup tanggap.
- P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?
- R : Cepat selalu sembuh kalau dikasih obat sama Poliklinik, iya udah sembuh pasti tepat juga.
- P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?
- R : Oh jelas pasti bisa.
- P : Apakah menurut anda dokter , perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?
- R : Sangat terampil.
- P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?
- R : Oh percaya sekali 100%.
- P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?
- R : Ramah juga.
- P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?
- R : Oh iya minta izin dan kasih saran pasti.
- P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?
- R : Sangat mudah dimengerti.
- P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?
- R : Oh iya sangat sangat dia mau mengerti, mau mendengarkan keluhan-keluhan kita, kita selesai bicara dulu baru dia tanggapi.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?
- R : Sama aja mah menurut saya, biarpun mahasiswa bayar, kita ASKES, sama aja.
- P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?
- R : Kalau menguntungkannya kalau obatnya ada, kalau obatnya ngak ada balik lagi, kalau misalnya butuh kita. Tanggung sebenarnya ASKES, kalau kita butuh obat kosong ngak ada di ASKES kan, obat yang dibutuhkan ngak ada, harus obat ini ngak bisa obat gosok yang lain gitu, kita harus beli, obat yang ini ngak ada ngak masuk ASKES, kalau dulu kan obat ini tanggung langsung ada di Poliklinik,

sekarang minta kedokter 'ga bisa pak, ini ngak ditanggung sama ASKES'. Nah itu repotnya disitu. Kalau menguntungkan atau tidak *fifty fifty* sih ya, kadang-kadang obatnya cepat juga. Kadang-kadang obatnya yang kita mau ngak ada ngak di tanggung sama ASKES gitu. Untuk menguntungkannya sih obatnya bagus ya terampil, cepat juga ya, ngak terlalu ribet, kita gunakan kartu aja langsung selesai gitu aja. Merugikannya gitu, kita obat gosok ngak ditanggung, kan tanggung ya, kenapa ngak semua aja obat-obatan di ASKES-in. Kayak kacamata gini kan ditanggung, yang mahal aja ditanggung, kenapa obat gosok ngak ditanggung, kan tanggung ya, kenapa ngak semua obat ditanggung, nah yang merugikan disitu, bukan merugikan sih sebenarnya kenapa ngak semua gitu. Kalau kacamata saya 420ribuan diganti ASKESnya 400ribuan, ya ngak apa-apa itu mah bagus, banyak yang murah dari 400ribuan padahal mah, itu mah bagus lebih nyaman.

P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?

R : Sama aja ngak ada yang beda, ngak kayak orang kecil pundung gitu mah ngak, lebih ringan itu mah, malah lebih ringan kan kerja Poliklinik kan, cuma nangani aja resep dokter.

P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?

R : Oh iya sangat terjamin.

Responden 12

P : Peneliti

R : Responden

P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?

R : Cukup baik.

P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?

R : Ya mungkin karena masa transisi dari gedung yang baru jadi agak sumpek untuk saat ini, tapi perlu kita maklumi untuk hal itu dari pada tidak ada sama sekali kan fasilitas poliklinik itu. Hanya yang masih saya lihat disitu orang-orang tahu itu poliklinik tapi masih ada asap rokok, saya tahu orangnya tapi tidak usah saya sebutkan, tahu poliklinik tapi masih merokok disitu seharusnya kan steril.

P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?

R : Ruang tunggu ya, kalau dilihat belum nyaman karena berbarengan dengan ruang tunggu ATM. Kalau dibilang nyaman sih tidak nyaman tapi asal dibilang bisa duduk saja sudah baguslah dari pada berdiri.

P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?

R : Sudah cukup bersih.

P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?

- R : Lengkap, kalau untuk kasus-kasus yang sederhana sih ngak masalah, tapi kalau yang harus di MRI tidak memenuhi, ada yang saya tahu itu di Baromeus, Immanuel saja tidak mampu begitu. Ada sih cukup, biasa aja untuk umum ya, seperti tes darah, tekanan darah, dan sebagainya. Lumayan steril, ya sudah cukup steril.
- P : Bagaimana persediaan obat ?
- R : Ya persediaan ini kan terkait dengan ASKES dan kebijakannya, saya memang mengalami hal ini kira-kira kemarinlah 2 minggu yang lalu waktu saya berobat itu obatnya tidak ada jadi harus diambil ke apotek Surapati gitu, ya saya ngak tahu apakah jenis obat itu memang tidak disediakan ASKES di Poliklinik Maranatha atau memang sudah habis, saya ngak tahu tapi sejauh ini baik-baik saja.
- P : Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?
- R : Ya untuk kalangan dokter sih memang begitu bagus sih. Nah pegawai ada yang pake sendal jadi saya pikir ini di kantor atau di dapur gitu, hahaha (responden tertawa), ya mungkin terkait ruangan yang cukup sempit jadi ngak bisa berbuat banyak, masih menunggu gedung baru ya kita harus maklumi.
- P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?
- R : ngak sih, mudah karena kadang-kadang *by phone* bisa karena sudah kenal, tidak jelimet lah.
- P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ? Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menanggapi keluhan anda ?
- R : Ini mungkin menurut saya ya, kalau yang lain saya ngak tahu, dokter tidak bisa berbuat banyak jika saya tidak menceritakan keluhan-keluhan saya, apa maunya saya, jadi disesuaikan dengan tindakan diambil dengan tepat dan cepat, contohnya saja kemarin dokter Z, kebetulan saya lagi kerja dan irama jantung saya ngak beraturan gitu, padahal saya ngak lagi minum kopi dan minum obat, minum-minuman keras, merokok, tapi itu terjadi sekitar jam satu atau jam dua, jadi saya waktu itu langsung ke Poli dan ada yang jaga, waktu itu dokter Z, ya memang waktu jaga sih belum, jadi saya masih tunggu sekitar lima belas menit, dan kata dokter Z langsung disuruh ke Santosa dan langsung saya bilang ‘pak saya nih ada seminar, tiga hari lagi dan ini hari pertama, jadi saya minta kalau bisa jangan sekarang, ya saya minta dokter tolong buat surat rujukan tapi saya minta obat sekarang supaya saya bisa minum dan bisa tenang sekarang gitu’, saya terus terang ngak saya lakukan ke Santosa karena dengan obat itupun saya sudah enak sudah tenang, jadi ya udah surat rujukannya saya batalkan gitu, jadi buat saya itu cukup baik dan membantu gitu.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?
- R : Ya kalau untuk penjelasan misalnya obat ini untuk ini, untuk sakit ini minum sekian segini ukurannya, itu cukup jelas.
- P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?

- R : Kalaupun dari jadwal yang dibagikan ke kami itu sih sesuai, misalnya jam dua belas saya harus ke dokter saya lihat oh baru jam setengah dua belas, misalnya saya pengennya ke dokter B misalnya dan masih dokter A ,ya udah tunggu aja dulu gitu ya paling lima sepuluh menit wajar lah, mungkin perjalanan dari Poli atau dari GWM, tapi masih wajar. Tapi pernah sampai dokternya ngak datang, jadi ya udah saya nunggu, terus diomongin bagaimana kalau besok aja trus saya bilang sakitnya sekarang masak harus nunggu besok, ya udah saya minta obat aja, kebetulan sakit saya itu rutin misalnya sakit kepala, misalnya saya minta Neuralgin kan ngak mungkin kalau saya minta langsung jadi saya bilang di-*record* dicatat kesehatan saya coba dilihat, saya dulu dikasih Neuralgin dengan dokter A mungkin dengan dokter B juga pasti sama cukup deh itu aja, ya udah untuk sementara di *advice* dulu tapi dia harus lapor dulu ke dokter B kalau saya mintanya gini gitu.
- P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?
- R : Ya sesuai, nah jam istirahat saya jarang kesana diatas jam dua, kan mereka jam dua break trus jam tiga buka lagi atau bagaimana, jadi menurut saya bagus sih gitu.
- P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?
- R : Ya kalau dibilang memuaskan *relative* ya, tergantung orang-orang yang dilayaninya gimana, ada juga orang-orang yang rese ato gimana, bisa saja dia ngak ngerti kondisinya dan sebagainya. Mungkin menurut saya itu cukup, tapi menurut orang lain ngak cukup, makanya saya bilang *relative*, cukup baik.
- P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?
- R : Tidak juga ya, karena itu masalahnya nyawa, berabe gitu akibatnya.
- P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?
- R : Kalau pemeriksaannya, seperti yang saya bilang tadi, saya sakit jantungnya dia langsung ke jantung, jadi kalau saya bilang dok saya sakit, sakit apa ya, ya ngak tahu, ya susah dokter juga ngak bisa berbuat apa-apa jadi lumayan bagus. Kalau untuk pengobatan dan penanganannya cepat, bagus, ya simple gitu ngak berbelit-belit.
- P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?
- R : Eee ya untuk penyakit-penyakit yang sederhana sih paling batuk pilek ngak masalah, tapi kalau harus sampai dikonsul ke salah satu RS, misalnya dia harus terapi, gitu kan membutuhkan tenaga ahli spesialis, misalnya *Orthodontic* untuk gigi. Itu yang pernah saya alami sakit tipes di Poliklinik dikasih hanya Parasetamaul saya ingat persis padahal ketika saya kedokter B katanya ini kamu udah kena tipes empat hari positif, jadi kan salah diagnosis entah karena dia mengira-ngira ato gimana saya ngak tahu, tapi hal ini memang mengecewakan saya tetapi ya udah ngak usah dibesar-besarkan saya ngak usah sebutkan nama

dokternya, tapi masih ada sih, ya udah itu pengalaman saya. Ya mungkin dokter-dokter yang baru masih meraba-raba, mungkin begitu bisa saja, tapi yang lama-lama pun belum tentu dia langsung tek (sambil responden menyentak) ke inti masalahnya belum tentu, karena itu perlu diagnosis sementara itu kan jenis penyakit itukan misalnya oh ini penyakitnya A, begitu dideteksi atau ditindak lanjuti di lab, oh ini mah penyakitnya A+, kadang-kadang seperti itu seperti yang saya bilang. Jadi perlu pembelajaran, perlu pelatihan mungkin, saya pikir mengenai nyawa hidup mati kan ditangan Tuhan, tapi paling tidak cara penanganannya itu sendiri memang harus *qualified* jadi sesuai prosedur, sehingga paling tidak meminimize masalah-masalah yang akan timbul.

P : Apakah menurut anda dokter , perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?

R : Cukup terampil.

P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?

R : Ya selama ini sih ngak ada masalah ya, tapi ketika ASKES masuk, ya itu yang jadi pertanyaan ya maaf kata ada dokter yang ngeluh ya kita ini hanya pelaksana kok, jadi ada keluhan dari pasien kedokter, dokter hanya mengatakan kita hanya pelaksana jadi tidak bisa berbuat banyak. Jadi sebetulnya yang saya tangkap bahwa, Poliklinik ingin pelayanannya begini tapi ngak bisa karena ada dibatasi oleh peraturan yang timbul karena adanya ASKES, ya jadi kayak terjajah di negeri sendiri gitu, jadi dokternya sendiri ngak bebas karena ada *rule* yang membatasi. Ya bukan ngak merasa aman, ya mungkin sosialisasi kurang, penanganannya juga kurang banyak kasus yang timbul. Pak Pendeta sendiri yang ngantar saya waktu itu komplek ke ASKES ping-pong, bapak kesana bapak kesana, bolak-balik, kalau kita punya banyak waktu sih ngak masalah tapi kalau gini udah jauh di jalan Bengawan kalau kemarin kan di dekat sini di jalan Junjuran, kan kesana ngak ada angkot kesana, akses dari sini gitu. Ya banyak juga yang ngeluh ke saya mengenai ASKES ini, maugok-maugok ke Poli, jadi Poli sendiri aduh gimana ya. Jadi kita lihat disini, peraturan yang diambil ASKES tidak sinkron dengan apa yang dilakukan yang biasa dilakukan di Maranatha ini, menurut saya sangat merugikan, apalagi buat Maranatha. Dulukan pegawai saja tanpa adanya ASKES ini masuk anak istri ditanggung, hanya kasus saya, anak saya kemarin sekitar 7,5juta yang 7juta ditanggung ASKES yang 500ribu saya yang bayar harus *cash*, nah saya pikir ada *claim* penggantianannya itu, ya buat saya lumayan 500ribu dibayar 400ribu terima kasih lah, tapi kemarin yang saya terima cuma 72ribu dari 500ribu, itupun harus saya tunggu seminggu. Nah itu juga dari informasi yang sudah didapat kan itu kan ngak bisa diputuskan begitu saja, balik keorang-orang diatas sana yang membuat kebijakan. Jadi saya sendiri merasa aman dan percaya, tapi begitu masuk ASKES jadi awut-awutan.

P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?

R : Ramah sih, kan saya sudah kenal lama satu gereja juga jadi ngak masalah ya, hanya pegawai TKT jangan ikut-ikutan di administrasi, penampilannya juga

harus sepatu, jangan pake sandal gitu, kan itu namanya Poliklinik identik dengan namanya kebersihan.

P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?

R : Oh iya itu selalu mereka minta ijin, dan buat saya dan pasien lain mungkin sangat membantu. Untuk identitas awallah, ya untuk analisis awallah, loh kok tekanan darah anda kok naik atau rendah ya, jadi analisa awalnya jadi ketahuan jadi tahu tindakan selanjutnya.

P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?

R : Ya dapat dimengerti dengan baik.

P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?

R : Ya mereka bersedia mendengarkan.

P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?

R : ngak, sama aja.

P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?

R : Dulu sih ngak pake ASKES kan kita, jadi ngak ada masalah hanya yang di-*cover* pegawai saja, jadi yang pegawai inginkan kenapa istri dan anak ngak tercover gitu jaminan kesehatannya. Ternyata salah kapra dari atas, justru terkait nilai atau nominalnya mungkin atau apa, malah jadi ke ASKES gitu. Ya saya sih mau ke ASKES mau keapapun ngak masalah, asalkan kita tidak dirugikan dari pelayanan, dari waktu, dari ASKES *standby* disitu, jadi kalau ada apa-apa tentang ASKES langsung. Ibu Wiwin pun kemarin itu sama DBD tapi susternya mengatakan ‘bu ini obat ASKES ya?’, ‘masak bodoh’ kata ibu Wiwin ‘yang penting saya sembuh, dari dokter dikasih ini ya saya makan ini kan obat, kalau saya ngak makan saya salah’, gitu jadi kebetulan saya yang bantu selesaiin disana. Nah sampai sebegitu, mau ngambil tindakan aja sampai nanya dulu ‘ASKES bukan?’, jadi sebetulnya ada suatu perbedaan, nah ini nih yang tidak baik menurut saya. Dengan adanya ASKES ini jelas merugikan saya, ya soal kita dipungut biayanya atau tidak, itu ngak jadi masalah tapi yang jelas kita jadi nyaman gitu ya, kita kerjanya nyaman. Jadi kalau ada apa-apa, kita ngak minta-minta, anak istri kita sakit dan apa sudah ada yang meng-*cover*, jadi dompet saya tidak perlu lagi saya kuras untuk beberapa kali cukup dengan adanya asuransi, cuma masih jauh dari kemungkinan, masih jauh dimimpi sanalah kira-kira. Anak saya pun lagi butuh pengobatan sekitar 6 bulan dan itu tidak di-*cover* berobat jalan, nah itu yang saya bilang yang 7 juta itu kan, tapi setelah itu kan ngak otomatis *stop* ada berobat jalan setelah itu sekitar tiga empat bulan lagi kedepan, lumayan juga tuh obatnya, nunggunya lama, sekitar satu dua jam. Untuk dokternya, dokter konsulnya kita ngak usah bayar, cukup tunjukkan kartunya. Tapi di rumah sakit pasti melihat, ini mah ASKES, dokternya dokter spesialis paru, dokternya emang ngak melihat status itu

dia udah ngerti oh ini mah ASKES jadi semua saya kasihkan, hanya dengan itu mereka melihat ‘kok mau-maunya masuk ASKES’, jadi tanggapan suster kayak gitu, dari pihak kesehatan saja mengasumsikan seperti itu apalagi kami-kami yang awam gitu kan. Tapi kalau peningkatannya lebih baik, tidak berjelimet, *claim* juga ngakmpang, kita kerja enak nyaman, udah tenang gitu, nah selama ini kan waduh anak saya gimana ASKES lagi jadi tambah pusingan yang baru gitu.

P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?

R : Jelas berbeda, seperti yang tadi saya bilang, kalau ada obat yang harus saya minum. Ini obatnya obat ASKES harus ambil di apotek lain, dalam hati saya ‘ini Poli saya, kenapa saya harus jalan lagi ke bawah ngambil obat atau ke Apotek Surapati misalkan’, inikan ngak lucu saya nih kan lagi kerja trus ngambil obat. Nah saya ngak bisa menyalahkan mereka, tapi terkait kebijakan awal yang dibuat oleh orang atas seperti itu jadi kita ngikut aja.

P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?

R : Terjamin sih, terjaminnya dalam hal ketika saya sakit tiba-tiba, minta dirujuk langsung gitu, dulu kan ngak harus konsul dulu benar ngak, apakah perlu dirawat inap tidak, jangan-jangan saya yang pengen rawat inapnya gitu. Kalau bilang terjamin sih ya ngak juga sih, kan kalau saya merasa terjamin ngapain saya ngeluh, banyak kan keluhan-keluhan yang timbul?, saya mungkin orang kesekian mengajukannya, haha (responden tertawa).

Responden 13

P : Peneliti

R : Responden

P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?

R : Yang gedung sekarang, kalau untuk ruang pasien sempit sih karena bangunan sementara, kita nunggu di ruang itu kan trus ada yang nunggu diluar, trus itu kalau *microphone* nya rusak, kalau dokter manggil kan kasihan, mending kalau dokternya yang kayak dokter X mau dia lari keluar ‘pasien A’, ya kurang nyamanlah untuk pasien yang misalnya pusing harus nunggu dengan ruang yang sempit. Masalah kebersihan sih standar sih, mungkin kalau untuk ruangan besar, kalau untuk ruangan kecil sih ngak tahu karena kecil dilihatnya bersih aja sih, kalau dilihat sih ngak ada sampah, cuma kalau yang di luarnya sih iya agak kotor, kan itu ruang tunggu ATM, ngak bisa dijadiin patokan.

P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?

R : Sempit sih karena bangunan sementara.

P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?

R : ngak nyaman sih, masih nyaman yang dulu karena sempit, itukan cuma bersifat sementara ya.

P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?

R : Masalah kebersihan sih standar sih.

P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?

R : Untuk standarnya ngak ngerti nih, masalahnya untuk standar Poliklinik harus ada apa kita mah ngak ngerti sebagai pasien. Tapi intinya mah, kayak kita kedokter umum, kita masuk ada alat ini. Lebih komplit dari dokter umum, cuma layak tidaknya kita harus punya persamaan kita tahu di Poliklinik A oh begini yang standar ID, nah kita ngak ngerti, cuma ya dengan dokter umum yang kita biasa lebih komplit Poliklinik. Kalau kebersihan alatnya, sekilas mata pandangan orang awam ya bersih, cuma steril ngak nya kan ngak ngerti, harus ada dimana, masuk kemana, kita ngak tahu kan kita ngak ngontrol, tapi kalau dilihat misalnya ini kan kotor (sambil responden menunjuk meja kerjanya) kalau di lap kan bersih, nah kayak gitu, tapi dilihat sih bersih sih. Cuma menurut kedokteran ada bakteri yang ngak bisa kelihatan, nah itu yang ngak ngerti.

P : Bagaimana persediaan obat ?

R : Kalau persediaan obat kan sekarang kita dengan ASKES, nah untuk di Poliklinik ngak ditanggung karena obatnya dengan ASKES mungkin generik, nah yang disediakan Poliklinik sih dulu katanya komplit, jadi misalnya dokter A ngomong obat A, kita sih ngak tahu gitu ya, katanya sih ada. Cuma kalau sekarang banyaknya ke ASKES, Poliklinik ngak ngeluarin. Jadi ngak bisa bilang komplit atau kosong, kan dokternya juga pilih-pilih yang ada, masalah komplit ngak ngerti, dari dulu yang saya periksa, periksakan gini keperawat 'ada obat A ngak? oh ngak ada dok, yang ada type obat ini'. Nah yang namanya komplit otomatis mah yang dibidang dokter harus ada kan. Dari Poliklinik harus nanya dulu stok obat, obat apa yang ada sesuai dengan standar ASKES.

P : Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?

R : Pegawai Poliklinik kayaknya kurang etis aja kalau baju pegawai Poliklinik disamain dengan baju karyawan. Terus disana kan macam-macam ada pegawai Maranatha atau yang lainnya, kan beda bajunya, pakaian bebas, pernah lihat kan pakaian rumah sakit kayak gimana kan (responden bertanya kepada penanya) kayak Immanuel, kalau pakaiannya putih ya putih, ini kan beda kalau ini kan sembrawut bermacam-macam ada yang *levi's*, ada yang celana panjang, itu kan ngak tahu statusnya gimana, cuman kan kalau pegawai maranatha pake baju kayak gini (responden menunjukkan seragam yang sedang dipakainya) trus pesuruhnya pakai baju warna biru. Tapi kan yang namanya Poliklinik itu kan rumah sakit jadi ada aturan sendiri bajunya harus bagaimana, seharusnya menyesuaikan walaupun karyawan Maranatha, tapi kan harus berbeda dengan bagian administrasi, bagian lapangan, tapi ini kan sama kelihatannya bukan rumah sakit.

P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?

R : Mudah sih, dari dulu sampai sekarang tetap sama.



- P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ? Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan anda ?
- R : Kalau untuk dokter, karena saya pakainya dokter X, kan kebanyakan orang Maranatha kan ud punya dokter masing-masinglah, karena masalah hati bukan obatnya doang cara pemeriksaan, cara penyampaian. Saya sih dengan dokter X dibanding dulu dengan dokter lain lebih enak dokter X, lebih teliti, cara dia nyampikannya lebih enak, yang kita ngak nanya dokter kasih tahu kita jadi ingat. Ada dokter yang istilahnya kita sakit apa 'oh ya iya iya'. Jadi kebanyakan karyawan itu milih-milih, jadi kayak udah langganan lah, kayak udah jadi dokter keluarga gitu lah. Misalnya kalau saya sakit hari sabtu, saya nanya dokternya siapa 'oh dokter ini nih hari senin' ya udah nunggu aja hari senin, jadi untuk sementara pake obat adanya aja dulu. Karena yang saya rasain gitu, kalau yang lain juga gitu pada nunggu sesuai dengan dokter yang di itu. Menurut saya sih ngak semua dokter disana cepat tanggap untuk menyelesaikan keluhan saya.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?
- R : Tidak semua, kalau nanya dokter X kesaya, saya tahu dia cepat tanggap dan lebih jelas dianya 'oh pak harus begini kalau dengan ini', kalau yang lain sih yang saya rasakan kalau dulu sebelum ada dokter X ngak terlalu, bukan memuji dokter X tapi ini yang saya rasain. Kalau yang lain ngak semua saya coba sih, kan dari senin sampai sabtu, terus bulannya juga berbedakan ada yang ngaknti ada yang masuk. Saya ngak ngerti, ngak bisa jawab 100%nya.
- P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?
- R : Kalau dokter X *on time*, kadang-kadang jadwal jam 9, dia jam 9 kurang udah datang, pulang misalnya jam 11 dia bisa lebih, kadang-kadang dokter yang lain nunggu dulu lah.
- P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?
- R : Nah yang jadi masalah kan bukanya jam 9, sedangkan apalagi kan sekarang kan keluarga, anak ditanggung, apalagi kebanyakan anak sakit kan di malam hari sedangkan kita ditanggung dengan ASKES otomatis ke rumah sakit atau nunggu besok. Cuma dengan jadwal Poli yang buka jam 9 kan terlalu siang, enaknya kan pagi jam 7, dari jam 7 udah ada kan, kan orang kalau orang kan dari jam 11 ke jam 1 kan jarang orang meriksa kebanyakan kan pagi kerasa sama sore gitu aja. Ini kan kebalik jam 9 sampai jam 1, untuk orang kerja sih waktunya bener-bener pas, cuma untuk orang yang bener-bener sakit itu kan kerasanya dari malam kan trus pagi baru kita berobat. Ini mah kebalik siang, kadang-kadang orang sakit kan jam 5 atau jam 6 udah bangun kan, pagi kan udah bangun itukan udah bisa ngerasain sakitnya kan perlu pengobatan, bayangin nunggu jam 9 itu kan,haha (responden tertawa). Kalau mengenai jam istirahat Poli saya ngak tahu apakah tepat atau tidak waktunya, karena saya sering berobat ke Polinya jam dari jam 10

sampai jam 1, dia kan istirahatnya dari jam 1 sampai jam 3, buka tutupnya tepat nggak ngerti, kadang-kadang kan buka jam 9 saya nggak ngerti, karena saya suka kesananya jam setengah sepuluh.

P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?

R : Ya biasa-biasa aja sih, mungkin karena udah kenal ya. Tapi ada pegawai yang bilang ini mah ribet gini gini, kita kan udah kenal istilahnya kita kan bagian ME bagian pemeliharaan otomatis dia butuh 'pak listriknya rusak', ya langsung kesana. Ya mungkin karena saya kenal juga jadi baik nggak masalah. Kan harusnya nanyanya ke yang nggak ada sangkut pautnya jadi nggak kenal, kalau saya kan sudah kenal, jadi mereka pada baik, 'pak kesini dulu deh ada es', tapi harus bayar juga tapi, haha (responden tertawa), cuma beda kan kalau sama yang nggak kenal kan, cuma karena udah kenal jadi pelayanannya jadi baik aja sih, susah kalau bilang nggak memuaskan, namanya juga kenal kan beda, itu aja sih.

P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?

R : Ya cepat aja sih biasa, kadang-kadang siapa yang dikenal lebih lagi bisa didahuluiin lagi malah, misalnya kita nomaur berapa 'bapak bisa duluan, yang ininya lagi kesini', kita duluan bisa. Bukan pasien ini lagi kemana, misalnya saya nomaur 9, ini nomaur 7 tapi pasiennya tidak ada, tapi karena sih itunya tahu jadi ngomong 'pak itunya nggak ada', jadi saya duluan. Tapi menurut prosedur kan nggak bisa gitu, pasti tetep manggil aja dulu baru dikasih tahu, kayak gitu.

P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?

R : Kalau untuk dokter saya sendiri, saya bilang tepat. kadang-kadang ginilah, kita pilek dikasih obat A, kita pusing dikasih obat A, jadi gitu, ada dokter yang kayak gitu. kita kan orang awam tahunya kalau pilek, batuk, pusing kasih obatnya kan macem-macem kan, kita nggak ngerti cuma intinya kan kita mau kasih obat A, B, C, D kan sembuh kan, nah masalahnya ini nggak sembuh. Pernah kejadian ini, nggak tahu sekarang, tapi semuanya kembali kedokternya, haha (responden tertawa).

P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?

R : Belum kayaknya, kan bukan spesialis, masalahnya kalau penyakitnya flu, batuk, yang penyakitnya standar-standar mah ya udah tepat bisa dianalisis, tapi kalau penyakitnya yang dalam-dalam tetap kan larinya kan ke, kadang-kadang kan 'periksa darah dulu' nggak bisa nentuin. kalau penyakit standar pilek, batuk, ngaktel-gatel nah itu mah udah tepat.

P : Apakah menurut anda dokter, perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?

R : Mungkin ya, kalau sudah ditugaskan mah sudah ahli, karena nggak bisa menilai sih karena kita kan nggak ahli, gitu aja sih. nggak punya standar sih, jadi nggak bisa bilang sampai dimana orang menilai sih A terampil sih B kurang.

P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?

- R : Tergantung dokter ya, untuk saya sendiri merasa aman dan percaya. Sekarang saya punya penyakit rutinlah, bukan rutin, wajib obat dan berobatnya kolesterol sama jantung. Saya dengan berobat ke dokter X merasa percaya dan yang lain pimpinan juga kebanyakan ke dokter X yang penyakit darah tinggi segala macem, nah awalnya sih dokter ini jadi ikutan lebih teliti lebih telaten.
- P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?
- R : Ada yang bilang ngak ramah, tapi ke saya sendiri sih ramah karena kenal, kalau yang lain bilang ngak ramah ngak kenal, ya ngak tahu juga masalahnya apa ada yang bilang begitu.
- P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?
- R : Ya minta ijin, biasanya ngomong ‘o ya pak tolong buka bajunya saya mau periksa’. Biasanya ijin.
- P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?
- R : Lebih dimengerti lebih enak, tergantung dokternya.
- P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?
- R : Lebih bersedia, dia lebih perhatian, gini yang saya lihat mungkin dia juga ilmu, setiap pasien diajak bicara lebih terbuka mungkin kalau sarannya diikuti dia juga kan menelitinya sama juga kan, kayaknya begitu.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?
- R : Dokter saya sih ngak, kalau untuk pegawai-pegawainya karena kenal jadi ngak masalah. Kalau pegawai ASKES kan kita ngak kenal, kalau dekanat kita juga kan ngak kenal pegawainya, itu mah parah pelayanannya lebih jelek, ya gitu ya. Ya ASKES sendiri ya kalau kita *claim* obat ,penerangan dia, masak kita datang, ini mah cerita ASKES aja ya, datang kita seharusnya kan ‘selamat siang pak, ada apa?’, ini kan ngak, dianya duduk malah nelpon kita kan nunggu, ngak bener ngak *receptionis* kayak gitu kan, kan begitu.
- P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?
- R : Yang dulu mah ditanggung Poliklinik, lebih enak yang Poliklinik dulu, obat ditanggung, trus kita ngak perlu ke rumah sakit,dipengaruhi apa-apa, kalau berobat mah istilahnya jelaslah aturannya sekian kali ngakji, kalau lebih dari itu kita yang bayar dan diangsur. Kalau ini kan ngak, kita ngak ngerti potongan ngak masuk ngak masuk nah itu, kalau yang awalnya sih jelas cuma pada saat di lapangan ngak kayak gitu, prosedurnya banyak obat yang utama, masalah pemeriksian ke dokter itu ngak masalah, dokter spesialis Gribu itu mah ngak masalah itu mah ditanggung, cuma untuk obat banyak yang ngak ditanggungnya, kita kan ngak tahu yang namanya pasien, dokter mungkin juga kan ngasih obatnya ke si A kan tahu ilmunya kasih obat itu, ngak mungkin kasih obat sembarangan kan, nah dengan ngak ada kan dokter jadi ribet mikirnya kasih obat

apa, nah gitu. Nah itu masalah diobatnya, udah kita harus bayar si *claim*-nya itu udah kita bayar duluan *claim*nya ngak dibayar *full*, cuma beberapa persen 30% terus harus nunggu lagi, mending kalau kita punya duit, karyawan Maranatha kan berapa ngakjinya, nah kasihannya gitu, harus nebus obat dulu yang ngak masuk ke ASKES, ngak ada didaftar obat, apalagi itu lagi harus beli total nanti di *claim*, nah itu kalau 10ribu ngak masalah kalau udah ratusan ribu udah gitu nunggu pengantiannya lagi cuma 30%, kebayang ngak, percuma aja mending yang dulu kita ditanggung, nah itu. Dari sisi saya lebih merugikan, buat karyawan merugikan mungkin buat Maranatha juga lebih rugi, sekarang kan ngak tahu presentasinya gimana, sekian ribu pegawai Maranatha kan ngak semua orang sakit kan, kalau dulu gini lah kalau kita sakit yang lainnya ngak sakit, uang Maranatha tetap ada di Maranatha kalau sekarangkan masuk di ASKES, sekian ratus juta masuk ke ASKES misalkan, karyawan yang berobat hanya 10 orang ya, tapi kan peraturan tetap perorang 'ya ini karena yang lainnya ngak berobat ya udah kasih ke yang ini' kan ngak kan. Kalau bisa dikelolah sendiri sama yang udah ada, apalagi kita kan punya fakultas kedokteran punya Poli sendiri masalah rumah sakit baru itu kerjasama, dibanding ini sekarang diurusin orang lain lebih rugi kata saya sih. Apalagi sekarang kasihan dokternya meriksa cuma 4500, masih mending dulu 15000, kalau sekarang 4500 kebayangkan kita juga kan, malu difasilitasi sama dokter, apalagi dokter yang katakan dokter X nyampe telaten cuma 4500 kasihan dokter, lebih merugikan semua ini mah. Ya kebayang ngak dokter dikasih 4500, jadi itu kan biayanya ratusan juta, 4500 sekarang ya ini mah kerjasama sama ASKES ini mah, kita juga kasihan gitu.

P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?

R : ngak ada, ngak ada perbedaan pelayanan.

P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?

R : Yang saya rasakan sih ngak akan terjamin dengan birokrasinya gini, kan kita sakit trus tahu prosedurnya bahwa obat ada sebagian yang di *claim* kita harus ngeluarin duit sendiri otomatis nambah sakit, bukan menjamin sembuh. Terus birokrasinya dengan orang itu sendiri kurang enak, gitu aja. Lebih parah aja kata saya sih.

Responden 14

P : Peneliti

R : Responden

P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?

- R : Sudah cukup baguslah, ngak begitu baguslah, cukup aja.
- P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?
- R : Sekarang emang udah cukup, cuma kecil ya, sempit, kalau yang dulukan beda, enak.
- P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?
- R : Nyaman sih sudah nyaman, cuma kurang strategislah ya, untuk nunggunya itu ada yang nunggu diluar ada yang didalam, nah itu karena ada pengambilan uang ya itu.
- P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?
- R : Bagus, cukup.
- P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?
- R : Kelengkapan alatnya untuk dokter-dokter ya baguslah, ya cukuplah cukuplah. Untuk persiapan alatnya sudah cukuplah. Kebersihan alatnya sudah cukup.
- P : Bagaimana persediaan obat ?
- R : Nah itu sekarang kan untuk karyawan dan pegawai TKT kan ASKES, kalau dulu kan ngak, kalau untuk jatah dokter sekarang 4500 kalau dulu 10000, nah masalah itu kurang memuaskan kalau ASKES, jadi kalau dulu jatah kita kan ngak terbatas kalau ASKES kan jatahnya 30000, kan kalau untuk obat yang mahal-mahal kan ngak cukup itu. Kayak kemarin saya periksa ya hari senin kan kita sama ASKES trus ngambil obatnya di apotik lain, kita kan minta vitamin, suka kontrol darah tinggi saya kadang-kadang naik kadang-kadang ngak gitu, dok saya mau minta vitamin pokoknya kan saya mau puasa eh malah dikasih obat pegel nah gitu, mungkin jatah kita ngak cukup vitamin kan mahal paling Rp 2500,- persatu itu tuh misalnya satu itu ada 30 biji kan ngak cukup belum buat bayar obat darah tingginya nah itu, kurang memuaskanlah kalau perasaan saya tapi ngak tahu kalau sama anak-anak mah kemungkinannya juga gitu, kalau dulu bagus ngak sama ASKES, ngak ada kompromi.
- P : Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?
- R : Bagus sudah rapih dan bersih.
- P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?
- R : Kalau sekarang iya lama, kadang saya pergi dulu, baru pesan dulu baru daftar dulu baru kesini lagi, kalau proses pendaftarannya ngak lama tapi proses pemanggilannya itu yang lama.
- P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ? Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan anda ?
- R : ya cukup cepat.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?
- R : Sudah cukup jelas dan dimengerti.
- P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?

- R : Sudah-sudah, tapi kadang-kadang ada yang alasan lagi ngajar, trus dokter lagi ada halangan, dadakan gitu. Mengganggu sih cuma kalau udah dikasih tahu apa boleh buat mungkin ada penggantinya jadi cepat gitu.
- P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?
- R : Ya sudah.
- P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?
- R : Ya kalau dibilang memuaskan belum, tapi sudah baguslah gitu.
- P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?
- R : Bagus, cepat dan tepat, tidak berbelit-belit.
- P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?
- R : Sudah cepat dan tepat.
- P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?
- R : Baik dan sudah bagus.
- P : Apakah menurut anda dokter , perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?
- R : Sudah cukup.
- P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?
- R : Saya merasa aman dan percaya.
- P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?
- R : Semuanya baik-baik, bagus ramah.
- P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?
- R : Suka bilang dulu dianya (dokternya).
- P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?
- R : Mudah dimengerti.
- P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?
- R : Iya, mereka terlihat mendengarkan dan perhatian.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?
- R : Iya, harusnya gitu
- P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?
- R : Bagus yang dulu, kalau dulu istri dan anak tidak ditanggung jadi cuma kita aja, kalau sekarang istri dan anak ditanggung ASKES, perbedaannya paling itu. Pengennya gini, saya pengennya 60% buat kita yang 50% buat istri dan anak, istri 25% anak kan ada 2 jadi tiap-tiap anak dapat 15% gitu. Jatah dokter sekarang kan cuma 4500 dari ASKES sekarang, dokternya aja gimana, belum obat kita mahal-mahal, sedangkan kita kapasitasnya cuma 30000 sih obat nah gitu. Saya lebih

kerugi, kalau ASKES kan tiap ini kan Maranatha bayar dan ngak mungkin seluruh pegawainya sakit kan, ya itu perbedaannya trus masalah obatnya dikasih itu tidak memuaskan, tidak sesuai.

P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?

R : Kalau berubah sih ngak, sama aja, cuma beda cara pemberian obatnya.

P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?

R : Terjamin juga, cuma ngak 100%, kalau dulu mah enak kita ditanggung 100% cuma anak dan istri tidak ditanggung.

Responden 15

P : Peneliti

R : Responden

P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?

R : Cukup, lumayan bagus.

P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?

R : Ya kalau ini kurang lebar, itu kan cuma sekarang karena bangunan yang dulu dipakai buat proyek, tempatnya kurang memadai lah gitu.

P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?

R : Ya cukuplah, ngak kejujangan ngak kepanasan, udah cukup sih. Ya sebenarnya keberatan dengan ruang tunggu di luar tapi karena sementara, kena anginlah kena apalah gitu padahal lagi sakit.

P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?

R : Ya cukup baguslah, bersih, rapih.

P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?

R : Kalau menurut saya kayaknya belum begitu lengkap soalnya rontgen belum ada, kalau mau periksa kesehatan kita harus ke rumah sakit Hasan Sadikin, ke jalan Sederhana sana, ke Immanuel, jadi fasilitas belum memadai. Peralatannya sterillah.

P : Bagaimana persediaan obat ?

R : Nah yang jadi pertanyaan teh gitu, sayakan berobat kan, ngak ada obatnya dilempar ke apotek lain, di apotek lain ngak ada dilempar ke Pasupati, tapi kan gini kadang-kadang harga obat ngak masuk jadi dikurangi, terbatas, dibatasi gitu lah. Ya jadi kurang baguslah gitu, masak obat yang satu jadi setengah kan jadi setengah-setengah kan sembuhnya, ngak sembuh total gitu.

P : Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?

R : Ya sudah rapi dan bersih.

P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?

- R : Begitu datang langsung didaftar, ngantri harus gitu mah wajarlah harus sesuai dengan antrian.
- P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ? Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan anda ?
- R : Ya kadang-kadang karena sibuk, kadang langsung ditangani kadang harus nunggu dulu. Kalau dokternya nangani sudah cukup cepatlah.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?
- R : Ya cukuplah, jelas.
- P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?
- R : Tapi saya pernah datang jam 9 dokternya belum ada, jadi kurang tepat waktu lah, tapi ngak semua, mungkin karena macet kalau udah macet kan mau gimana lagi terpaksa nunggu duluan.
- P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?
- R : Ya saya lihat sesuai, waktunya buka ya buka, waktunya tutup ya tutup, istirahat ya istirahat. Cuma sekarang ada penambahan waktu, dulu cuma buka sampai jam 2, sekarang buka lagi dari jam 3 sampai jam 6.
- P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?
- R : Ya memuaskan, tapi kadang-kadang di sini ngak ada obat dilempar ke apotek lain, di apotek lain ngak ada obat ini saya lari lagi ke Pasupati, bukan saya saja yang ngomong kayak gini orang lain juga ngomong kayak gini, setiap berobat di sini obatnya ngak ada, di apotek lain 'wah di sini ngak masuk pak harganya', ke Pasupati yang jauh, ada yang 'pak obatnya mahal, ngak masuk ke ASKES', ya udah saya bayar, jadi ngak usah nunggu gratis, karena pengen sembuh ya gitu. Sudah memuaskan lah.
- P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?
- R : Saya ditangani mah cepat dan tepatlah, ngak ribet.
- P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?
- R : Ya sudah cepat dan tepat lah. Pemberian obat karena ASKES ini jadi dikurangi pemberiannya, dibatasi harus berapa puluh ribu gitu, kalau sebelum ASKES masuk obatnya sesuai dengan ini, banyaklah, ini dibatasi jadi setengah-setengah gitu.
- P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?
- R : Ya selama dia sudah punya gelar dokter harusnya sudah professional, cuma kadang-kadang saya sakit dikasih obat ngak mempan, bukan saya saja yang lain juga gitu, ngak langsung sembuh ato gimana, ini terjadi sebelum dan sesudah ASKES mungkin dikasih obat yang murah ato gimana, tapi ada dokter yang ngasih obat yang mahal sekalian jadi langsung sembuh. Dokter kan beda-beda,



ada yang nanganin secara murah ada yang mahal gitu. Ya menurut saya sudah cukup baik lah selama saya berobat.

P : Apakah menurut anda dokter , perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?

R : Oh iyalah, cukup, lumayanlah.

P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?

R : Ya percaya, harus percaya. Kita dikasihnya kepercayaan cuma di situ. Ya merasa amanlah, karena dekat. Kalau tempat yang yang lain kan jauh. Kalau di sini kan dikasih fasilitas di Poliklinik aja.

P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?

R : Kan karyawannya banyak, ada yang judes ada yang ramah, jujur wae saya mah, jadi tergantung *personal*, kan kalau saya bilang ramah orang lain kan belum tentu, jadi kan kumaha orangnya gitu. Saya pernah dijudesin sekali, tapi tidak saya perpanjang, ya mungkin dia lagi sibuk ato gimana kan, mungkin lagi ada masalah dibawah-bawah ke sini. Tapi kan karena pramuria kan seharusnya ramah, lemah lembut, senyum gitu, kayak karyawan BANK kan senyum, ramah gitu 'bisa dibantu pak', kayak karyawan BANK gitu kan bagus.

P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?

R : Oh iya, biasanya ijin dulu ato 'punteu pak' sebelum meriksa.

P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?

R : Namanya orang Sunda, kadang dia pake Bahasa Sunda, kadang-kadang pake bahasa Indonesia. Terus terang kalau dia pake bahasa Sunda saya ngak ngerti jadi dia pake Bahasa Indonesia. Saya terus terang pengennya pake Bahasa Indonesia saja, walaupun saya sudah lama di sini tapi saya ngak ngerti Bahasa Sunda.

P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?

R : Oh iya bersedia, itu harus tuh, selama ini ngak kelihatan cuek.

P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?

R : Kalau soal itu saya ngak pernah nanya, kalau di sini kan ada yang dapat ASKES ada yang ngak, ada yang karyawan tetap, ada yang harian, ada yang kontrak, jadi seharusnya mah mau karyawan tetap atau kontrak dibikin sama rata wae, namanya pelayanan mah seharusnya dibikin sama, ini karyawan tetap harus di giniin, ini karyawan kontrak jangan diginiin, seharusnya sama rata wae. Sepenglihatan mata saya sih perlakuan pelayanannya sama rata. Tapi kadang-kadang pilih kasih sama yang dikenal, kalau apoteker gitu. Untuk sementara kan ASKES jadi jarang melayanannya disuruh ambil obatnya di tempat yang lain. Dulu kan ngambil obatnya di sini, tapi karena sekarang ASKES jadi ngambil di tempat lain, jadi pindah apotek lah, disuruh ambil dimana gitu yang dekatnya.

- P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?
- R : Ya bagus ASKES, jadi yang bisa berobat tidak cuma saya saja tapi anak istri juga bisa, walaupun terbatas. Kalau dulu kan ngak ada ASKES cuma saya aja yang bisa berobat. Jadi dengan adanya ASKES ini ada sisi menguntungkan ada merugikan, merugikan karena kadang-kadang obatnya dijatah tea, jadi kan harusnya dikasih sebotol jadinya setengah, jadi sembuhnya juga setengah-setengah. Harusnya kalau ngambil obat di Poliklinik aja ngak usah jauh-jauh di bawah di depan ATM bawah, jadi kadang-kadang di sana ngak ada jadi ke Pasirkaliki jauh, ya kalau itu bisa nahan, kalau ngak bisa nahan kan keburu pingsan atuh, ya itu bukan menurut saya saja orang lain juga, kan jauh tuh ke sana, kalau bisa difasilitasi di Poliklinik aja, begitu berobat langsung dapat obat jadi ngak usah ke sana lagi makan waktu lama, jadi ngak ditransfer ke sana, ya kalau di sana ada, kalau ngak ada balik lagi. Harusnya di sini aja, *stand by* wae di sini aja kalau ada gitu, kalau kerja sama gitu.
- P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?
- R : ngak berbeda, sama saja.
- P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?
- R : Ya terjamin, jadi seandainya kita mau berobat lagi ngak pegang duit kita bisa berangkat ke rumah sakit yang saya pilih, kalau dulu kan mikir dua kali sudah yang berobat cuma bisa saya sendiri sedangkan anak istri sakit, kan kalau sekarang kalau ke rumah sakit kan butuh duit kalau ngak ada duit ngak ditangani kan gitu, ya agak maju setelah ada ASKES.

Responden 16

P : Peneliti

R : Responden

- P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?
- R : Bagus, bersihlah.
- P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?
- R : Belum karena kecil, kurang nyaman, mending Poliklinik dulu ya.
- P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?
- R : Penataan ruangnya kurang ya, mungkin kurang sempit.
- P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?
- R : Cukup.
- P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?

- R : Kayaknya belum lengkap, saya pernah lihat alat untuk suhu tubuh yang digital tapi belum ada di Poliklinik, kesiapan alat sendiri sudah baik, sudah cukup bersih.
- P : Bagaimana persediaan obat ?
- R : Kalau dulu mah sebelum pake ASKES kita mah ngakh susah, sekarang pake ASKES mintanya susah, jadi persediaan obatnya kurang lengkap, ASKES sendiri tidak lengkap ya, obat-obatannya aja tuh ngak tahu tuh kualitas apa, kurangnya kualitasnya.
- P : Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?
- R : Sudah.
- P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?
- R : Mudah mah prosedur kayak gitu, cuma seperti kata ibu tadi kadang ada yang suka daftar lewat telepon padahal kita duluan datangnya, tapi karena lewat telepon jadi duluan dia yang masuk ruang periksa, itu ngak seru ya.
- P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ? Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan anda ?
- R : Iya, cukup cepat.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?
- R : Iya, biasanya cukup dimengerti tentang obatnya.
- P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?
- R : Kadang-kadang ngak, dokter suka datang jam setengah sepuluh atau jam sepuluh, itu mengganggu ya, kita di sini juga kan kerja, jadi karena harus nunggu dokter kerjaan di sini jadi terbengkalai.
- P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?
- R : Ya, tapi tetap kalau ngak salah mereka buka jama 8, pendaftaran baru buka jam 8.30, terkadang mereka istirahat ngak istirahat kalau banyak pasien.
- P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?
- R : Iyalah 90 % sudah sesuai, cukup memuaskan.
- P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?
- R : Kalau gitu mah cepat kayaknya, tidak berbelit-belit.
- P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?
- R : Udah cukup.
- P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?
- R : Sudah cukup baik.
- P : Apakah menurut anda dokter , perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?
- R : Sudah cukup terampil.
- P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?

- R : Lumayan percaya ya, kalau aman iya.
- P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?
- R : Ramah tergantung kalau mauod mereka lagi baik, haha (responden tertawa).  
Kebanyakan sih ramah.
- P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?
- R : Iya sering ya.
- P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?
- R : Ya jelas dan mudah dimengerti.
- P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?
- R : Iya.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?
- R : Kalau menurut saya di sini tidak.
- P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?
- R : Kalau menurut saya yang sekarang tuh lebih berbelit-belit, lebih susah. Kalau dulu minta obatnya ngak repot, kalau sekarang kan harus ke ASKES dengan jenis obat generik, dulu kita dikasih obat aja yang katanya saya dengar persatu butir itu aja mahal ya bagus, kalau sekarang mah susah ya kayak gitu. Saya lebih kerugi, cuma kalau memberatkan sih ngak, cuma dari segi pelayanan kan obat-obat yang dulu bisa lebih bagus, kalau sekarang justru lebih jauh.
- P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?
- R : Sama aja.
- P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?
- R : Ya sebenarnya tanpa ASKES pun kesehatan kita terjamin dulu. Cuma dari segi obat-obatan kita sekarang dapat yang lebih minim. Sekarangkan semenjak pake ASKES dapat obat-obat 30ribu, dulu sebelum pake ASKES lebih dari 100ribu pun ngak apa-apa, ada ngaruhnya sih, enakan dulu, lebih terjamin dulu lah, sekarang tidak terjamin.

Responden 17

P : Peneliti

R : Responden

P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?

R : Cukup bersih.

- P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?
- R : Sekarangkan istilahnya pake tempat yang sementarakan, ya agak sempit sebetulnya, tapi ya udah teraturlah, bisa dikatakan cukuplah.
- P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?
- R : Nah ruang tunggu karena bapak jarang nunggu diluar paling didalam ya bapak mah biasa-biasa aja, kalau banyak orang ya ngak nyaman tapi ya biasa-biasa ajalah.
- P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?
- R : Bersih.
- P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?
- R : Kelengkapan alat di Poliklinik saya rasa sudah cukup. Kalau kebersihannya juga sudah cukup.
- P : Bagaimana persediaan obat ?
- R : Kalau persediaan obat sekarang kan pake ASKES, kalau menurut bapak sekarang banyak ngak komplit, kalau dulu sebelum ke ASKES, kan kalau dulu dari Poliklinik Maranatha kalau sekarang kan dijadwalkannya ngambil obatnya di apotek, jadi obatnya itu ngak komplit. Seperti bapak dulu pernah daftar telinga, bapak kan ada resep disarankan untuk ke apotek lain, di sana tersedia di sana istilahnya ada lah gitu. Kalau sekarang ngak, pas bapak minta resep itu di ASKES mah ngak ada jadi ngak tersedia jadi beli sendiri. Ini istilahnya kalau dulu kan mau periksa kemana aja, mau ke Immanuel aja langsung kalau sekarang ngak.
- P : Bagaimana kerapian dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?
- R : Menurut bapak sekarang mah udah cukup rapih, kalau hari jumat sekarang ada perbedaan pake batik, kalau dulukan pake baju biasa dari Maranatha. Kalau sekarang kan ada perubahan, tapi itu pun dari diri sendiri pake batik semua tiap hari jumat.
- P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?
- R : Proses pendaftaran cepat, udah cukup baik.
- P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ? Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan anda ?
- R : Cepat juga.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?
- R : Ya menurut bapak bisa dimengerti dengan cepat.
- P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?
- R : Ya kadang-kadanglah, katanya jam 9 ya mungkin terlambat setengah jam, pernah lah gitu cuma ngak terlalu sering lah gitu. Ya ada lah dua atau tiga kali saya ingat saya mengalami hal itu.
- P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?
- R : Kalau waktu buka dan istirahatnya udah tepat waktulah.

- P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?
- R : Ya menurut bapak sudah memuaskan.
- P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?
- R : Menurut bapak sudah cepat, kalau ada yang kecelakaan mendadak cepat ditangani.
- P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?
- R : Sudah cukup cepat.
- P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?
- R : Menurut bapak sudah cukup baik bila mana misalnya penyakit trus berulang kasih obatnya trus kurang diganti lagi gitu sama yang lebih bagus gitu. Jadi kita dikasih obat untuk beberapa hari kalau tidak cocok diganti, jadi menurut bapak mereka udah cukup baik.
- P : Apakah menurut anda dokter , perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?
- R : Menurut bapak mereka sudah terampil.
- P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?
- R : Ya kalau sekarang bisa dikatakan cukuplah cuma kalau memang ada penyakit yang harus dioper kedokter lain bapak suka minta rujukan, ya suka cepat ngasih sih, cukup bagus gitu. Jadi bapak sudah merasa aman dan percaya.
- P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?
- R : Cukup ramah.
- P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?
- R : Ya santun, minta ijin dulu.
- P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?
- R : Ya sudah mudah dimengerti.
- P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?
- R : Ya sudah, istilah nya tanggap lah ‘bapak sakit apa?’, jadi dapat mengerti mungkin.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?
- R : Kalau di Poliklinik sama aja, seperti dulu ngak ada perbedaan pelayanan.
- P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?
- R : Ya kalau untuk sekarang ya rasanya memang agak kurang karena yang tadi dibidang ada resep yang ngak ada di Poliklinik kan, kalau waktu belum ASKES kan bisa langsung, kalau sekarang kan harus beli sendiri. Ya itulah kendalanya agak kurang ini. Kita tuh berobat biasanya, kita minta rujukan ke Immanuel pas kesana ‘oh bapak karena ASKES, ada di blue’, kan ada silver ada blue, ‘bapak

kan adanya di blue, oh ngak bisa di sini' katanya gitu, nah kan balik lagi istilahnya kan makan waktu balik lagi. Kita nanya lagi keatasan sini yang ngurusin ASKES langsung dari sini, telepon ke sana yang bisa didatangi rumah sakitnya yang mana, katanya 'harus ke Kebon Jati, harus ke Salamun' kendalanya itulah. Jadi ngak bisa langsung, kalau kan mau ke Immanuel langsung ditangani, kalau sekarang harus nanya-nanya dulu.

P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?

R : Kalau pelayanan mah sama aja ya.

P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?

R : Ya kalau dulu sebelum ASKES -kan bapak sendiri yang ditanggung, kalau sekarang dengan keluarga, ya yang namanya sakit kan ngak mau, tapi belum begitulah dirasakan anaknya.

Responden 18

P : Peneliti

R : Responden

P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?

R : Bagus.

P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?

R : Bagus.

P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?

R : Ya ngak nyaman karena cuma sementara, sempit.

P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?

R : Bagus.

P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?

R : Alatnya cukup lengkap. Alatnya bersih juga, cukup. Alatnya siap pakai.

P : Bagaimana persediaan obat ?

R : Cukup lengkap.

P : Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?

R : Baiklah, ya betul rapi.

P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?

- R : Mudah dilakukan, ngak terlalu lama.
- P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ?  
Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan anda ?
- R : Sudah cepat tanggap.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?
- R : Jelas dan dimengerti.
- P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?
- R : Ya betul ngak pernah ngaret.
- P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?
- R : Ya betul, kalau mereka istirahat ya istirahat kalau kerja mereka kerja.
- P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?
- R : Sudah cukup memuaskan.
- P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?
- R : Cepat, ngak berbelit-belit.
- P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?
- R : Sudah cukup.
- P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?
- R : Cukup terampil, sudah bagus.
- P : Apakah menurut anda dokter , perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?
- R : Ya sudah terampil.
- P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?
- R : Saya merasa aman dan percaya.
- P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?
- R : Ramah sekali.
- P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?
- R : Iya minta ijin dulu, sopan-sopan aja ke pasiennya.
- P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?
- R : Jelas, mereka pake bahasa Indonesia, mudah dimengerti.
- P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?
- R : Perhatian mereka.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?
- R : ngak, sama aja.



- P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?
- R : Sama aja, yang dulu sama yang sekarang sama, ngak ada perbedaan. Saya merasa lebih untung sekarang karena bisa berobat ke tempat lain.
- P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?
- R : ngak ada perubahan.
- P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?
- R : Ya, alhamdulillah terjamin.

Responden 19

P : Peneliti

R : Responden

- P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?
- R : Sudah cukup.
- P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?
- R : Jadi sempit dan kurang memadai untuk pemeriksaan.
- P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?
- R : Kurang nyaman karena sempit.
- P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?
- R : Cukup cuma karena sempit jadi penataan tempat kurang.
- P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?
- R : Lebih ditingkatkan lagi, cukup karena tidak ada *office boy* jadi pembagian tugas bersih kurang bagus.
- P : Bagaimana persediaan obat ?
- R : Karena ASKES jadinya ngambil obat keluar, cukup sih.
- P : Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?
- R : Cukup bersih.
- P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?
- R : Sudah cukup, tidak lama.
- P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ? Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan anda ?
- R : Ada beberapa dokter yang kurang sehingga pernah mencoba-coba obat, katanya 'kalau tidak sembuh datang lagi ya pak'. Cepat kalau di Poliklinik tapi kalau untuk keluar Poliklinik misal ke kampus ada yang pingsan, petugas lambat datangnya, mungkin karena masalah jarak.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?

- R : Sudah cukup jelas karena ada label obat.
- P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?
- R : Lebih sering tidak sesuai jadwal, harus nunggu lima belas sampai tiga puluh menit karena dokter telat.
- P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?
- R : Sudah sesuai dan *on time*.
- P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?
- R : Prosedur sudah cukup baik.
- P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?
- R : Cukup cepat, tidak berbelit-belit.
- P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?
- R : Cepat, dulu pernah tidak diperiksa langsung diberi obat, mungkin karena sudah berpengalaman, tapi sekarang kebanyakan periksa dulu.
- P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?
- R : Ada beberapa yang kurang mengerti penyakit, ada yang salah diagnosis. Saya pernah selama satu bulan dikasih obat *typhus* padahal saya sakit *bronchitis* setelah dilakukan rontgen.
- P : Apakah menurut anda dokter , perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?
- R : Ya cukuplah.
- P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?
- R : Aman dan percaya.
- P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?
- R : Cukup ramah, tapi kadang ada juga yang cuek.
- P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?
- R : Iya dokter meminta ijin dan menjelaskan apa yang dilakukan.
- P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?
- R : Komunikasi baik.
- P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?
- R : Iya mereka bersedia mendengar dan perhatian.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?
- R : Sama, tidak dibeda-bedakan.
- P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?

- R : Cukup menguntungkan sekarang karena ASKES bisa menolong satu keluarga. Cuma dalam pengambilan obat harus dilakukan di apotek lain karena kebijakan atau peraturan ASKES.
- P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?
- R : Tidak ada, cuma pernah ada ‘pertengkaran’ karena perubahan mendadak akibat keputusan ‘sepihak’ dari pimpinan.
- P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?
- R : Terjamin dan merasa aman karena tertolong dalam keadaan tidak terduga.

Responden 20

P : Peneliti

R : Responden

- P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?
- R : Cukup bersih ya, saya ngerti mereka di sana belum sempurna tapi mengertilah dan tempatnya juga masih sementara disana.
- P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?
- R : Terlalu sempit, kembali karena mereka bersifat sementara.
- P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?
- R : Terlalu sempit, di luar dan bangku juga, jadi anak-anak harus nunggu di luar.
- P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?
- R : Bersih walaupun tidak terlalu besar, tapi bersih ya saya pikir begitu.
- P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?
- R : Cukup bersih.
- P : Bagaimana persediaan obat ?
- R : Kalau obat sekarang tidak diambil di Poliklinik karena ada ASKES, jadi kami harus mengambil di luar. Resep dari dokter di Poliklinik tapi mengambil obatnya di luar Poliklinik karena aturan ASKES, Poliklinik tidak melakukan pengobatan dan apotik, jadi ngambil obat di luar Poliklinik.
- P : Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?
- R : Cukup rapih, lebih rapih dari dulu, pengaturan bagian-bagiannya sudah teratur.
- P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?
- R : Karena wajar harus menunggu.
- P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ? Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan anda ?
- R : Dokter umum kadang suka mencoba-coba, dokternya ngomong seperti ‘pakai ini dulu ya, coba dulu berkali-kali, kalau tidak sembuh kembali’ misalnya untuk obat

salep, padahal pasien kan berobat pengen cepat sembuh. Tidak semua dokter, jadi tergantung cocok-cocokan dengan dokter siapa, ada beberapa dokter yang ragu-ragu. Kadang ada beberapa yang terlihat tidak meyakinkan.

P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?

R : Cukup jelas.

P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?

R : Kadang suka agak lambat jadi membuat kita harus menunggu.

P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?

R : Iya mereka buka sesuai jadwal, walaupun mungkin dokter dan pegawai belum lengkap semua, tapi yang ada sudah siap melayani.

P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?

R : Sudah cukup baik, lebih teratur. Bagian obat dan pendaftaran sudah lebih terkoordinasi karena jumlah pegawai yang sudah banyak jadi kerja tidak serabutan.

P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?

R : Cukup cepat dan tepat, tidak berbelit-belit.

P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?

R : Cepat sih cepat, tapi kalau tepat tidak karena penggunaan obat yang kadang tidak tepat.

P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?

R : Kalau dokter senior saya rasa cukup, mungkin karena sudah banyak pengalaman. Kalau dokter muda masih kurang mungkin karena kurang pengalaman.

P : Apakah menurut anda dokter , perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?

R : Sudah cukup.

P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?

R : Ada rasa aman dan percaya penuh pada dokter yang cocok dengan saya.

P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?

R : Mereka ramah.

P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?

R : Iya dokter meminta ijin dan menjelaskan apa yang dilakukan.

P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?

R : Cukup komunikatif dan jelas.

P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?

R : Cukup bagus.

- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?  
 R : Tidak ada, semuanya disamakan, perlakuannya sama.  
 P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?  
 R : Lebih enak dulu karena di ASKES sekarang ada aturan dirawat dimana dan obat apa saja yang boleh diberikan, sehingga kalau berobat obatnya harus beli sendiri. Kalau untuk pihak pria lebih menguntungkan sekarang karena asuransi bisa meng-cover sekeluarga. Kalau menurut saya lebih menguntungkan dulu. Terus masih ada beberapa rumah sakit yang belum sepaham dengan ASKES. Kalau ke rumah sakit karena ada kebijakan ASKES jadi di rumah sakit dipersulit, saat berobatpun mereka mengingatkan kalau ini itu tidak ditanggung ASKES.  
 P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?  
 R : Pelayanannya sama, tidak ada perubahan.  
 P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?  
 R : Saya merasa terjamin karena asuransi bisa menutupi biaya pengobatan dan pemeriksaan laboratorium yang mana biayanya cukup besar.

Responden 21

P : Peneliti

R : Responden

- P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapian ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?  
 R : Mungkin karena baru jadinya karena pindahan dari Poliklinik ke GWM jadinya sempit yang di lorong itu, kalau yang nunggu di luar saya pikir ngak ada masalah sih, cuma karena memanfaatkan lahan jadi dapat dimaklumi kondisinya. Kalau kebersihan ngak ada masalah, baik-baik aja.  
 P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?  
 R : Tata ruang masalahannya disana sempit, tapi kalau kebersihan saya pikir tidak ada masalah.  
 P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?  
 R : Kalau dibandingin bank lebih nyaman BANK, hehe (responden tertawa). Nah itu saya ngak pernah ke Poliklinik tempat lain jadi saya tidak bisa memberi perbandingan, ehm paling saya di rumah sakit. Kalau Poliklinik kan lebih kecil, paling ke UGD kan lebih semrawut dibanding Poliklinik.  
 P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?  
 R : Terus terang saya tidak begitu memperhatikan tapi kalau misalnya, sejauh ini saya ngak ada masalah ya, tapi sepertinya *fine fine* aja, kalau sampah dimana-mana sepenglihatan saya yang terbatas tidak ada. Cuma karena pemanfaatan ruang jadi

sempit, tapi saya ngak tahu ya standar sterilisasi rumah sakit gimana gitu, jadi saya *general*-in aja, jadi menurut saya baik-baik aja.

P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?

R : Saya tuh paling berobat ke dokter umum atau dokter gigi, kalau di umum paling yang dibutuhkan alatnya standar aja, kalau mata juga standar aja, cuma kan kalau di optik kan biasanya kan ada rangkaiannya, kalau di sini kan kita diperiksa kan cuma biasa aja. Karena saya kebutuhannya biasa jadi ngak ada masalah, jadi bisa langsung tertangani. Kalau kebersihan peralatannya yang saya tahu harus sterilkan, sterilnya itu yang gimana apakah dia harus menggunakan alat baru atau tidak, tapi saya juga ngak pernah tuh melihat dokter menangani dia cuci tangan dulu, harus cuci tangan atau ngak, nah itu juga saya ngak tahu, yang saya tahu kalau dia udah selesai alatnya dia taruh di tempat khusus. Saya juga ngak tahu yang steril kayak apa, mungkin dibutuhkan semacam edukasi ya untuk pasien juga, kalau dia dirawat bisa dipastikan alatnya steril atau ngak, nah kayak gituan belum ada.

P : Bagaimana persediaan obat ?

R : Nah dulu kan terbatas obatnya, tapi kita bisa misalnya “oh ya kamu tinggal ke ini kalau ngak ada”, misalnya obat tertentu yang ngak lazim, kita dikasih resep trus kita tebus misalnya dimana. Nah kalau sekarang kan semua obat kan ngak ada di Poliklinik kan misalnya saya biasanya minumnya Imunos itu tuh harus saya tebus gitu, trus yang terakhir saya sakit batuk dan flu itu dikasih obat dari apotek lain itu dan ditambah ngak tahu mungkin sejenis vitamin, tapi ngak tahu apa tuh yang dikasih, itu harus ditebus di apotek lain jadi sekali itu tidak ada masalah dengan apotek lain itu, cuma kalau saya mau nambah suplemen lagi khusus yang lebih bagus nah itu harus saya tebus. Dulu saya ngak kayak gitu, kalau dulu saya ‘dok saya butuh Imunos, untuk daya tahan tubuh supaya saya ngak ngakmapang sakit’, itu bisa gitu. Kalau yang saya perhatikan sekarang, ini lebih kepada penyembuhan dibandingkan pencegahan. Jadi kalau kamu ngak sakit kamu ngak perlu berobat dong, padahal kita kan harus jaga kesehatan kan, supaya jangan sampai kita sakit, gitu jadi kalau misal semua obat ngak ada saya harus ke apotek lain, itu sebabnya saya ngak pernah ke Poliklinik lagi. Yang saya tahu kenapa kita ngak ngambil obatnya di Poliklinik aja, katanya karena Poliklinik Maranatha itu belum bermitra dengan ASKES itu jadinya ngak bisa begitu harus ke apotek lain. Trus waktu itu dokternya juga bilang “kamu mau Imuno yang bagus ngak? Tapi harus ditebus”, udah deh mending saya tebus aja, memang di Poliklinik obatnya ada, karena kayaknya dulu obat itu ada di daftar obat yang sering diminta begitu.

P : Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?

R : Saya ngak tahu kalau asistennya, asisten itu harus menggunakan pakaian khusus atau ngak sih selain dokter seperti itu, yang dimaksud kerapihan itu bagaimana. Menurut saya sih yang penting bersih aja gitu, sejauh ini yang saya lihat itu dokternya baik-baik aja, juga tetap pake jas, mungkin ngak tahu bisa sama atau ngak ya, misalnya kalau yang bantu itu supaya lebih rapih rambutnya harus ada

standar khusus, supaya kesterilan tetap dijaga kayak di rumah makan gitu kan supaya rambutnya nggak urak-urakan gitu. Kalau saya sih tidak menuntut sampai kesana yang penting giaman kita terlayani dengan baik. Kalau itu sudah tercapai kita bisa ketahap selanjutnya, mungkin harus ada pakaian khusus ini yang asistennya dokter, jadi di Poliklinik kan nggak ada tandanya jadi senang kalau ada simbol, jadi kita bisa tahu kalau saya mau nanya ini saya nanya ke siapa, kalau saya mau nunggu saya harus ke sini, jadi itu tuh harus ada tanda yang kalau ada masalah ini, kalau saya ke dokter umum siapa yang menangani saya sudah tahu. Kalau saya sih lebih dibedakan gini, dia asisten atau bukan, kalau misalnya saya tanya “ibu saya mau tanya masih lama nggak ya” kalau jawaban mereka “oh nggak tahu ya tanyain aja sama yang itu”, nah gitu karena kita nggak bisa membedakan. Kalau saya lebih nggakmpang kalau kita bisa membedakan oh dia yang menangani antrian, dia yang membantu dokter, misalnya di dalam ruangan itu, jadi saya tahu ke siapa saya harus bertanya. Saya nggak lihat ke situ ya, coba aja kamu kalau kamu ke LBC aja kamu pasti tahu mana orang yang melakukan tindakan, yang mana *customer service* ya, ruang *office*, kamu udah bisa membedakan dari pakaiannya begitu. Trus oh iya, kalau dia pake masker saya nggak lihat ya, dokter itu pake masker ya, nah itu kalau pada tindakan seperti apa, itu nggak tahu masuk kategori apa ya. Kalau saya sih lihatnya standar yang harus dilakukan oleh seorang dokter, misalkan gini ok lah, tapi ada kemungkinan misalnya dia sedang menghadapi anda, anda pergi, trus dia berhadapan dengan pasien lainnya dong, ada kemungkinan apa yang ada pasien pertama bisa menular ke pasien berikutnya melalui dokter, saya sih mikirnya kesana, bisa jadi ya masing-masing orang kan beda. Kalau saya sih gimana dia lebih menjaga supaya dia tahu kalau ternyata dokternya tuh, kalau kita ditangani dokternya aman nih, ada standar-standar FK yang udah dipenuhi, ya contohnya kayak operasi aja gitu pake *handskun*, cuci tangan, maudel-maudel gitu kan, nah kita kan harusnya ada standar itu, tapi nggak tahu apakah itu standar baku atau nggak.

P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?

R : Nah saya kan pengalamannya gini, itu kan proses dari sistem lama kesistem baru, nah disistem yang lama saya harus menyebutkan namaur pokok saya gitu kan, sementara disistem yang baru saya harus memperlihatkan kartu ASKES saya atau setidaknya saya ingat namaur saya, nah pada saat itu saya nggak ingat dan saya tidak berpikiran kalau saya berobat saya harus bawah kartu ASKES itu karena masih di Poliklinik Maranatha, saya pikir sistemnya masih sistem lama datanya masih data lama kan jadi saya sudah di *just* oleh pihak Poliklinik, jadi tinggal sebutkan nama ini keluar namaur ini baru saya gitukan saya pikir, tapi ternyata pas saya datang berobat itu saya harus sebutkan namaur saya sedangkan saya nggak bawa kartu saya jadinya pada saat itu saya nggak bisa diperiksa “oh kalau nggak gini aja” sarannya, memang sih kasih solusi tapi bagi saya solusinya tidak membantu karena bagi saya, saya datang berobat ya butuhnya obat gitu, jadi bukan dokternya ngasih resep nanti kalau sudah ada kartunya, bagi saya itu ya

udah nanti aja toh saya butuh obat kok, akhirnya saya pulang saya gak jadi periksa. Jadi saya langsung cari kartu saya supaya saya bisa mendaftar. Nah saya pikirnya waktu itu, apa saya yang gak baca aturannya harus membawa kartu atau tidak ada pemberitahuan itu gak tahu ya dimana *miss* nya, tapi waktu itu saya berpikir seharusnya kalau keanggotaan saya sebelumnya di Poliklinik ada seharusnya saya tinggal sebut nama saya bisa langsung bisa keluar dong kartu baru saya, seharusnya sih begitu. Kalau misalnya ada sewaktu-waktu bersifat mendadak itu bagaimana, kalau gak ada nomornya, saya berpikir kesitu, bukannya yang harusnya gitu kalau ada pasien ditangani dulu, itunya bisa diurus dibelakang, nah itu kan tingkat *urgent* nya kemana, itu saya gak lihat kesana. Justru dengan sistem yang dulu lebih cepat ya pendaftarannya karena saya cuma sebutin “silvia” dan NIK itu kan lebih pendek trus melekat dikita sebagai anggota, jadi maksudnya kita kan dikantor jadi saya lebih ingat, sehari-hari saya masuk di sini pake nomaur NIK saya, jadi saya lebih ingat, sedangkan kartu ASKES itu hanya bersifat sewaktu-sewaktu ya.

P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ? Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan anda ?

R : Kita biasanya kalau datang ke dokter langsung sembuh, tapi ada beberapa penyakit tertentu yang kita harus ‘nah ini dulu, kalau gak sembuh nanti kita obati lagi’. Cuma itu tadi saya gak terlalu suka dokter yang ngasih banyak obat, trus misalnya gak bertanya dia langsung ngasih obat, misalnya dia ngasih obat yang kandungannya bikin rasa kantuk padahal maubilitas kita tinggi, nah itu yang kadang-kadang kita harus ‘dok obatnya nanti gini ya dok?’, nah gitu kadang-kadang kan kita lupa. Tapi selama saya diperiksa saya senang, saya tuh gak butuh dokter yang terlalu ramah banget gitu, yang MIMS itu ya, ada sih beberapa yang kayak gitu, ngeliat kandungan obatnya apa aja. Aku ingat waktu itu teman aku dikasihnya obat warna ungu, obat kan level nya beda-beda, ada warna biru, putih yang bisa dijual di pasaran. Nah dia dikasihnya obat yang dijual dipasaran, kalau obat itu gua juga tahu ngapain harus berobat ke lu gitu, kayak yang ada diiklan-iklan gitu. Kalau misalnya kamu mengeluh kedokter trus kamu dikasih obat misalnya Mixagrip, kamu gak usah kasih tahu saya, saya juga tahu obat itu. Jadi dokter tuh kalau menangani jangan, eh ada tuh dokter yang kalau berobat ala kadarnya, itu kan *by feeling* atau intuisi kita aja karena kita sering bertemu dengan dokter, makanya jangan heran kalau ada dokter yang sangat ramai. Nah saya kasih contoh salah satu dokter, saya sangat ngeh dengan dokter itu, misalnya saya mengeluhnya sakit itu tapi dia meriksanya di tempat lain tidak hanya pada apa yang saya keluhkan, jadi dia pikirnya mungkin ada kemungkinan penyakit lain, itu yang membuat saya *aware*. Kan ada tuh kalau kita sakit kepala dokternya langsung kasih obat sakit kepala, ada juga yang ‘ya udah saya kasih obat kepala, tapi coba juga periksa kadar kolesterolnya, ininya’ kayak gitu dokter yang



memberikan sesuatu yang lebih. Jadi yang kita rasakan gak seadanya gitu, dia melihat yang lain dari yang kita rasa, dia tahu karena kita gak tahu.

P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?

R : Ada dokter yang gak jelasin obat ini untuk apa, kadang-kadang saya lupa tanya ‘dok ini obat untuk sakit apa?’ kita kan gak tahu tulisannya gak jelas. Cuma dikasih tahu minumnya berapa kali, ya udah saya iya iya aja, udah malas, saya juga gak ingat gak ditunjuk, cuma ini ini, ini yang mana gitu. Mending saya nanyanya ke yang kasih obat. Kalau sama dokter bilang ‘ini ini ini, trus obat yang ini ini ini’, disebutin kan tapi saya kan gak tahu yang mana, dia maksud yang mana. Jadi dokternya menjelaskan seadanya aja, kalau apotekernya paling obat yang harus diminum habis ya. Kalau saya ambil kesimpulan untuk yang satu itu sangat kurang. Nah itu dia saya gak tahu yang mana perawat di situ gitu, yang mana yang membantu dokter, gak jelas *sign* nya.

P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?

R : Pernah dua kali saya datang dokternya belum ada. Dulu saya pernah setengah jam atau satu jam nunggu.

P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?

R : Kalau Polikliniknya sih iya, tapi dokternya belum tentu.

P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?

R : Kalau saya kasih *range* nya, *range* nya antara satu sampai sepuluh, saya kasih enam.

P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?

R : Saya tuh bukan orang begitu *detail* sebenarnya, maksudnya secara keseluruhan ya. Kalau prosedurnya kurang jelas ya, kalau mau ke dokter gigi harus ke mana, saya gak tahu prosesnya harus gimana, biasanya harus nanya dulu tapi saya pikir itu kelemahan kita dimana-mana ya, termasuk Poliklinik. Seharusnya ada instruksi ada panduan setelah ini ke ini gitu. Pengaturan sistem antriannya masih lemah. Instruksi itu juga lemah, simbol-simbol tanda kita kurang.

P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?

R : Tapi ini sebelum gaknti sistem ya, dulu saya pernah masuk Rumah Sakit karena DB, DB itu kan tidak dapat diprediksi kan awalnya dulu trus hampir sama dengan types kan, nih dokternya, dari gejalanya ada dua kemungkinan saya sakit types atau DB, trus saya dikasih antibiotik, saya gak makan antibiotiknya karena pikiran saya, kalau saya makan antibiotiknya saya bakal lama tahunya saya sakit apa. Jadi obat panasnya aja gitu. Waktu itu bisa-bisanya dia kasih saya obat biasa padahal saya aja yang bukan dokter saya sudah duga saya sakitnya itu, kenapa dia kasih saya obat panas dan sepertinya saya ada infeksi gitu. Terus abis itu saya bilang kedokternya saya mau cek darah, katanya gak usah dulu. Jadi saya nunggu dulu dua hari saya periksa darah ternyata emang turun dikit tapi kan belum bisa

dipastiin, jadi saya periksa dua hari kemudian lagi. Jadi kenapa sih dokter itu kenapa apa adanya aja ngobatinnya, ngak pekah. Menurut saya dokternya cepat sekali mengambil kesimpulan, ngak salah sih sebenarnya, seharusnya dokter ini bisa membaca tanda-tanda dong, apalagi kalau kita sedang musim DB. Ya periksa dengan hatilah jangan asal aja.

- P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?
- R : Ada dokter-dokter tertentu yang menurut saya bagus, tapi ada dokter-dokter tertentu yang saya pikir jangan sama dialah ngotot, maunya dia ngak mau denger kata pasien juga, kan yang ngerasa pasien, haha (responden tertawa).
- P : Apakah menurut anda dokter, perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?
- R : Kalau apoteker kan berdasarkan instruksi dari resep ya, kalau ngak ada paling dia kasih tahu ngak ada, kalau dokternya standarlah. Kalau saya lebih melihat ke komunikasi, membangun relasi, dokter-dokternya kurang tuh jadi mereka merasa 'saya dokter kamu tahu apa?' Kalau saya sih lebih tanggapin gitu. Tapi sekarang kan pasien ngak bloon gitukan bisa cari diinternet. Saya kan suka membandingkan kalau saya dikasih resep saya suka nanya ke sodara saya kalau saya ini dikasih ini, 'itumah ngak masuk obatnya lebih baik kamu minum ini', itu makanya saya suka mempertimbangkan tapi ini gratis tahu, 'udah jangan dimakan, makan ini aja dari pada luh makan sampah' katanya. Jadi itulah saya suka membandingkan kan dulu saya masih toleran tapi sekarang lebih baik sekarang kan banyak yang herbal-herbal lebih baik minum itu aja jadi ngak ada keluhan, paling saya lebih ke cek kolesterol paling kayak gitu-gitu aja. Saya bukan agak meragukan sih tapi kadang-kadang perlakuan orang terhadap itu membuat kita jadi berpikir 'kayaknya ini ngak becus deh'.
- P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?
- R : Kalau aman saya rasa aman tapi kalau percaya saya ngak begitu ... dia bisa menuntaskan ngak sih, saya ngak merasa sampai kesana. Karena saya pernah batuk loh kok saya batuk terus gitu, terus dokter X nya ngomong 'eh jangan-jangan kamu TBC', jadinya saya kaget 'ah beneran', trus dokternya ngomong 'sebaiknya kamu periksa ini ini aja' tapi saya ngak langsung ke dokternya saya takut, terus pas saya pulang kampung. Trus mama saya suruh periksa lagi, kakak saya yang satu kan dokter *Cardio*, setelah periksa ternyata ngak mama saya buatin minuman jahe hangat trus ngak batuk lagi. Nah senangnya dokter X tuh gitu dia smsin kita 'gimana udah baikan belum?', trus saya bilang dok saya udah sembuh, katanya 'oh syukurlah kalau udah sembuh, padahal saya sempat takut juga'. Nah itu yang saya bilang dokter yang melihat kemungkinan lain selain batuk gitu. Itu yang menurut saya bagus, kita harus waspada. Kalau dulu saya ke dokter saya suka minta vitaminnya dikasih ama dokternya, kadang-kadang obatnya tidak saya makan, saya makan vitaminnya, jadi kadang-kadang saya tidak begitu percaya obatnya bisa menuntaskan, jadi saya lebih ke suplemen dan

vitamin aja untuk meningkatkan daya tahan tubuh saya, kecuali kalau udah parah-parah amat.

P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?

R : ngak ah, ngak ramah, ngak menyenangkan kadang.

P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?

R : Paling 'kesitu dulu sebentar' atau 'yuk diperiksa dulu' ajakan aja. ngak minta ijin ya, tapi kita kan tahu mana yang meriksanya untuk mengobati sama yang pelecahan (responden keluar sebentar).

P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?

R : Nah kan sama teman ya jadi kita santai aja. Dokter kan suka menjelaskan hasil lab nya 'ini ya normal, ini normal' gitu aja tapi ngak dijelasin ini fungsinya untuk apa, kalau saya mau tahu biasanya saya nanya ke sodara saya lagi gitu.

P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?

R : Kalau dokter kan suka nanya 'ada keluhan apa?' apa yang kita keluhkan kan, 'dok saya gini-gin', 'oh periksa dulu' gitukan 'oh ini ya' jadi kadang saya memberikan respon kalau ada pertanyaan dari dokter, kadang-kadang kalau kita sakit malas ya, kalau dokternya nanya kita jadi ingat, tapi kalau dokternya diam-diam aja ya kita diam-diam aja. Dokter-dokter kadang kurang ya untuk berinteraksi.

P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?

R : Perlakuannya pasti berbeda, tapi saya ngak pernah lihat tuh. Kalau saya pastikan pelayanannya pasti berbeda sama yang punya jabatan tertentu dan tidak punya jabatan tertentu. Perlakuan dari depan aja udah kelihatan berbeda. Kalau pelayanan antara orang di dalam Maranatha dan di luar Maranatha sama aja ya, mungkin karena di dalam ya jadi mereka lebih baik karena kenal dan lebih akrab. Kalau sama yang luar saya jarang perhatiin ya, karena banyaknya orang dalam.

P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?

R : Dimana-mana perubahan itu satu membawa ketidak siapan jadi ada yang merasa karena kita belum tahu jadi kita sudah merasa nyaman jadi ngak mau beralih. Jadi penilaiannya kan ASKES ini kan masih baru, mungkin terlalu terburu-buru kalau kita ngomong kayak gitu. Tapi banyak yang mengeluhkan dibandingkan dengan sistem yang lama. Satu sisi tergantung pada sisi apa, saya kan belum berkeluarga saya tidak memiliki tanggungan (responden sedang mengangkat telepon). Banyak keluhan dari teman-teman, trus obat yang tersedia kebanyakan daftarnya itu obat generik, trus kita ngak dapat suplemen padahal kan butuh. Saya kalau kemana-mana suka makan suplemen supaya ngak sakit di jalan, nah sementara kita ngak dapat suplemen itu. Tapi katanya kelebihanannya satu sekarang bisa buat keluarga juga dulu kan ngak ya. Nah mungkin buat mereka yang sudah berkeluarga ada baiknya gitu, tapi ngak tahu mungkin harus dilakukan perbandingan misalnya dari

yang berkeluarga dan belum berkeluarga. Kalau saya secara pribadi lebih *comfort* sama sistem yang lama dari pada sistem yang baru.

P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?

R : Saya kan baru sekali ya, satu tapi kesan pertama itu menciptakan *image* ya sebenarnya, sudah merasakan ketidaknyamanan gitu, saya diperiksa tapi saya tidak bisa mendapatkan obat karena tidak ada nomornya. Saya ngak nyaman disitu, kenapa harus begini perlakuannya. Seharusnya perlakuan itu kan hanya di *just* aja, saya berpikir praktisnya segitu tapi kan saya ngak tahu, dibalik kepraktisan itu ada proses-proses menjelimet yang saya tidak tahu. Tapi kan yang namanya konsumen mana ada yang tahu kayak gitu kan. Jadi dari awal saya mengambil sikap bahwa agak begitu percuma kalau saya berobat itu satu, kedua saya jadinya harus mengantisipasi sendiri misalnya membeli suplemen buat saya sendiri supaya stamina saya tetap terjaga.

P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?

R : Saya bisa berobat kemana-mana ngak harus ke Immanuel kan, ada tempat-tempat tertentu. *Okey* lah untuk hal itu ada baiknya, tapi yang membuat saya merasa bukan hanya semata-mata obat tapi saya mendapatkan tindakan apa saja, itu yang meng-*cover*-nya apa aja itu kan yang harusnya. Kalau misalnya gini deh kalau kamu ada disuatu tempat tidak ada ASKES berarti kan tidak bisa berarti ASKES harus punya cakupan yang luas dong supaya bisa diterima dimana-mana. Trus coba deh pikirin kita tuh lebih banyak dimana di bandungkan berarti perluaslah di daerah Bandung dan Jawa Barat. Tapi saya tidak melihat kebutuhan saya sampai kesana, saya cuma butuh kalau dengan satu kita dapat pelayanan yang lebih baik kenapa kita pisah-pisah dengan pelayanan yang terbatas gitu. Kan lebih baik ya kalau saya sakit saya ke Immanuel tapi saya mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari pada saya kemana-mana tapi pelayanan saya terbatas gitu. Jadi sudah lebih baik kalau misalnya gini ya, ini ada rumah sakit A, B, C, D dari ASKES (responden menggambar sambil menjelaskan) ini ada rumah sakit A aja dari bukan ASKES, tapi waktu saya ke rumah sakit bukan ASKES saya dikasih misalnya lima fasilitas yang bisa saya manfaatkan tapi kalau di sini (responden menunjuk rumah sakit dari ASKES) saya cuma dapat tiga atau dua fasilitas ya saya lebih milih lima fasilitas disatu tempat dong, dari pada saya bisa dimana-mana tapinya percuma aja.

Responden 22

P : Peneliti

R : Responden

P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?

- R : Kalau kebersihan baguslah, cuma kalau untuk ruang tunggu kayaknya terlalu sempit gitu, jarak antara ruang apotek dan ruang periksa dekat banget gitu.
- P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?
- R : Untuk saat ini kurang bagus ya, karena sempit. Kalau sekarang kelihatannya kayak numpuk karena ruang yang tersedia sedikit sekali. Kalau nunggu panggilan kan kalau rada jauh kadang ngak kedengaran kalau ngak *microphone*.
- P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?
- R : Kalau sempit itu kan gerah, apalagi kalau yang sakitnya memang bener-bener sakit kan pengen tiduran gitu ngeliatnya kan karena banyak orang jadinya ngak nyaman. Kalau untuk ruangnya sudah bagus cuma ruang tunggu aja, jarak antara ruang apotek dengan ruang periksa dokter dan ruang tunggu kan dekat banget.
- P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?
- R : Kalau kebersihan baguslah.
- P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?
- R : Untuk saat ini yang saya lihat masih biasa-biasa artinya untuk kelebihannya belum saya lihat ya, misalnya di Poliklinik ada ruang untuk foto rontgen, saya rasa masih belum lengkap karena sifatnya masih terbatas. Jadi kalau ada foto rontgen kita tinggal periksa ‘ditempat tidur sendiri’ istilahnya, jadi jangan karena kita ngak punya akhirnya kita dirujuk. Saya lihat peralatan yang dipakai memang bersih, ngak mungkin kalau dipakai tidak steril, dan dia pastiin itu bersih karena yang saya lihat setelah barang itu dipakai memang dibuang atau ditaruh ditempat khusus yang nanti dicuci kembali. Alatnya langsung tersedia misalnya tensi gitu langsung tersedia.
- P : Bagaimana persediaan obat ?
- R : Persediaan obatnya kalau untuk saat ini yang saya rasakan kadang-kadang obat yang diminta itu ada kadang obat itu kurang bagus, saya pernah minta tapi yang diresepin lain, dikatakan efeknya sama. Yang tahu cocok tidak cocok kan konsumennya. Obat generik katanya sama aja tapi kalau tidak cocok. Jadi kelengkapan obatnya kurang bagus mungkin karena kerja sama asuransi jadi dicari obatnya yang paling murah, tapi kan yang namanya obat itu kan bukan main-main artinya dengan jiwa kan orang pengen sembuh, berarti obat itu bukan untuk percobaan. Tidak seperti dulu saya minta obat ini kedokternya karena saya cocok dikasih sama dokternya, kalau sekarang karena ada asuransi jadi yang ada apa adanya, jadi kita terima aja obat yang ada walaupun menurut saya tidak cocok. Saya pernah coba dan memang tidak cocok jadi tidak dilanjutkan.
- P : Bagaimana kerapian dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?
- R : Kalau saya lihat bagus.
- P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?
- R : Untuk pendaftaran langsung jadi tidak begitu lama sih, mau dikatakan bagus tidak bagus sekali ya tapi cukuplah yang saya rasakan.

- P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ? Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan anda ?
- R : Kadang-kadang di Poliklinik kalau saya mau berobat saya lihat dulu kalau dokter ini kadang pemeriksaannya baguslah, kalau dokter ini tidak tepat. Kadang kalau kita dokter ini bagus pemeriksaannya kasih obatnya tepat, kadang ada dokter yang kita sakit ini kok dikasih obat ini, sekalipun kita pasien mengertilah.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?
- R : Kadang ada yang menjelaskan langsung dimengerti, kadang ada yang kalau menjelaskan kita bingung makanya ini kembali setiap dokter berbeda-beda dalam cara menjelaskan. Kadang ada dokter yang mengatakan 'ini mah ngak apa-apa asal bapak gini-gini' singkat, ada yang kayak gini 'bapak ini harus di rontgen, kalau ngak di rontgen bisa menyebabkan ini', kok beda-beda padahal keluhannya sama, jadi saya pikir juga mana yang benar. Jadi kadang informasi yang diberikan jelas kadang tidak jelas. Kalau informasi yang diberikan apoteker jelas 'ini bapak obat lambung, bapak harus sering makan, kalau antibiotik harus dihabiskan'.
- P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?
- R : Kadang dokternya tidak tepat, kadang datangnya jam setengah sepuluh, jam sepuluh atau setengah sebelas baru datang. Jadi tidak selalu tepat. Kalau yang namanya pasien karena butuh ya ditunggu dong, tapi kalau dokternya memang benar-benar mau bertugas 'karena ini memang tugas saya' untuk pasien tepat waktu kan. Tapi saya pernah mengalami dokternya datangnya jam setengah sepuluh karena masih ngajar jadi ngaret. Tapi pernah saya lihat ada dokter yang datangnya selalu tepat.
- P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?
- R : Kalau Polikliniknya memang bukanya selalu tepat ya tapi yang kurang tepat sebetulnya dokternya, dokter kan dijadwal jam sembilan, kadang kalau pasien sudah daftar dan numpuk pasiennya dokternya belum datang. Kan ada pasien yang sakit masih kuat kan buat nunggu ada pasien yang sangat membutuhkan, kadang-kadang saya kasihan. Saya pernah lihat ya dari pagi sampai jam sebelas gitu ya, kadang yang saking banyak pasien kadang lanjut karena sambil nunggu dokter jaga giliran berikutnya, waktunya memang sudah habis tapi karena masih ada pasien jad tanggung dilanjutin aja.
- P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?
- R : Kalau untuk poliklinik sih sudah memuaskan, cuma yang sistem pembelian obat sekarang khususnya untuk karyawan artinya obatnya tidak seefektif tahun-tahun kebelakang yang saya inginkan bisa ada, kalau sekarang 'oh obat ini ngak ada, harus beli sendiri'. Kan dulu kami ngambil obatnya di Poliklinik obat apa yang kita mau ada, tapi kalau saat ini tidak ada pedoman oh obat ini saya mau ngak

bisa diharapkan gitu, paling bisa pun beli. Jadi menurut saya kurang paslah masih ada bertele-telenya gitu lah.

P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?

R : Sudah cepatlah saya datang langsung ditangani, trus kalau dokternya ada langsung diperiksa jadi ngak masalahlah langsung ditangani.

P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?

R : Menurut saya ada yang cepat dan ada yang tidak cepat dalam artian cepat bisa ini mah biasa-biasa aja jadi periksa cepat-cepat ada yang teliti kan dimana sakitnya. Bagusnya yang lambat, teliti jadi apa yang diperiksa bisa diketahui sakitnya, kalau yang cepat kan ngak bagus (responden mengangkat telepon).

P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?

R : Dokter Poli itu maaf ya sebagian iya, misalnya keluhan sakit saya begini-begini trus dokter menjelaskan yang memang benar karena begini saya jadi begini sehingga saya harus begini. Tapi kata saya juga tidak semua dokter tepat kadang ada yang menyimpang, kadang-kadang saya mengatakan begini dokternya jelasinnya gini jadi saya merasa apa hubungannya dengan ini jadi saya merasa tidak nyambung. Karena pasien membutuhkan suatu penjelasan ya saya terima dulu. Pernah kejadian ‘dok kenapa obat ini katanya sakitnya ini?’ kata dokternya ‘oh saya salah nulis seharusnya ini’, coba kalau orang awam ngak nanya kan walaupun kita ngak sekolah kedokteran tapi kita yang namanya obat ini untuk influenza, kalau obat ini tidak berhubungan apa salahnya ke apotek, ditanya ‘bapak emang keluhannya apa?’ jadi nanya lagi ke dokternya ternyata salah nulis.

P : Apakah menurut anda dokter , perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?

R : Setahu saya bagus, cepatlah, misalnya kalau saya nanya ‘bu obat ini teh untuk apa?’ katanya ‘oh ya itu untuk ini pak’, ada juga yang ngomong ‘kalau yang ini saya juga kurang tahu ya pak, coba aja ke dokter’ atau ‘sebentar ya pak saya lihat dibukunya obat ini teh untuk apa’. Kan bisa jadi patokan kalau kedepan saya sakit yang sama kalau saya sakit ini obatnya cocok yang ini. Kalau misalkan saya sakit saya bisa datang bawa obatnya kedokter kalau dokternya ngomong obatnya ngak cocok, berarti bisa diganti dengan yang cocok gitu.

P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?

R : Percaya sih cuma kalau untuk sekarang teh malas untuk berobat karena obatnya itu. Apa yang saya minta tidak ada bapak harus beli dulu dalam artian bukannya tidak mau membeli tapi kita kan punya asuransi di Maranatha obatnya harus ngambil di apotek trus nanti diganti, ngakntinya pun berapa. Obat-obatan yang kayak Deksametason yang harganya dua ribuan, obat yang murah aja masak tidak terdaftar nanti juga diganti. Ngapain kita beli dua ribu baru minta ngaknti. Obat gosok yang saya suka minta aja ngak ada dalam daftar jadi harus beli sendiri. Jadi sistem Poliklinik sekarang karena asuransi itu, dulu obat ini dan itu ada. Teman

saya pernah sakit trus dia mintanya Amauksilin tapi yang dikasih bukan Amauksilin, dikasihnya obat yang murah, jadi ya udah langsung beli obatnya di Poliklinik aja kan ada, karena kita ngambil obatnya di apotek lain.

P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?

R : Bagus, ramah ya mereka.

P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?

R : Oh iya selalu 'pak maaf ya' emang itu biasa dilakukan ya.

P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?

R : Bahasa biasa, bisa dimengerti, kadang dokter juga bicara tergantung sama pasien siapa mereka sesuaikan supaya pasiennya mengerti.

P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?

R : Ya mereka dengar dan perhatian.

P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?

R : ngak ah, ngak memandang ini siapa, disamakan ya.

P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?

R : Sebenarnya kebijakan sekarang bagus, tujuannya bagus, kan dulu untuk keluarga tidak ada sekarang keluarga bisa. Cuma yang disayangkan itu sistem obatnya, cara ngasih obatnya, trus tidak selalu *complete*, kalau tidak ada harus beli dulu. Tidak seperti tahun-tahun dulu obat apa yang dimau pasti ada. Kalau untuk yang sekarang kayaknya kurang efektif dengan sistem asuransi karena kan asuransikan pake sistem maudal sistem obat kalau yang mahal obatnya gimana, *budget* untuk yang segini gimana. Trus kalau kita periksa melebihi *budget* harus bayar, kan orang tidak selalu lagi megang uang, ah ngapain kita berobat ke tempat lain kita kan punya asuransi berobat aja kesana, ternyata pas sampai di sana harus bayar. Jadi minta ASKES diganti ajalah ribetlah. Yang penting sistem *budget* untuk pegawai misalnya dalam jangka waktu setahun ada sekian juta, paling abis itung-itungan habis *budget*, saya pernah mengalami kecelakaan sampai dioperasi sampai beres, sampai dibuka lagi jahitannya, itu satu perak pun tidak saya keluarkan waktu dulu waktu belum pake ASKES. Keluarga merasa enak karena bisa di *cover* tapi ternyata obatnya ngak ada, jadi dibilang 'ibu tebus sendiri bentar diganti asuransinya'. Sebenarnya saya bukan ngak terima, ini bagus ya, cuma kalau kita berobat syukurkan meringankan beban karena gratis. Tapi mending berobat di luar bayar lima puluh ribu udah dikasih dengan obatnya dan obatnya bagus. Kan pernah berobat ke Immanuel ke dokter yang ditunjuk ASKES, kalau kita daftar dokter jaganya kan di Poliklinik, kalau kita ada berobat ke Immanuel walaupun kita punya kartu ASKES ngak diterima dibilangnya 'oh waktu itu karena bapaknya daftarnya dari Poliklinik dokternya milihnya dalam artian bapak harus minta rujukan dulu dari Poliklinik', misalkan orang itu karena



lagi sakit jadi harus ke Poliklinik minta rujukan ya ribet atuh. Jadi menurut saya kurang lah, dari isu-isu yang saya dengar kebanyakan ngomong ‘ngapain ke Poliliah mending berobat ke tempat lain aja, sekiranya mampu kita’, masalah berobat itu mah *suggestion*, kita punya *suggestion* untuk sembuh ya sembuh. Kayak kemarin tuh pengen berobat tapi pikirnya obatnya itu lagi yang dikasih, memang dokternya bagus dokternya mau kasih obat yang terbaik gimana kalau nggak ada di daftar obatnya, jadi ya udahlah saya nggak pergi berobat. Kalau dulu saya sering berobat minta vitamin, kalau sekarang mah minta vitamin aja sudah nggak bisa, ya sudah aja saya jarang ke sana.

P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?

R : Sebetulnya untuk pelayanan Poliklinik bagus, tidak ada masalah. Cuma dari Polikliniknya dari pihak dokternya, pegawainya apa boleh buat karena sistem pemberian obat ya dokter mau ngasih yang terbaik cuma karena tidak ada itu bukan berarti dokter tidak mau ngasih.

P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?

R : Dikatakan aman tidak aman ya, terus terang aja ragu-ragu. Sebetulnya dengan asuransi ASKES tidak cocok, lebih mending ke yang dulu lagi, maksudnya terjamin gini kalau orang kan perlu konsultasi kesehatan, walaupun tidak sakit kita bisa minta vitamin buat jaga-jaga. Kan buat ASKES sendiri tidak bisa menjamin kalau setiap periksa walaupun sehat minta vitamin nggak dijamin bakal dikasih.

Responden 23

P : Peneliti

R : Responden

P : Menurut anda, bagaimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di Poliklinik Maranatha ?

R : Bagus rapi.

P : Apakah penataan ruangan sudah baik ?

R : Bagus cuma mungkin karena baru jadi agak sempit.

P : Apakah ruang tunggu sudah cukup nyaman ?

R : Cukup nyaman.

P : Bagaimana kebersihan ruang periksa ?

R : Baik.

P : Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang dipakai ?

R : Cukup bersih, bersih mungkin ya.

P : Bagaimana persediaan obat ?

R : Sekarang tidak bisa ambil obat di Poliklinik, kalau dulu lumayan karena ambil obat bisa di Poliklinik (responden mengangkat telepon).

- P : Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan dokter, perawat dan apoteker ?  
 R : Cukup bagus.
- P : Apakah proses pendaftaran mudah dilakukan ? Berapa lama ?  
 R : Mudah dilakukan karena waktu datang langsung ditangani.
- P : Bagaimana kesiapan dokter, perawat dan apoteker dalam memberikan bantuan ?  
 Apakah dokter, perawat dan apoteker cepat tanggap menyelesaikan / menangani keluhan anda ?  
 R : Cepat.
- P : Apakah dokter, perawat dan apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?  
 R : Cukup jelas.
- P : Apakah dokter hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?  
 R : Kadang tidak, biasanya dokternya datang telat.
- P : Apakah jadwal buka dan istirahat Poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?  
 R : Sudah sesuai.
- P : Apakah prosedur pelayanan sudah memuaskan ?  
 R : Sudah cukup, tergantung *personal*.
- P : Bagaimana prosedur penerimaan pasien, apakah sudah cepat dan tepat ? Apakah berbelit-belit?  
 R : Cepat karena langsung ditangani saat datang, jadi langsung dapat kartunya.
- P : Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat ?  
 R : Cepat dan tepat.
- P : Apakah menurut anda dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik ?  
 R : Iya bagus.
- P : Apakah menurut anda dokter , perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil ?  
 R : Sudah cukup karena sampai sekarang saya tidak ada keluhan yang buruk-buruk.
- P : Apakah anda merasa aman dan percaya saat berobat ke Poliklinik ?  
 R : Merasa aman dan percaya. Saya merasa lebih enak di Poliklinik dari pada tempat lain.
- P : Apakah karyawan Poliklinik ramah saat melayani ?  
 R : Ramah karena sudah kenal dekat.
- P : Apakah sebelum melakukan tindakan dokter dan perawat meminta izin terlebih dahulu ?  
 R : Iya dokter minta ijin.
- P : Apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik ?  
 R : Jelas, dapat dimengerti.
- P : Apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda ?

R : Iya, mereka bersedia dan perhatian.

P : Apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial ?

R : Tidak ya, sama saja

P : Bagaimana pelayanan Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan ? Apakah menguntungkan atau merugikan anda ?

R : Ya lebih baik yang dulu, kalau yang sekarang ribet harus ke sana ke sini dan obatnyakan belum tentu ada. Kalau dulukan langsung dikasih di Poliklinik. Saya merasa lebih merugikan karena kalau dulukan periksa lab di Prodia sekarang harus ke rumah sakit.

P : Apakah perlakuan pelayanan di Poliklinik sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan berbeda ?

R : Ya pemberian obatnya tergantung dari atas, kalau disuruh kasih mereka kasih.

P : Apakah anda merasa kesehatan anda terjamin dengan asuransi kesehatan yang anda ikuti sekarang ? Mengapa ?

R : Kurang terjamin ya.