

Lembar Observasi
Gambaran pelayanan kesehatan terhadap pasien Jaminan Kesehatan Nasional di
Rumah Sakit Atma Jaya
Jakarta Utara Tahun 2020

Petunjuk :

Lembar ini di isi oleh peneliti untuk mengamati pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Atma Jaya . Beri tanda cek(√) pada kolom checklist sesuai pelayanan yang diberikan dan tuliskan keterangan (jika ada). Sesuai dengan hasil observasi

- A. Tujuan observasi : Mengetahui gambaran pelayanan kesehatan terhadap pasien JKN di Rumah Sakit Atma Jaya
- B. Observer : Mahasiswa Jurusan Rekam Medis
- C. Observes : Rumah Sakit Atma Jaya
- D. Pelaksanaan observasi :
 1. Hari/ Tanggal : Senin, 3 Agustus 2020
 2. Waktu : Jam 09.00 – 13.00
 3. Nama observer : Pinky Yosephine Saragih

No	Focus	Cheklis	Keterangan
1	Kemudahan pelaksanaan prosedur pelayanan	√	Sudah ada SOP
2	Kemampuan petugas pada saat melakukan pelayanan	√	Sudah terampil dan menguasai pekerjaannya
3	Ketrampilan petugas pada saat melakukan pelayanan.	√	Sudah sesuai
4	Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung proses pelayanan	√	Sudah lengkap
5	Sikap petugas pada saat melayani pasien	√	Ramah dan sabar

Pedoman Wawancara (Pasien)

**Gambaran pelayanan kesehatan terhadap pasien Jaminan Kesehatan Nasional di
Rumah Sakit Atma Jaya
Jakarta Utara Tahun 2020**

A. Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Atma Jaya

B. Identitas informan

1. Nama : LL
2. Umur : 38 Thn
3. Alamat : Jl. Rawa bebek rt 11/07
4. Pendidikan :SMA
5. Pekerjaan : IRT

C. Pertanyaan :

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana waktu tunggu baik di loket pendaftaran maupun ruang tunggu pemeriksaan?	Di pendaftaran sudah bagus karena sudah menggunakan perjanjian lewat whatsapp jadi pasien-pasiennya sudah tahu jam kedatangannya. dan di ruang pemeriksaan juga sudah teratur karena pasien yang duluan daftar duluan dilayani.
2	Bagaimana dengan fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit?	Sudah lengkap
3	Kendala/hambatan seperti apa yang dirasakan menggunakan JKN	Tidak ada kendala

4	Apakah ada complain dari pasien terkait pembiayaan?	Tidak
5	Apakah saran yang ingin anda berikan untuk kekurangan dari keseluruhan pelayanan atau adakah hal-hal yang masih harus di perbaiki.	Pelayanan secara umum sudah bagus. Saran saya tolong pelayanan dipertahankan kalau perlu ditingkatkan lagi.
6	Bagaimana pelaksanaan program JKN,apakah ada SOP,alur proses	Kalau SOP nya sudah ada dan alur proses nya sudah ada terpasang di poli dan IGD
7	Bagaimana proses untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Atma Jaya	Kayak nya bagus aja layanan juga bagus proses nya sesuai kalua kita mengikuti bpjs kita harus mengikuti aluran nya harus ambil rujukan di puskesmas bar uke rumah sakit kecuali emergency
8	Bagaimana menurut anda , mana yang lebih bagus JKN atau Jamkesmas	Bagus JKN dari pada jamkesmas, karna jamkesmas itu hanya untuk orang miskin, sedangkan JKN sudah mencakup seluruh masyarakat
9	Apakah upaya yang telah dilaksanakan rumah sakit atma jaya dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan JKN	Ya itu dalam memberikan pelayanan terus memfasilitasi pasien-pasien JKN

10	Apa upaya yang akan dilakukan rumah sakit atma jaya Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.	Kalau sekarang ini agar pasien cepat terlayani di poli dokter speasialis harus sudah ada di poli jam 9
----	--	--

Pedoman Wawancara (Pasien)

**Gambaran pelayanan kesehatan terhadap pasien Jaminan Kesehatan Nasional di
Rumah Sakit Atma Jaya
Jakarta Utara Tahun 2020**

A. Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Atma Jaya

B. Identitas informan

1. Nama : AB
2. Umur : 53
3. Alamat : Gedong Panjang blk g no2
4. Pendidikan : SMA
5. Pekerjaan : Wiraswasta

C. Pertanyaan :

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana waktu tunggu baik di loket pendaftaran maupun ruang tunggu pemeriksaan?	Sudah cepat
2	Bagaimana dengan fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit?	Tersedia
3	Kendala/hambatan seperti apa yang dirasakan menggunakan JKN	Tidak ada kendala
4	Apakah ada complain dari pasien terkait pembiayaan?	Tidak

5	Apakah saran yang ingin anda berikan untuk kekurangan dari keseluruhan pelayanan atau adakah hal-hal yang masih harus di perbaiki.	Sebaiknya jangan terlalu banyak lagi fotocopy berkas
6	Bagaimana pelaksanaan program JKN,apakah ada SOP,alur proses	Kalua sop nanya sudah terbentuk tapi belum disosialisasikan kalua alur prosesnya ada di IGD dan poli juga ada di pajang di benner
7	Bagaimana proses untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Atma Jaya	Proses nya dari puskesmas dahulu.
8	Bagaimana menurut anda , mana yang lebih bagus JKN atau Jamkesmas	Bagus JKN daripada Jamkesmas karena Jamkesmas itu hanya untuk orang miskin sedangkan jkn mencakup semua nya
9	Apakah upaya yang telah dilaksanakan rumah sakit atma jaya dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan JKN	Pelayanan cepat terhadap pasien-pasienyang ingin berobat ke rumah sakit ini dilayani cepat terus prosesnya dipermudah.
10	Apa upaya yang akan dilakukan rumah sakit atma jaya Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.	Menambah dokter umum dan dokter spesialis agar lebih cepat melayani pasiendi poli agar tidak terlalu lama menunggu.

Pedoman Wawancara (Pasien)

**Gambaran pelayanan kesehatan terhadap pasien Jaminan Kesehatan Nasional di
Rumah Sakit Atma Jaya
Jakarta Utara Tahun 2020**

A. Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Atma Jaya

B. Identitas informan

1. Nama : NG
2. Umur : 48
3. Alamat : Tanah pasir RT 3/2 no.112
4. Pendidikan : SMA
5. Pekerjaan : Wiraswasta

C. Pertanyaan :

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana waktu tunggu baik di loket pendaftaran maupun ruang tunggu pemeriksaan?	Kadang lama apabila pemeriksaaan banyak
2	Bagaimana dengan fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit?	Sudah tersedia
3	Kendala/hambatan seperti apa yang dirasakan menggunakan JKN	Hampir tidak ada
4	Apakah ada complain dari pasien terkait pembiayaan?	Tidak

5	Apakah saran yang ingin anda berikan untuk kekurangan dari keseluruhan pelayanan atau adakah hal-hal yang masih harus di perbaiki.	Sebaiknya pemeriksaan diatur biar pesertanya tidak menunggu lama
6	Bagaimana pelaksanaan program JKN,apakah ada SOP,alur proses	Sudah ada
7	Bagaimana proses untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Atma Jaya	Pihak RS Atma Jaya menyebutkan, layanan satu dokter satu pasien untuk peserta JKN agar pasien mendapatkan perawatan yang maksimal
8	Bagaimana menurut anda , mana yang lebih bagus JKN atau Jamkesmas	Kalau JKN seluruh warga Indonesia . jamkesmas diberikan kepada warga miskin
9	Apakah upaya yang telah dilaksanakan rumah sakit atma jaya dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan JKN	Dengan memberikan pelayanan serta fasilitas memadai.
10	Apa upaya yang akan dilakukan rumah sakit atma jaya Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.	Ya butuh dokter spesialis mungkin ditambah agar pelayanan bisa lancar dan alat-alat mungkin lebih bagus

Pedoman Wawancara (Pasien)

**Gambaran pelayanan kesehatan terhadap pasien Jaminan Kesehatan Nasional di
Rumah Sakit Atma Jaya
Jakarta Utara Tahun 2020**

A. Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Atma Jaya

B. Identitas informan

1. Nama : MN
2. Umur : 50
3. Alamat : Jl. Telukgong RT 12/08
4. Pendidikan : SMP
5. Pekerjaan : IRT

C. Pertanyaan :

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana waktu tunggu baik di loket pendaftaran maupun ruang tunggu pemeriksaan?	Dipendaftaran sudah cepat karna sudah menggunakan antrian kalau pemeriksaan kurang karena belum pernah melakukannya
2	Bagaimana dengan fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit?	Cukup baik
3	Kendala/hambatan seperti apa yang dirasakan menggunakan JKN	Tidak ada
4	Apakah ada complain dari pasien terkait pembiayaan?	Tidak

5	Apakah saran yang ingin anda berikan untuk kekurangan dari keseluruhan pelayanan atau adakah hal-hal yang masih harus di perbaiki.	Sudah bagus
6	Bagaimana pelaksanaan program JKN,apakah ada SOP,alur proses	Nah itu saya kurang tau tapi kalau sebenarnya ada seperti di puskesmas untuk ke rumah sakit.
7	Bagaimana proses untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Atma Jaya	Sebenarnya kalau kita rs harus diutamakan pelayanannya kalau yang sudah ada kartunya atau rujukannya harus segera dilayani pasien ke loket didaftarkan dan masuk ke ruangan BPJ mengambil SEP langsung poli spesialis menunggu untuk dipanggil
8	Bagaimana menurut anda , mana yang lebih bagus JKN atau Jamkesmas	Dua-dua nya bagus tapi lebih bagus JKN lah kalau menurut saya.
9	Apakah upaya yang telah dilaksanakan rumah sakit atma jaya dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan JKN	Untuk rumah sakit dilihat dari fasilitasnya selalu di lengkapi penambahan pegawai untuk meningkatkan jumlah layanan di rumah sakit
10	Apa upaya yang akan dilakukan rumah sakit atma jaya Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.	Menambah dokter umum dan dokter spesialis agar lebih cepat melayani pasien di poli agar tidak terlalu lama menunggu

Pedoman Wawancara (Pasien)

**Gambaran pelayanan kesehatan terhadap pasien Jaminan Kesehatan Nasional di
Rumah Sakit Atma Jaya
Jakarta Utara Tahun 2020**

A. Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Atma Jaya

B. Identitas informan

1. Nama : NN
2. Umur : 58
3. Alamat : Penjaringan RT 11/08 No.7
4. Pendidikan : SMK
5. Pekerjaan : Wiraswasta

C. Pertanyaan :

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana waktu tunggu baik di loket pendaftaran maupun ruang tunggu pemeriksaan?	Sangat cepat
2	Bagaimana dengan fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit?	Tersedia
3	Kendala/hambatan seperti apa yang dirasakan menggunakan JKN	Tidak ada
4	Apakah ada complain dari pasien terkait pembiayaan?	Tidak

5	Apakah saran yang ingin anda berikan untuk kekurangan dari keseluruhan pelayanan atau adakah hal-hal yang masih harus di perbaiki.	Sudah bagus
6	Bagaimana pelaksanaan program JKN,apakah ada SOP,alur proses	Ada , setiap job deskripsion kita ada semua SOP. Kalau alur proses nya sama seperti mengambil rujukan dari puskesmas
7	Bagaimana proses untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Atma Jaya	Sama seperti tadi dari puskesmas dulu
8	Bagaimana menurut anda , mana yang lebih bagus JKN atau Jamkesmas	Lebih bagus JKN , karna semua rakyat Indonesia sudah di cover sedangkan jamkesmas hanya orang miskin.
9	Apakah upaya yang telah dilaksanakan rumah sakit atma jaya dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan JKN	Untuk memenuhi kebutuhan dokter spesialis dan perawat diadakan pelatihan.
10	Apa upaya yang akan dilakukan rumah sakit atma jaya Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.	Menambah dokter umum dan dokter spesialis agar lebih cepat melayani pasiendi poli agar tidak terlalu lama menunggu.

Pedoman Wawancara (Petugas)

**Gambaran pelayanan kesehatan terhadap pasien Jaminan Kesehatan Nasional di
Rumah Sakit Atma Jaya
Jakarta Utara Tahun 2020**

A. Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Atma Jaya

B. Identitas informan

1. Nama : SP
2. Umur : 31
3. Alamat : Taman kota
4. Pendidikan : S1
5. Pekerjaan : Staf pendaftaran

C. Pertanyaan :

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah pelayanan di rumah sakit sudah sesuai SPO yang ditetapkan?	Ya
2	Bagaimana sikap yang harus dilakukan petugas agar pasien tidak kecewa terhadap pelayanan petugas ?	Memiliki rasa empaty dan bersikap adil
3	Sarana prasarana apa saja yang belum dimiliki oleh rumah sakit ini?	Tidak ada
4	Bagaimana cara pihak rumah sakit agar sarana prasarana di rumah sakit selalu meningkat?	Meningkatkan pelayanan dan menjaga supaya kunjungan naik terus

5	Bagaimana cara petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan ?	Bersikap sopan, ramah dan sabar serta memberi respon cepat
---	---	--

Pedoman Wawancara (Petugas)

**Gambaran pelayanan kesehatan terhadap pasien Jaminan Kesehatan Nasional di
Rumah Sakit Atma Jaya
Jakarta Utara Tahun 2020**

A. Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Atma Jaya

B. Identitas informan

1. Nama : JL
2. Umur : 28
3. Alamat : Jalan Pejaten Timur Rt10/06
4. Pendidikan : D III RM
5. Pekerjaan : Staf pendaftaran

C. Pertanyaan :

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah pelayanan di rumah sakit sudah sesuai SPO yang ditetapkan?	Sudah
2	Bagaimana sikap yang harus dilakukan petugas agar pasien tidak kecewa terhadap pelayanan petugas ?	Melayani dengan sungguh2 dan menjelaskan ke pasien apabila ada yang belum jelas
3	Sarana prasarana apa saja yang belum dimiliki oleh rumah sakit ini?	Sudah tersedia
4	Bagaimana cara pihak rumah sakit agar sarana prasarana di rumah sakit selalu meningkat?	Kurang tahu tapi kami tetap bekerja dengan baik karena ini mungkin urusan management

5	Bagaimana cara petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan ?	Menanggapi dengan baik dan sopan dan meminta maaf apabila ada salah paham atau mis komunikasi
---	---	---

Pedoman Wawancara (Petugas)

**Gambaran pelayanan kesehatan terhadap pasien Jaminan Kesehatan Nasional di
Rumah Sakit Atma Jaya
Jakarta Utara Tahun 2020**

A. Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Atma Jaya

B. Identitas informan

1. Nama : DS
2. Umur : 47
3. Alamat : Kebon jeruk RT 4/2 no.26
4. Pendidikan : D III RM
5. Pekerjaan : Pendaftaran

C. Pertanyaan :

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah pelayanan di rumah sakit sudah sesuai SPO yang ditetapkan?	Sudah
2	Bagaimana sikap yang harus dilakukan petugas agar pasien tidak kecewa terhadap pelayanan petugas ?	Memperlakukan pasien seperti diri sendiri
3	Sarana prasarana apa saja yang belum dimiliki oleh rumah sakit ini?	Sudah tersedia
4	Bagaimana cara pihak rumah sakit agar sarana prasarana di rumah sakit selalu meningkat?	Menjaga pasien supaya tidak pergi ke rumah sakit lain dengan cara melayani dengan setulus hati tanpa membedakan

5	Bagaimana cara petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan ?	Meminta maaf atas ketidaknyamanan pasien dan mencari solusi yang bisa diterima oleh peserta
---	---	---

Pedoman Wawancara (Petugas)

Gambaran pelayanan kesehatan terhadap pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Atma Jaya Jakarta Utara Tahun 2020

A. Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Atma Jaya

B. Identitas informan

1. Nama : MR
2. Umur : 48
3. Alamat : Kapuk Raya no.42
4. Pendidikan : D III RM
5. Pekerjaan : Pendaftaran

C. Pertanyaan :

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah pelayanan di rumah sakit sudah sesuai SPO yang ditetapkan?	Sudah
2	Bagaimana sikap yang harus dilakukan petugas agar pasien tidak kecewa terhadap pelayanan petugas ?	Berusaha memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan benar.
3	Sarana prasarana apa saja yang belum dimiliki oleh rumah sakit ini?	Sudah cukup memadai, tetapi memang ada beberapa alat yang canggih yang belum kami miliki
4	Bagaimana cara pihak rumah sakit agar sarana prasarana di rumah sakit selalu meningkat?	Kami juga sudah mengajukan ke komando atas, dan terkadang dapat bantuan peralatan dari pusat dan ada juga dari dana atau

		penghasilan dari rumah sakit sendiri
5	Bagaimana cara petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan ?	Keluhan kami tampung dahulu lalu kami cari jalan keluarnya.

Pedoman Wawancara (Petugas)

**Gambaran pelayanan kesehatan terhadap pasien Jaminan Kesehatan Nasional di
Rumah Sakit Atma Jaya
Jakarta Utara Tahun 2020**

A. Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Atma Jaya

B. Identitas informan

1. Nama : AR
2. Umur : 47
3. Alamat : JL.Pluit raya no.6
4. Pendidikan : D III RM
5. Pekerjaan : pendaftaran

C. Pertanyaan :

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah pelayanan di rumah sakit sudah sesuai SPO yang ditetapkan?	Sudah
2	Bagaimana sikap yang harus dilakukan petugas agar pasien tidak kecewa terhadap pelayanan petugas ?	Ya , dengan menerapkan 5S yaitu, (senyum,salam,sapa,sopan, santun)
3	Sarana prasarana apa saja yang belum dimiliki oleh rumah sakit ini?	Sudah tersedia
4	Bagaimana cara pihak rumah sakit agar sarana prasarana di rumah sakit selalu meningkat?	Caranya ya kami selalu mengupayakan ke pusat tetapi belum bisa karna sarana prasarana masih kurang tapi kami kedepan selalu berupaya

5	Bagaimana cara petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan ?	Ya misalnya di setiap unit ada complain kami segera mungkin menyelesaikan permasalahan agar masalah tidak berkepanjangan.
---	---	---