

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Penelitian ini mencoba meneliti sejauh mana *Word Of Mouth* (WOM) berperan dalam membentuk persepsi jasa pelayanan kesehatan. Penggalan data dilakukan dengan memetakan perspsi mengenai pelayanan Jasa kesehatan Rumah Sakit DR.Sardjito Yogyakarta kemudian mengidentifikasi bagaimana peran WOM dalam membentuk citra tersebut. Kesimpulan dalam penelitian ini berbentuk diskripsi mengenai peran WOM dalam membentuk persepsi lima indikator kualitas pelayanan jasa kesehatan di Rumah sakit DR.Sardjito Yogyakarta.

Secara umum dapat disimpulkan Word Of Mouth memiliki peran yang kuat dalam membentuk citra pelayanan kesehatan RS DR.Sardjito Yogyakarta. Kredibilitas pesan WOM menempati urutan kedua terkuat setelah pengalaman empirik. Hal ini terbukti dari persepsi informan mengenai layanan jasa kesehatan RS Sardjito Yogyakarta dibentuk oleh dua faktor, yaitu pengalaman empirik dan yang kedua adalah WOM. Dalam proses wawancara ditemukan juga pengaruh media dalam membentuk persepsi, namun jauh lebih kecil dari kedua faktor tersebut.

Terdapat tiga tingkatan peran WOM dalam membentuk citra pelayanan jasa perusahaan, diantaranya: Berperan dominan, Sebagai penguat dan Tidak berperan. Dari hasil interpretasi data, ditemukan beberapa kesamaan latar belakang pada informan yang mempengaruhi tingkatan peran WOM dalam

membentuk persepsi pelayanan jasa kesehatan di RS DR.Sardjito. Berikut ini adalah tiga tingkatan peran WOM beserta faktor faktor yang mempengaruhi peran WOM tersebut.

## **A.1. Konteks Peran WOM**

### **A.1.1 Berperan Dominan**

WOM memiliki peran yang dominan dalam pembentukan persepsi, jika informan memenuhi faktor faktor sebagai berikut:

#### a) Minim Pengalaman Empirik

Semakin sedikit pengalaman informan berinteraksi dengan RS DR.Sardjito Yogyakarta, maka kredibilitas pesan WOM berkaitan dengan RS Sardjito akan semakin tinggi.

#### b) Akses Informasi Kurang

Pesan WOM memiliki pengaruh yang kuat dalam membentuk persepsi, bila akses informasi informan terhadap RS DR.Sardjito Yogyakarta sangat terbatas. Karena akses informasi yang terbatas, maka WOM dapat menjadi satu satunya sumber informasi yang membentuk persepsi informan tersebut.

#### c) Kredibilitas Penyampai Pesan WOM Tinggi

Semakin tinggi tingkat kepercayaan informan terhadap penyampai pesan, maka semakin besar pula pengaruh pesan yang disampaikan penyampai pesan tersebut dalam membentuk persepsi informan. Penyampai pesan WOM yang pernah memiliki pengalaman empirik berkaitan RS DR.Sardjito Yogyakarta, akan memiliki kredibilitas yang tinggi di benak informan.

### **A.1.2. Berperan Sebagai Penguat**

WOM berperan sebagai penguat persepsi pelayanan jasa kesehatan RS DR Sardjito Yogyakarta jika seseorang informan faktor faktor sebagai berikut:

a) Memiliki pengalaman empirik tapi terbatas

Pengalaman empirik yang tidak menyeluruh terhadap RS DR Sardjito Yogyakarta, menimbulkan peluang bagi WOM untuk berperan menguatkan persepsi yang sudah terbentuk di benak informan.

b) Isi pesan WOM tidak bertentangan dengan Pengalaman

WOM akan menjadi penguat perspsi yang telah dibentuk, jika isi pesan yang disampaikan melalui WOM mengenai RS DR Sardjito Yogyakarta tidak bertentangan dengan pengalaman empirik informan yang terbatas.

c) Isi pesan WOM yang bersifat melengkapi

WOM menjadi penguat persepsi yang sudah ada, jika pesan tentang RS DR Sardjito Yogyakarta yang disampaikan melalui WOM bersifat melengkapi pesan yang dipunyai informan.

### **A.1.3. Tidak Berperan**

WOM tidak memberikan pengaruh dalam membentuk persepsi pelayanan jasa keehatan di RS DR.Sardjito Yogyakarta, jika informan memenuhi faktor faktor sebagai berikut:

a) Memiliki banyak Pengalaman empirik

informan yang telah memiliki banyak pengalaman empirik berkaitan dengan RS DR.Sardjito Yogyakarta , tidak akan mudah terpengaruh oleh pesan WOM.

Ini memperlihatkan betapa pesan yang diperoleh dari pengalaman empirik mempunyai kredibilitas yang sangat besar.

b) Kredibilitas penyampai pesan yang lemah

Kredibilitas penyampai pesan yang lemah, membuat informan kehilangan kepercayaan terhadap pesan WOM mengenai RS.DR Sardjito Yogyakarta yang disampaikan komunikator.

## **B. KETERBATASAN DAN KELEMAHAN PENELITIAN**

Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan dan kelemahan berupa:

1. Pemetaan persepsi dalam penelitian ini masih terbatas pada satu faktor saja yaitu mengacu pada pengalaman masa lalu.

## **C. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Calon peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti faktor pembentuk perspsi yang lain seperti pengalaman masa lalu serta nilai budaya yang dianut.

2. Bagi Sardjito.

Sebagai salah satu media komunikasi, WOM kadangkala tidak diperhatikan. Padahal kredibilitas pesan WOM begitu kuat dan sangat persuasive sehingga sangat efektif untuk pembangunan citra positif. WOM memang tidak

memiliki efek keserempakan seperti media massa, tetapi apabila dimanfaatkan dengan baik, citra yang dibangun atas dasar WOM akan bertahan dan memiliki posisi yang kuat dalam benak masyarakat.

Satu hal yang sangat penting dan harus diperhatikan dalam pemanfaatan WOM adalah bagaimana *stakeholder* (pasien, masyarakat, pemerintah dan publik lain) mengalami pengalaman empirik yang baik dengan perusahaan. Pesan yang didapat dari pengalaman empirik lebih kuat dari pesan WOM maupun pesan dari media massa. Divisi Humas disarankan untuk melakukan evaluasi komunikasi dan menyusun kembali program customer relations dengan tujuan untuk menciptakan pengalaman yang baik bagi pelanggan ataupun orang yang menjalin kontak dengan sardjito.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alifahmi, Hifni. 2008. *Marketing Communications Orchestra: Harmonisasi Iklan, Promosi, dan Marketing Public Relation*. Bandung: Elexmedia Publishing.
- Bugin, Burhan. 2007. *Penelitian kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Cutlip, Scoot M., Allen H. Center, and Glen M. Broom. 2006. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana. 9<sup>th</sup> Edition.
- Daymon, Christine dan Immy Holloway. 2008. *Metode-Metode Riset Kualitatif dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Yogyakarta: Penerbit Bentang
- Hardjana, Agus M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Hartono, Bambang. 2010. *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*, Jakarta : PT RIENKA CITA.
- Infante, Rancer, Womack A., Dominic S, Womack F. 1990. *Building Communication Theory*. USA: Waveland Press, Inch.
- Khasali, Rhenald. 2003. *Manajemen Public Relations, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunika: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran* . Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya. Edisi Revisi.
- Mulyana, Deddy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Peter, Paul J and Olson, Jerry C. 1996. *Consumer Behavior : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Ruslan, Rosady. 2003. *Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo persada.

Ruslan, Rosady. 2007. *Public Relations dan Media Komunikasi Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Schiffman, Leon G., Kanuk, Leslie. 2000. *Consumer Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall. 7<sup>th</sup> Edition.

Simmons, Robert E. 1990. *Communication Campaign Management*. USA: Longman.

Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: PT Damar Mulia Pustaka.

Web :

<http://bapeda.jogjapro.go.id>

diakses 17 maret 2010

<http://www.tempointeraktif.com>

diakses 12 juli 2010

<http://yogyakarta.bps.go.id>

diakses 3 maret 2010





## INTERVIEW GUIDE

### I. SESI PRAKATA

- A. Perkenalan, biodata informan
- B. penjelasan alasan wawancara.
- C. Seandainya anda sakit dan harus kerumah sakit, Rumah sakit mana yang anda pilih ?

### II. SESI PENGGALIAN DATA/TANYA JAWAB

#### A. Pengalaman dan pengetahuan informan mengenai Rumah sakit Sardjito.

- 1) Apakah Anda pernah ke Rumah sakit Sardjito?
- 2) Jika iya, alasan apa yang membuat Anda datang Rumah sakit Sardjito?
- 3) Apakah anda pernah mendapat pelayanan kesehatan di rumah sakit lain selain di Rumah sakit Sardjito ?.
- 4) Secara umum Apa kesan Anda terhadap Rumah sakit Sardjito?

#### B. Penggalian informasi informan sebagai penerima WOM.

##### Penampilan dalam Rumah Sakit.

- 3) Sebatas pengetahuan anda bagaimana Penampilan dalam Rumah sakit Sardjito? (Kondisi kebersihan, kenyamanan dan kerapian lingkungan, Penataan interior ruangan, Suasana dalam RS, pencahayaan dlm ruangan, jumlah layanan loket yang tersedia )
- 4) Dari mana anda mendapat informasi mengenai hal itu?
- 5) Apakah Anda pernah memperoleh informasi tentang Penampilan dalam Rumah sakit Sardjito dari seseorang secara langsung?

### **Penampilan luar Rumah sakit :**

- 1) Sebatas pengetahuan anda bagaimana Penampilan luar Rumah sakit Sardjito? (kondisi gedung , kebersihan penampilan petugas dan karyawan Rumah sakit)
- 2) Dari mana anda mendapat informasi mengenai hal itu?
- 3) Apakah Anda pernah memperoleh informasi tentang Penampilan luar Rumah sakit Sardjito dari seseorang secara langsung?, jika pernah , dari siapa?.
- 6) Berdasarkan pendapat Anda, informasi yang Anda terima tersebut bersifat positif atau negatif?

### **Kualitas Pelayanan medis :**

- 1) Sebatas pengetahuan anda bagaimana
  - kualitas Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di RS Sardjito?
  - Jadwal pelayanan medis yang dijalankan oleh dokter dan perawat pada pasien?
  - Prosedur penerimaan pasien di RS Sardjito?
- 2) Dari mana anda mendapat informasi mengenai hal itu?
- 3) Apakah Anda pernah memperoleh informasi tersebut dari seseorang secara langsung?, jika pernah , dari siapa?.
- 4) Berdasarkan pendapat Anda, informasi yang Anda terima tersebut bersifat positif atau negatif?

## **Kualitas tenaga Medis**

- 1) Sebatas pengetahuan anda bagaimana
  - Kemampuan para tenaga medis (Dokter & perawat) untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.
  - Kemampuan para tenaga medis (Dokter & perawat) untuk selalu memberikan informasi mengenai perkembangan pasien dengan jelas dan mudah dimengerti.
  - Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan dari tenaga medis
  - Ketrampilan dan keahlian para tenaga medis (Dokter dan perawat) serta petugas lainya dalam melaksanakan tugasnya.
  - Pengetahuan dan kemampuan para tenaga medis (dokter spesialis) dalam menetapkan diagnosa penyakit pasien
  - Ketrampilan dan keahlian para tenaga medis (Dokter dan perawat) serta petugas lainya dalam melaksanakan tugasnya.
  - Pelayanan petugas medis yang sopan dan ramah
- 2) Dari mana anda mendapat informasi mengenai hal itu?
- 3) Apakah Anda pernah memperoleh informasi tersebut dari seseorang secara langsung?, jika pernah, dari siapa?.
- 4) Berdasarkan pendapat Anda, informasi yang Anda terima tersebut bersifat positif atau negatif?

### **Tarif/ Harga**

- 1) Sebatas pengetahuan anda bagaimana tarif jasa layanan kesehatan di RS Sardjito?
- 2) Dari mana anda mendapat informasi mengenai hal itu?
- 3) Apakah Anda pernah memperoleh informasi tersebut dari seseorang secara langsung?, jika pernah, dari siapa?.
- 4) Berdasarkan pendapat Anda, informasi yang Anda terima tersebut bersifat positif atau negatif?

### **III. SESI PENUTUP**

Ucapan terima kasih kepada informan atas kesediaan dan waktunya



## **INTERVIEW GUIDE**

### **DENGAN HUMAS RS. SARDJITO\**

#### **H.SESI PRAKATA**

Perkenalan dan penjelasan alasan wawancara.

#### **II. SESI PENGGALIAN DATA/TANYA JAWAB**

1. Bagi bapak apakah arti dari citra perusahaan ?
2. Seberapa pentingkah citra positif bagi RS sarjito ?
3. Siapa pihak yang bertanggungjawab memelihara dan membangun citra sarjito ?
4. Apa usaha atau program yang selama ini telah dilakukan kantor Humas dan Pemasaran untuk membangun citra positif RS. Sardjito?
5. Seberapa luas kewenangan Humas di Sarjito ?
6. Menurut Bapak seberapa pentingkah dan bagaimana wujud peranan media massa dalam membentuk citra di RS. Sardjito.
7. Menurut bapak selaku petugas Humas, seperti apakah citra Sardjito yang dipersepsi masyarakat saat ini ?
8. Beberapa oknum masyarakat mempersepsi sarjito sebagai rumah sakit yang lambat pelayanan, kurang profesional. Bagaimana anda menanggapi hal tersebut dalam kapasitas sebagai petugas humas RS. Sardjito. ?
9. Bagaimna kondisi riil RS sarjito saat ini (Prestasi, inovasi, kualitas SDM dll) ?

Narasumber : ibu Tyas

Umur : 42 tahun

Waktu : 24 mei 2010

Lokasi : Ruang Kerja direktur Sasando FM

Pewawancara : Trisna Pradita Putra

Keterangan : P (pertanyaan yang diajukan pewawancara ); J (Jawaban)

Opening & penjelasan Wawancara

Tanya jawab:

P : seandainya sakit dan harus ke rumah sakit, ini kira-kira rumah sakit mana yang akan dipilih oleh ibu?

J : kalau saya sendiri malah rumah sakit saya cenderung, karena saya ga punya ini ya... kalau pensiun seperti orang tua saya kan dapat dana askes. Kalau saya kecenderong ke Bethesda

P: nah, pernah gak buk ke rumah sakit Sardjito

J: oh sering beberapa kali ya, untuk mengurus orang tua

P: pernah g bu mendapat perawatan kesehatan di sarjito

J: saya sendiri?, saya belum

P: nah, secara umum menurut ibu apa kesan yang pertama kali muncul ketika saya mengatakan kata sarjito, atau ketika kita bicara tentang RS sarjito.

J: ya disitu ruwet lah ya, untuk pengurusanya aduh.. kayaknya terlalu berbelit belit dan terlalu lama. Apalagi kalau di poli ya, adug antre nya lama sekali. Makanya kecenderunganya kalau orangtua itu ya milihnya di apa.. wijaya kusuma. Ambil di situ, Kalau Wijaya Kusuma memang lebih bagus karena dia kan agak lebih

mahal ya dibandingkan dengan poli. Walaupun itu sama sama sarjito tapi saya ndak tahu kayaknya manajemanya berbeda.

Karena dokternya terkapling kapling ya.

P: di poli itu lebih lama itu karena ibu sendiri pernah punya pengalaman dulu pernah mendaftarkan orang tua di poli dan lama. Atau memang itu informasi yang didapat ibu?

J: iya pernah pengalaman, waktu itu kan, orang tua saya kan ya.. sakit ya. Terus karena pemakai askes akhirnya disuruh di poli. Terus coba di poli ternyata antre nya lama sekali, sampai.. gak tau berjam jam ya. Jadi waktu itu kan malas ya jadinya. Akhirnya jadi pindah ke Wijaya Kusuma . nah di Wijaya Kusuma kan sistemnya telpon ya trus janji jam sekian sekian gitu..

P:berarti datang langsung dilayani

J: ya...

P: sebatas pengetahuan ibu, bagaimana penampilan dalam RS Sardjito itu sendiri. Terkait dengan kebersihan, kenyamanan, kerapian lingkungan, penataan interior, dan suasana segala macam..

J: kalau itu tadi semuanya ya, kalau dibandingkan dengan swasta ya lebih bagus swasta ya. Kayaknya kurang bersih ya. Apalagi kalau kita pernah ke sana gitu lorong nya juga kayak terkesan kumuh ya.

P: itu karena pernah punya pengalaman sendiri jalan di lorong dan melihat secara langsung atau dapat informasi dari orang lain

J: iya, langsung aja. Karena kan orang tua saya sudah berapa kali juga opname di situ.

P: pernah gak bu dapat informasi dari luar tentang masalah ini? kebersiahan dan kerapian dan...

J: ya hampir.. semua kalau ditanyakan mengenai sarjito ya kurang. Kalau dibandingkan dengan swasta ya kurang. kebersihanya kurang ya.

P: masih ingat bu, kapan terakhir ngomongin sarjito sama orang, atau masih ingat orang yang menyampaikan masalah ini, kebersihan ini.

J: iya hampir setiap teman teman setiap kali ngobrol ngobrol mengenai penyakit, mengenai ini itu . kalau menyebut mengenai sarjito mereka kecenderungannya bilang “ aih disarjito ini tempatnya juga seperti ini, terus pelayanannya juga kurang bagus, kadang dokter dokternya juga juga kurang ini yah.. kebanyakan dokter muda yang dipakai. Yang di mana.. terutama di poli ya. Apalagi kalau opname lagi..

P: kalau penampilan luarnya bu, dari segi gedung. Penampilan petugas dan karawan nya itu sendiri bagaimana bu?

J: hmm dalam hal apanya

P: ya, kebersihannya, penampilannya, gedungnya apakah memang bagus atau..

J: kalau kita lihat kondisi kita lihat dari luar ya sebenarnya bagus ya..., apalagi ada gedung yang sekarang yang baru ini. Yang khusus untuk apa ya, operasi ya. Itu kan bagus sekali kalau dari luar. Tapi kenyataanya setelah masuk ya seperti itu. Ya terkesan kurang bersih. Kalau perawatnya kelihatanya sama saja

P: sebatas pengetahuan ibu bagaimana tentang kualitas pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di RS Sardjito ini.

J: kalau dibandingkan dengan swasta jauh deh, kayaknya mereka gimana ya.. pokonya terkesan asal asalan lah

P: itu pengalaman sendiri atau memang ada informasi yang di dapat

J: pengalaman sendiri, dan ini waktu satu kali ibu saya kan masuk ya, langsung masuk ke UGD. Masuk terus kita di apa ya..kita masuk ke situ tidak langsung ditangani dan lama sekali berjam jam itu tidak di tangani. Kadang malah di lempar sana lempar sini, apalagi kalau sakitnya diabet dan luka luka gitu..



P: itu sebelum ibu datang ibu memang belum pernah berangapan bahwa kemungkinan terjadi seperti itu, atau memang sebelumnya sudah ada informasi dan sudah pernah menduga bahwa kemungkinan akan..

J: Ndak ndak.. jadi informasi belum.. kita masuk di situ terus transit Tanya mengenai ini lho sakitnya begini begini terus langsung minta opname di ruangan ini.., itu dilempar lempar. Bahkan dibilang wah disini penuh, disana penuh. Hampir setiap kali kita mau masuk ke sardjito itu kok penuh terus. Saya ndak tau itu bener bener penuh atau ndak.

P: berarti pengalaman yang membuat jadi terkejut juga karena itu

J: iya, iya.. sejak itu saya bilang kalau sama ibu saya mendingan gak usah ke Sardjito deh, mahal sedikit mending di ini.. walaupun kadang kadang askes tercovernya kan berbeda ya.

P: pernah gak bu, menceritakan pengalaman itu ke orang lain?

J: oh iya.. ke saudara-saudara tentunya, ah di sini ini gak enak. Kalau kebetulan ngobrol ngobrol ya kita usulkan untuk tidak di sana, karena pengalaman kan.

P: berarti berdasarkan pengalaman itu mengusulkan kepada orang lain

J: iya..

P: kalau di Wijaya kusuma dibandingkan dengan swasta

J: e.. dia pelayanannya hampir sama dengan swasta, tapi tarifnya yang berbeda.

P: berarti pernah gak bu mendapat informasi tentang itu tadi. Tentang ya.. kualitas pelayanan, pemeriksaan, tentang prosedur penerimaan dan segala macamnya. Atau memang blank dan baru datang pertama kali dan mengalami pengalaman itu.

J: e... kalau informasi itu ya, kalau informasi dari orang tidak terlalu ini ya.. paling paling, itu tu di sana ya kurang begitu bersih begitu aja. Tapi untuk kendala administrasi, pelayanannya itu baru kita rasakan setelah kita ini ya.. datang ke sana untuk berobat kesana. Walaupun itu bukan saya sendiri tetapi orang tua saya.

P: mengenai tenaga kesehatannya, ada dokter, perawat. Bagaimana menurut ibu tentang kemampuan tenaga medis di sarjito.

J: kalau kemampuannya sih baik ya, kebanyakan mereka ini.. e.. apa ya.. senior. Tapi seniornya Cuma beberapa orang. Jadi kadang kadang.. kita ngomong kalau opname ya, itu biasanya satu lorong itu berapa ini ya.. (berapa pasien). Ada banyak pasien 40 an lah, itu biasanya Cuma ditangani dua orang yang senior. nah itu yang membuat melayaninya buruk lah pelayanannya, istilahnya begitu. Kalau perawatnya senior, tapi untuk melayani kita, malah justru kita sendiri yang disuruh ngurus pasien, kalau opname lho.. walaupun itu di kelas satu.

P: Pernah gak, mendapat informasi tentang itu tadi, pelayanan, kualitas tenaga medisnya, atau darimana ibu mendapatkan informasi bahwa satu lorong itu dua orang atau memang berdasarkan pengalaman dan...

J: oh itu pengalaman, dan itu perawatnya sendiri yang ngomong.

Jadi waktu itu kn kita tegur, lho ini ibu saya ini kondisinya kan seperti ini, kenapa pelayanannya seperti ini. Nah Sustenya bilang, aduh maaf karena kita keterbatasan juga. Kita biasanya cuman 2. 3 orang mengawasi sekian puluh ini.. bagaimnaa kita bisa mengatasi. Itu alasan mereka. Jadi contohnya saja, ibu saya kan disana ini...dia kan kadang kadang gulanya naik. Trus turun, naik tutun begitu. Trus dikasih insulin. Waktu itu dikasih insulin yang besar saya ndk tahu , jadi semacam kayak infuse begitu, besar. Nah itu kita sendiri yang harus menjaga. Dalam artian begini, kondisi ibu ini.. dia harus.. karena kan kondisinya ini ya.. harus betul betul diperhatikan. Kalau dia.. kadang kadang tidur, kalau ketiduran trus keringat dingin itu berarti dia drop. Kita harus cepet cepet bangunin, kalau tidak nanti dia nanti akan terus "bablas". Nah itu yang kadang kadang tidak dikasih tau oleh susuternya. Waktu itu ibu saya kan betul betul drop, sudah drop terus ada dokter datang dokter ini koas terus kita ngomog, ngomong, ngomong.. ternyata dia bilang ini tidak bisa begini. Ini

harus.. kalau ibu seperti ini harus cepet dibangunin, nah itu baru tahu dari situ. Kalau nggak dia bisa koma kalau gulanya sudah drop sekali.

(sharing pengalaman ibu dirawat di sarjito) → kesimpulan keterbatasan SDM di sardjito

P;berarti satu kesimpulan memang karena keterbatasan SDM, ditambah begitu banyaknya pasien

J: tetapi lucunya koas banyak sekali disitu

P: iya karena dekat UGM buk.. mungkin..

J: iya... dan koas keluar masuk, keluar masuk, dalam artian kadang kadang Cuma ngebangunin pasien untuk Tanya ini, Tanya itu. Setelah itu datang lagi satu.. bagunin pasien Tanya ini Tanya itu.

P: kehadiran koas sendiri bagaimana buk di sardjito?, apakah benar benar signifikan untuk membantu atau menjadi satu bagian yang menolong pasien. Atau dari sudut pandang ibu sendiri

J: pasien malah tidak bisa beristirahay, tetapi ada juga keuntunganya. Contohnya tadi saya mendapatkan informs seperti itu ternyata dari koas. Bukan dari dokter yang ini ya... Visite. Dokter visite sendiri ndak, kadang dokter pindahan. Mungkin dari luarkota atau luar daerah tapi dia ditugaskan disitu.

P: pertanyaan terakhir berkaitan dengan harga. sebatas pengetahuan ibu, bagaimana tariff jasa pelayanan kesehatan di RS Sardjito?

J: ya.. kalau di bukan yang VIP ya standard sih, murah. Apalagi kalau yang askes ya terbantu sekali

P: tapi kalau yang di VIP buk

J: VIP.. ya hampir sama dengan swasta ya

P: hampir sama dengan swasta yang normal atau swasta yang VIP juga?

J: yang VIP juga, setara dengan VIP

P: dan itu pengalaman langsung ya..

J: pengalaman langsung, kebetulan waktu itu saya coba ibu saya, saya masukkan ke wijaya kusuma. Nah di Wijaya kusuma saya kan ndak tau karena ini kan kalau kelasnya, kalau kelasnya ibu saya mungkin dibawah ya, jadi kelas satu tapi saya masukkan ke wijayakusuma biar pelayanannya lebih bagus. Tapi klaim askesnya ternyata memang, waktu itu kan harusnya operasi itu di klaim, tapi disitu ndak ada klaim askes. Ya sedikit lah katanya sih bilanganya.. kita waktu itu berfikir kalau klaim nya misalnya operasinya harusnya jatahnya 1,5 juta. Tetap dipakai satu setengah juta. Tapi misalnya nanti kalau dimana.. wijayakusuma ini tiga juta, berarti kan dipotong separo. Pikir saya kan begitu paling nggak satu setengah juta masih ini.. tapi ternyata ndak. Ndak samasekali, jadi karena ini dianggap mampu, jadi ya.. ini gak begitu membantu.

Bahkan kalau kita harus hati hati kalau di sarjito. Itu tadi kan contohnya, ibu saya kan di wijayakusuma. Kan mestinya obat out di klaim. Tapi saya periksa, lho obat ini kok nggak dapet klaim setelah saya adukan lagi, lho ini operasi kenapa nggak di klaim askes . setelah itu diperbaiki , klaim lagi di atasnya di klaim oh.. operasi kelihatanya sekian. Tetapi ndak tahu, kenapa ndak tahu kenapa jumlahnya tetapi sama seperti itu. Jadi begini, totalnya misalnya ya satu juta ya, ini askesnya gak klaim operasinya. Terus saya kembalikan terus di klaim lagi askesnya misalnya di klaim limaratus ribu ya. Kan seharusnya menjadi tinggal limaratus. Tapi nggak ini, tetem menjadi satu setengah juta. Kan sama aja to!.sya juga kaget,loh ini kan kemarin habisnya kuitansinya total satu juta. Terus saya minta klaim operasinya, dia tambah klaim operasi limaratus. Tetapi kok tetap harus bayar satujuta ini bagaimana. Ndak tahu, saya sendiri kurang tahu, kayaknya obat-obatanya dinaikkan lagi gitu. ini kan nah itu pengalaman saya yang saya waku itu memang jengkel sama ini, trus saya bilang begini. Kalau begitu saya bayar cash, nanti saya klaim ke askes saja langsung. Tapi itu tidak bisa, katanya kalau di sardjito tetap harus langsung potong begitu. Dan lucunya pembayaran itu tidak melalui bank waktu itu, nah itu kan menambah kecurigaan saya kan. Kalau di bhetesda kan dia lewat bank, jadi ndak bisa dimanipulasi. Waktu itu kita juga smepat rebut sama petugas

medis itu . akhirnya kita berfikir ke negatif kan, kalau seperti ini kan bisa saja dirubah rubah.

P: Dari semua pengalaman itu, kesimpulan apa yang dapat ibu tangkap dari Rumah sakit Sardjito ini?

J: ya.. sedpatmungkin kalau saya ke rumahsakit, memang ma;ah tidak di sardjito itu aja..

Closing & ucapan terimakasih.

Narasumber 2 : ibu Endang

Umur : 40 tahun

Waktu : 24 mei 2010

Lokasi : rumah tinggal ibu Endang

Pewawancara : Trisna Pradita Putra

Keterangan : P (pertanyaan yang diajukan pewawancara ); J (Jawaban)

P: apakah ibu endang ini pernah ke rumahsakit sardjito?

J:pernah

P: jika iya, apa alas alasan yang membuat ibu datang ke Rumahasakit sardjito?

J: menjenguk

P: pernah gak, sebelumnya mendapat pelayanan kesehatan selain di RS sardjito?

J:pernah, di RS daerah Wonosari

P: secara umum apa kesan ibu terhadap Rumah sakit Dr sarjito sendiri?

J: denger denger mas, bagus gitu. Pelayanannya bagus, lingkungannya ya juga bagus. Pelayanan belum pernah ke sana tapi bagus.

P: sebatas pengetahuan ibu, bagaimana penampilan dalam rumahsakit ini, misalnya kondisi kebersihan, kenyamanan, atau pencahayaan, suasana di sarjito sendiri.

J: bagus

P: dari mana ibu mendapat informasi tentang bagusnya itu ?

J: yo.. lihat sendiri dan ada tetangga saya yang opnam di sana, ngomong ngomong gini-gini.. saya ya percaya.

P: berarti sudah mendapat informasi dari tetangga ya, ngobrol tentang itu?

J: ya..

P: dari penampilan luar sendiri, secara umum gedungnya pripun buk?, menurut ibu, atau sependengaran ibu bagaimana gedung di sarjito itu?

J: ya...

P: apa ga pernah liat sendiri sampai saat ini?

J: ya, maklum mas wong kesananya malem mas. Ndak tahu, tapi kalau pelayanannya bagus gitu.

P: oke, berarti kalau dari sisi pelayanan tenaga medisnya itu bagus ya..

J: ya...

P:informasi bagusnya itu dari mana bu?

J:ya.. tetangga saya itu,waktu itu sakit. Dilayani dengan bagus, dokternya ramah, perawatnya gini-gini gitu.. bagus sekali

P:tetangga di Wonosari ya?

J:ya

P: nah itu berarti dia cerita ke ibu, kalau dia dirawat...

J:iya...

P: kalau dari segi sistematika pendaftaran, misalnya nunggunya dan segala mavamnya gimana. Apakah bagus saja atau gimana?

J:yo.. Ndelalahe tetangga saya ada yang di sana. Jadi untuk mencarai kemana kemana itu sudah dieguhke kesini-kesini

P:berarti sudah diaturkan sedemikian rupa sehingga gampang gitu ya?

J: nggih....

P:berarti secara umum, menurut ibu. Gampang gak kalau ke sarjito, kalau misalnya ibu periksa ke sardjito dan segala macem?

J: ya.. timbang di daerah.. rumah sakit daerah saya, katanya enak di Rumah sakit sarjito

P:nah ini pertanyaan terakhir, dari sisi harga. Menurut ibu. bagaimana sih harga jasa perawatan di Sardjito?

J: ya.. denger denger murah mas, apalagi pakai kartu miskin itu . sepeserpun ga di.. minta

p:denger darimana ibu?

j: ya.. tetangga saya sakit sampai beberapa minggu, kakine ketabrak mobil, anak kecil kesrempet

P:berarti kaki ketabrak mobil terus dirawat di sarjito dan gratis ya?

J: tidak dipungut biaya sekalipun nggak..

Closing & ucapan terimakasih.





Narasumber 3 : Monica

Umur : 22 tahun

Waktu : 3 juni 2010

Lokasi : Kampus FISIP Atma Jaya

Pewawancara : Trisna Pradita Putra

Keterangan : P (pertanyaan yang diajukan pewawancara ); J (Jawaban)

P: seandainya mbak monika ini sakit, dan harus ke rumahsakit, kira kira rumahsakit mana yang dipilih?

J: kemarin sempet ke bhetesada, tuske hapyland.

P: apakah anda pernah ke rumahsakit sardjito?

J:pernah

P:kalau dia, dengan alasan apa yak e rumahsakit sarjito?

J: karena terkenal dokternya bagus, apalagi dokter bedahnya. Karena kemarin sempet mau operasi , jadi saya banyak referensi terutama sardjito. Pertama

P:darimana anda tau kalau dokter bedahnya itu bagus?

J:dari orang lain, dari temen

P:temen, masih ingat namanya?, siapa yang membicarakan dan apa yang diobicarakan pada waktu itu?

J: nanya rumah sakit mana yang bagus soal oprasinya, karena terkenal bedahnya bagus. Karena waktu itu butuhnya dokter bedah, saya banyak nanya nanya dan katanya Sardjito paling bagus.

P: sebatas pengetahuan anda, bagaimana penampilan dalam rumah sakit sardjito.  
Misalnya kondisi kebersihan, kenyamanan, kerapihan.

J: kalau bersih standart sih sebenarnya, cuman mungkin karena gedungnya tinggi,  
terus terkesan gelap mungkin. Karena apaya.. tertutup, gak terlalu banyak  
ventilasi, trus kamarnya kotor, yah... gak standard rumahsakit baget lah.

P: itu anda dapat informasi atau memang sudah pernah punya pengalaman

J: sudah pernah masuk

P: pernah gak dapat informasi tentang itu, tentang kondisi dalam rumah sakit.

J: pernah, dari temen juga. Karena dia udah pernah mondok jadi tahu. Katanya sih  
denger denger angker. Katanya...

P: kalau dari penampilan luar, dari gedung secara umum

J: oh kalau luar, bagus. Karena besar banget kan. Trus lengkap juga katanya di  
dalemnya dibanding rumahsakit lain.

P: katanya, itu tahu dari mana?

J: dari temen juga, kalau penampilan dari luar sih ya karena liat sendiri ya  
memang besar.

P: pertanyaan berikutnya tentang kualitas pelayanan medis, sepengetahuan anda  
bagaimana dengan kualitas pelayanan medis dari dokternya, susternya

J: kalau saya sendiri belum terjun secara langsung, karena waktu itu cuman sama..  
kalau nggak salah sama customer service nya aja. Jadi Karena waktu itu udah sore  
udah tutup, tapi sepengetahuan dari cerita temen temen sih penanganannya bagus,  
cepat, temen saya waktu itu operasi hasilnya bagus, ya.. kayak gitu lah.

P: kalau dari prosedur penangananya sendiri. Dari mulai pasien mendaftar sampai pasien ditangani. Bagaimana sepengetahuan anda?

J: oh.. kalau itu , soalnya ga lambat. Kalau dibhetesda itu lumayan lama ya dibanding sama sarjito lebih cepet sarjito.

P: itu pernah pengalaman ata temen sendiri

J: pengalaman, karena waktu itu kan mau ke dokter, tapi waktu itu tutup jadi harus balik lagi, cuman kan harus daftar dulu.

P: ke sarjito dan langsung ditangani?

J: langsung ditangani

P: itu ke poli atau ke...

J: itu langsung mau ketemu dokter bedahya. Jadi bukan poli

P: pertanyaan terakhir mengenai tariff dan harga, sebatas pengetahuan anda bagaimana dengan harga jasa pelayanan kesehatan di sarjito?

J: kalau harga, biasa standard dengan rumah sakit lain ya.. cuman kalau sarjito lebih enakya kalau kita punya askes, itu jatuhnya lebih murah. Dan mungkin bedanya kalau swasta kan pasti lebih mahal lah ketimbang sarjito yang punya pemerintah. Ya leboh murah lah kalau dibanding rumah sakit lain.

P: itu punya pengalaman atau memang...

J: pengalaman

Closing & ucapan terimakasih.

---

Narasumber 4 : Ari Kuswo

Umur : 16 tahun / pelajar

Waktu : 29 maret 2010

Lokasi : Konsistori Gereja Kristen Imanuel Gloria

Pewawancara : Trisna Pradita Putra

Keterangan : P (pertanyaan yang diajukan pewawancara ); J (Jawaban)

P: apakah anda pernah ke Rumah sakit sarjito?

J:belum

P:tapi, udah tau gak tentang Rumah sakit Sardjito?

J: saya tahu sedikit

P: apa yang anda ketahui tentang Rumah sakit Sardjito?

J: kata orang sih, sardjito itu tempatnya itu kumuh, trus agak kurang terang, trus apa ya.. pelayanannya tu kurang mengenakan bagi pasien yang di sarjito sendiri. Sampai sampai saya pernah dengar dari teman saya kalau dia itu.. menjenguk temanya, tapi dia ketakutan dendiri karena banyak pasien yang diterlantarkan di jalan jalan , di lorong lorong seperti itu.

P:sebatas pengetahuan anda, bagaimana penampilan dalam rumah sakit itu sendiri. Misalnya dari segi pencahayaan, atau kenyamanan, penataan interior dan segala macam

J: kalau sepengetahuan saya itu sih kurang enak ya, jadi kurang enak dipandang lorognya. Gelap trus kayak kurang ada pencahayaanya, jadi kesanya tu, kalau orang mau datang itu takut gitu. Ini rumah sakit atau apa gitu.. kok gelap baget gitu kan. Trus dari segi interiornya juga kurang menarik sih menurut saya.

P: darimana anda mendapat informasi itu

J: sebagian besar dari teman..

P:apakah anda pernah mendapat informasi mengenai penampilan dalam Rumah

sakit ini dari seseorang secara langsung.

J: pernah

P:kalau penampilan dari luar sendiri, misal dari gedung secara umum. Pernah gak, mengerti tentang itu.

J: kalau saya sih belum pernah secara langsung gitu.

P:belum dapat informasi tentang itu?

J: belum dapat..

P:dari kualitas pelayanan medis, sepengetahuan anda bagaimana kualitas pelayanan pemeriksaan pengobatan dan perawatan di RS sardjito?

J:wah itu sanga lamban sekali, jadi sampai sampai ada.. makanya tadi saya bilang di awal banyak pasien yang di terlantarkan di lorong lorong karena mendapat pelayanan pun cukup lama gitu..

P:darimana anda dapat informasi itu?

J: dari teman juga, dia bercerita sama saya kalau di sana itu banyak orang yang kayak diterlantarkan, jadi melihat tuh kayak ketakutan gitu

P:berdasarkan pendapat anda, informasi yang anda terima tadi masuk informasi negative atau positif

J: hmmm menurut saya sih negative

P:bagi siapa?

J:bagi saya mas..

P:sebatas pengetahuan anda, bagaimana kualitas tenaga medis di sana. Dokternya, perawatnya,

J: o.. saya kalau masalah itu sih saya kurang tahu,sebabnya saya belum pernah mendapat ionformasi mengenai hal itu

P: kalau dari segi harga sendiri. Bagaimana, apakah anda pernah mendengar tentang harga di sarjito atau memang belum pernah

J: belum pernah

Closing & ucapan terimakasih.



Narasumber 5 : Trisno trisusilowati

Umur : 55 tahun / PNS

Waktu : 4 juni 2010

Lokasi : Rumah (jl.parangtritis mengunan panggungharjo Sewon)

Pewawancara : Trisna Pradita Putra

Keterangan : P (pertanyaan yang diajukan pewawancara ); J (Jawaban)

P: seandainya ibu sakit dan harus kerumahsakit kira-kira rumahsakit mana yang dipilih?

J: kalau saya ya milihnya Rumah sakit sarjito. Alasanya ;pertama, rumah sakit itu besar, fasilitasnya komplit, dokternya handal-handal, disitu rumahsakit pendidikan juga to mas. Punyaknya fakultas kedokteran UGM to, jadi kalau orang sedang belajar sedang mencari nilai itu mesti perawatan apa.. lebih teliti wong dia kepingin nilainya bagus kok.

P:apakah anda pernah pergi ke Rumah sakit Sardjito

J:pernah, anak saya dua duanya itu pernah mondok disana'e. yang pertama itu sekali, yang kedua itu mondok empat kali. Sudah tumek. Melahirkan , saya anak saya dua-duanya saya lahirkan di Rumahsakit Sarjito juga.

P: secara umum kesan anda tentang Rumah sakit sarjito sendiri bagaimana?

J:lha kalau pertama itu kadangkala saking besarnya rumahsakit itu, kemudian dengan jumlah karyawanyang kurang memadahi, mungkin pada Awal awal dulu ketika anak saya lahir tahun 81 itu belum diresmikan, saya sudah melahirkan di situ. Trus 86 itu kesanya rumahsakit itu memang agak kotor. Tapi sesuai dengan perkembangan sekarang, ketika ibu saya, bapak saya juga opname di sana saya menunggu sampai bapak saya, ibu saya meninggal juga di situ. Itu saya melihat perkembanganya juga bagus. Sekarang sudah tertata rapi, ada tamanya. Tempat parkirnya meskipun dimana mana parker, tetep penuh. Karena orang yang datang memang Buanyak. Dokternya karyawannya terus pelajar

pelajar, mahasiswa kedokteran yang praktek disitu. Belum sekolah perawat yang praktek di situ. Wah.. pokoknya penuh. Tapi sudah bagus

P: berarti berdasarkan pengalaman ya bu.. , sebatas pengetahuan ibu, bagaimana penampilan dalam rumah sakit itu sendiri. Di sini terkait aspek kebersihan, kenyamanan, kerapian lingkungan.

J: oh.. kalau sekarang ya.. anu.. sudah bagus kalau sekarang, wong sekarang sudah bukan full negri kok . mbayarnya juga sudah seperti rumahsakit swasta. Jadi penampilanya ya bagus. Apalagi kalau mas nya lihat yang di VIP yang kayak Cendana, paviliun itu. Itu sudah bagus baget mas kayak hotel. Di dalam ada TV, air panas dingin, tapi ya mahal.

P: darimana ibu nandapat informasi itu?

J: pengalaman langsung, ya.. dari keluarga. Wong keluarga banyak yang kerja disana juga kok.

P: pernah gak dapat informasi negatif tentang penampilan dalam rumahsakit itu sendiri?

J: wah banyak mas, banyak. Teman teman saya bilang, jangan mondok di rumah sakit sarjito. Pelayanannya terlalu lama, pendaftaranya lama, tempatnya kumuh, apa gitu.. cari aja rumah sakit swasta yang bagus. Tapi ya, akhirnya teman teman yang crita itu malah ketika keluarganya mondok di rumah sakit swasta, sehari tiga hari malah pindah ke rumahsakit sarjito akhirnya. Karena ya mencari fasilitas yang bagus mas. Jadi safety nya itu lho. Keamananya

P: tadi penampilan dalam rumah sakit, nah sekarang penampilan luar dari gedung secara umum bagaimana?

J: we.... Gedungnya sudah to markotop... sekarang. Wo..penambahan gedung gedung baru lantai tiga, empat. Sekarang sudah bagus sarjito. Beda dengan.. kalau tidak salah diresmikan itu sekitar tahun 82 mas dulu. Itu masih wa... masih sederhana. Belum banyak yang tingkat tingkat, Paling tingkat dua, tiga. Sekarang sudah menjulang tinggi tinggi.. wah sudah bagus. penampilanya



P:dapat informasi dari orang atau memang lihat sendiri?

J:lihat sendiri, jangan percaya pada omongan orang sebelum kita melihat sendiri to..

P:sebatas pengetahuan ibu, bagaimana dengan kualitas pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di rumah sakit sarjito? , dan birokrasi pendaftarannya sampai dirawat itu bagaimana?

J: yang jelas, karena pasiennya banyak sekali mas, dari pendaftaran awal itu kita sudah bikin pusing karena antrianya buanyak sekali. Terus sesudah itu nanti pindah, kalau kita pasien lama mencari, nunggu data kita yang. Pengambilan data itu lama lagi. Baru sesudah itu kita pergi ke poliklinik dimana kita mau priksa apakah THT, apa mata apa mau penyakit dalam. Lha itu pergi kesana, antri lagi. Jadi kalau priksa di rumahsakit itu kadangkala datang jam delapan nanti selesai itu bisa jam dua, jam setengah tiga.

P:darimana ibu mendapat informasi tersebut?

J:wah.. ya sudah mengalami,wong saya ngantar ibu saya.

P: ibu pernah mendapat cerita tentang hal ini dari orang lain.

J:wo.. pernah. Lha teman teman saya pegawai negeri itu mas. Kalau pegawai negeri kan pakai askes. Miasalnya yang penderita DM,tau DM gak?, DM itu gula. Itu kan setiap bulan harus control, yang tendi juga harus control. Yang hipertensi, ya itu kan banyaknya di sarjito karena pakai askes. Nah itu kalau mereka priksa itu, otomatis sehari gak masuk kerja. Jadi ijin untuk priksa, itu mereka pagi sampai sore. Pertama tama memang males ya, tapi lama lama kan priksa itu sekalian ambil obatnya. Siang itu dia langsung di apotek itu ambil obat, paling kalau ada penambahan obat obat yang agak mahal itu ada tambaha. Kalau enggak gratis betul, mereka nikmati. Ah.. sekarang malah mereka bilang ; saya kalau ke Sarjito itu sekalian piknik, tidak saya rasakan tapi sekalian piknik. Bawa minum, bawa makanan, bawa apa gitu. Bisa sehari piknik untuk cari obat, untuk memperpanjang hidup. Gitu lho..

P:ini pertanyaan berikutnya tentang pelayanan tenaga medis. menurut pengetahuan ibu, bagaimana dengan kualitas pelayanan tenaga medis seperti dokter dan perawatnya.

J: kalau sarjito sekarang sudah bagus. Dulu itu perawat perawatnya hanya sekolah perawat. Dulu ada SPK namanya mas. Sekolah Pendidikan Keperawatan, itu lulusan SMP langsung di didik jadi perawat.kalau sekarang sudah hampir mayoritas tu mereka dari akademi perawat ya. Trus bahkan S1, trus melanjutkan S1 jadi perawatnya itu sudah perawat perawat yang bagus, yang canggih. Dokternya juga sudah dokter dokter bagus, spesialis banyak, professor doctor disana banyak jadi membuat kita itu tenang gitu.

P:itu pengalaman langsung atau gimana?

J:pengalaman langsung

P:pertanyaan terakhir berkaitan dengan tariff dan harga, sebatas pengetahuan ibu, bagaimana dengan tariff/harga pelayanan jasa kesehatan di RS sarjito.

J:nah.. itu .. kalau dulu, waktu rumah sakit iru masih awal awal berdiri itu ya..masih rumah sakit negri ya terkenal murah. Jadi orang –orang kaya di jogja itu kalau sakit gengsi opnam di sarjito. Wah.. rumah sakit murah. Tapi kalau sekarang, wo.. top tenan mas, mahal tenan. Itu pengalaman sendiri dan cerita teman lain. Jadi teman saya ada yang istrinya sakit gula, monsok di sana. Ketika pulang dia itu kaget,tagihanya itu ya mirip rumah sakit swasta yang di DIY. Bahkan mungkin lebih mahal, tapi kan memang sembuh, bagus dan banyak fasilitas yang ada si rumah sakit sarjito tapi tidak ada di tempat lain. Mungkin misalnya klinik pingin punya anak sarjito punya, klinik jantung khusus punya. Jadi klinik hipertensi stroke, jadi sal stroke sendiri. Jadi dikumpulke sendiri-sendiri. Penyetruk penyetruk tu jadi siji, jantung jantung jadi siji. Itu di rumahsakit lain belum, masih jadiin satu. Sarjito sudah bagus sekarang, dia termasuk 10 besar lah di asia.

P:tadi dari pengalaman, dari informasi dari orang. Terus kesimpulanya tentang rumah sakit sarjito itu sendiri

J: kesimpulanya, saya menyimpulkan Rumah sakit sarjito itu mengalami kemajuan yang luarbiasa. Baik dari sarana fisik maupun SDM nya. SDM dari dokter, perawat, administrasi, dan lain sebagainya. Terus peralatanya semua

serba canggih. Jadi sarjito sudah mengalami kemajuan yang luarbiasa. Kalau saya begitu mas, tidak staknan

Closing & ucapan terimakasih.



## TRANSKIP WAWANCARA

### TAHAP II

Monica, selasar Atma Jaya Yogyakarta  
26 juli 2010

Pengantar & tujuan wawancara ke 2

P: selamat siang.. selamat sore mbak monica  
J: selamat sore..

P: Silakan anda bisa mendeskripsikan diri anda, mungkin kegiatan sehari-hari  
J: kegiatan sehari hari saya, masih mahasiswa. Terus, tapi sudah kerja, kerjanya sudah karyawan tetap di salah satu hotel di Jogja

P: terus berarti usianya sekarang berapa mbak?  
J: usia saya 22

P:pendidikan terakhir  
J:pendidikan terakhirnya SMA

P:ini baru lulus ya ..  
J:iya, sudah pendaran kemarin

P: kalau dalam keseharian, seberapa sering mbak monica ini mengkonsumsi media?  
J:media massa?, kalau massa kalau elektronik sering. TV itu setiap hari, bahkan satu hari kalau 24 jam bisa.. yah sekitar 5 jam ya.

P:tayangan apa di TV yang paling sering dilihat ?  
J:tayangan yang paling sering ditonton tu.. reality show, sinetron jarang, berita juga sering

P:nah, kita kan kemarin berbicara tentang sardjito. Nah ini paling akhir mbak monic ini kontak dengan sardjito itu kapan?  
J:kira kira setahun yang lalu

P:sesuai dengan dulu pengalaman pas ke sardjito itu, berarti itu adalah pengalaman terakhir  
J:ya pengalaman terakhir

P:setelah itu apakah masih.., mislnya denger cerita tentang sardjito atau apa gitu  
J: kurang tahu kalau itu

P:berarti sampai sekarang sudah jarang

J: ya.. jarang

P: sekarang kita langsung akan kroscek ya.. tentang hasil wawancara kemarin. Yang pertama tentang tangible ya. Menurut mbak monic ini gedungnya sardjito itu tinggi, tapi kesannya jadi gelap

J:ya..

P:dan itu karena sudah pernah punya pengalaman masuk di situ

P:trus kamarnya kotor , nggak standar rumah sakit banget

J: iya

P: trus lengkap katanya di dalemnya

J: lengkap..

P: nah, yang pertama fokus dulu ke kondisi kebersihan dan Gedung yang tinggi dan terkesan gelap serta kamarnya kotor. Ini informasi dari lihat sendiri atau dari siapa?

J: dari orang lain, tapi kalau yang gelap memang lihat sendiri. Kalau kamar belum pernah masuk memang, tapi itu dari orang lain.

P: dari orang lain bilang kalau itu kotor, itu dari temen atau dari..?

J: dari temen

P: kalau mengenai gelap ini

J:sudah pernah masuk

P:ketika sudah pernah masuk, dan gelap. Kenapa anda langsung percaya ketika temen ada mengatakan kotor

J: karena temen saya kan opname di situ

P:hm.. jadi menurut anda, teman anda punya pengalaman

J:pengalaman...

P:kenapa anda percaya sama temen anda itu

J: ya.. karena temen saya itu perempuan, perempuan itu kan identik sama bersih

P:hmm... jadi bisa dipercaya

J:bisa

P:nah seandainya ada media, sekarang ka nada pembangunan gedung baru di sardjito. Katanya sardjito sudah maju dan berkembang. Menurut mbak, kamarnya sekarang bagaimana?

J:hmm.. sementara ini saya belum pernah masuk lagi sih, belum tahu. Tapi kalau gedung baru pasti terkesanya bersih lah. Kalau itu gedung baru misalnya

P: tapi kepercayaan mbak, sebenarnya kamar di sardjito ini seperti apa?

J: kalau saat ini, keliatanya masih tetep kaya yang dulu

P: nah tadi dari kebersihan ruangan, kemudian dari kelengkapan. E... mbak monic bilang bahwa RS sardjito ini cukup lengkap. Bener ya.. dan ini katanya dari temen

J: hok' o dari temen

P: berarti belum pernah dapat pelayanan langsung, terkait dengan kelengkapan ini

J: belum pernah sih kalau kelengkapan alat, tapi katanya kalau dokter itu paling lengkap di sardjito. Kayak bedah.. bedah apa ya kemarin. Bedah tumor itu disardjito ada dan katanya cukup bagus, beda sama rumah sakit lainnya.

P: itu dari temen yang sudah pernah dirawat

J: sudah pernah operasi di situ

P: kenapa kok percaya sama temen yang sudah pernah operasi

J: karena saya lihat hasilnya soalnya

P: hasil bedahnya, atau dia sehatnya begitu?

J: hasil bedahnya

P: kemudian dari kondisi luarnya, katanya bagus dan sudah pernah lihat, karena besar

J: besar iya..

P: itu karena memang sudah pernah punya pengalaman sendiri ya..

J: iya kalau dari luar memang terkesan besar, bagus

P: pernah dapet cerita tentang situasi luarnya dari orang lain?

J: kalau cerita belum pernah denger ya, tapi rame banget sardjito.. litany dari luar

P: nah ini terkait dnegan pelayanan medisnya. Yang pertama adalah, mbak monic bilang pelayananya bagus, cepet, temenya dulu pernah operasi dan hasilnya bagus. Ini dari cerita temen yang dirawat itu ya..

J: iya

P: pernah gak dapet cerita yang buruk tentang pelayanan dan penanganan oleh Sardjito

J: belum pernah sih, soalnya kalau pelayanan saya pernah dapet sendiri, cuman memang belum pernah opname disitu atau sama dokternya langsung belum pernah. Kemarin cuman daftar aja

P: tapi dapat cerita dari temen bahwa disitu bagus

J: iya

P: kalau informasi dari luar yang menyatakan, sang seperti mengatakan bahwa pelayanannya jelek atau informasi dari luar tentang kejelekan pelayanan itu pernah denger gak?

J: belum pernah

P: nah berikutnya, monic membandingkan kalau di bhetesda itu lumayan lama dibandingkan dengan sardjito. Ini karena pengalaman

J:iya.., pengalaman

P: pernah denger gak cerita dari orang yang menyatakan bahwa di bhetesda lebih lambat, atau mungkin bertentangan dengan mbak, yang menyatakan bahwa di bhetesda harsunya lebih cepat

J:kalau yang bhetesda lebih lambat pernah, itu dari temen juga yang kemarin juga operasi di sardjito

P:temen yang sama, menceritakan ke mbak monic..

J:iya..

P: boleh tahu, ini teman kuliah atau temen..

J:teman main aja

P: satu kost?

J:beda, cuman temen gereja aja

P:oh temen gereja, ke gereja bareng trus sharing tentang itu. Usianya?

J: usianya sama 22

P: lalu berikutnya penanganannya bagus cepet waktu itu operasi hasilnya bagus

J: oke berarti dari temen tadi ya

P:ya..

P: mbah monic sudah pernah denger gak beberapa keinginan para staf nya, pelayanan para staf

J:Belum pernah kalau itu

P: karena belum pernah dirawat ya, tapi sudah pernah denger informasi tentang itu?

J: belum pernah

P:nah ini berhubungan dengan kepercayaan terhadap petugas medisnya. Kemarin mengatakan bahwa dokternya bagus, apalagi dokter bedahnya, ini juga dari pengalaman, atau dari temen?.

J: dari temen juga

P: dari temen yang kemarin dirawat itu ya, dan percaya?

J: percaya karena saya lihat hasilnya

P: jadi pengalaman empiriknya adalah melihat hasilnya  
J: melihat hasilnya

P: sudah pernah denger gak informasi mengenai dokternya di sana, mungkin pernah denger mengenai mal praktik yang dilakukan di sardjito misalnya  
J: belum pernah denger

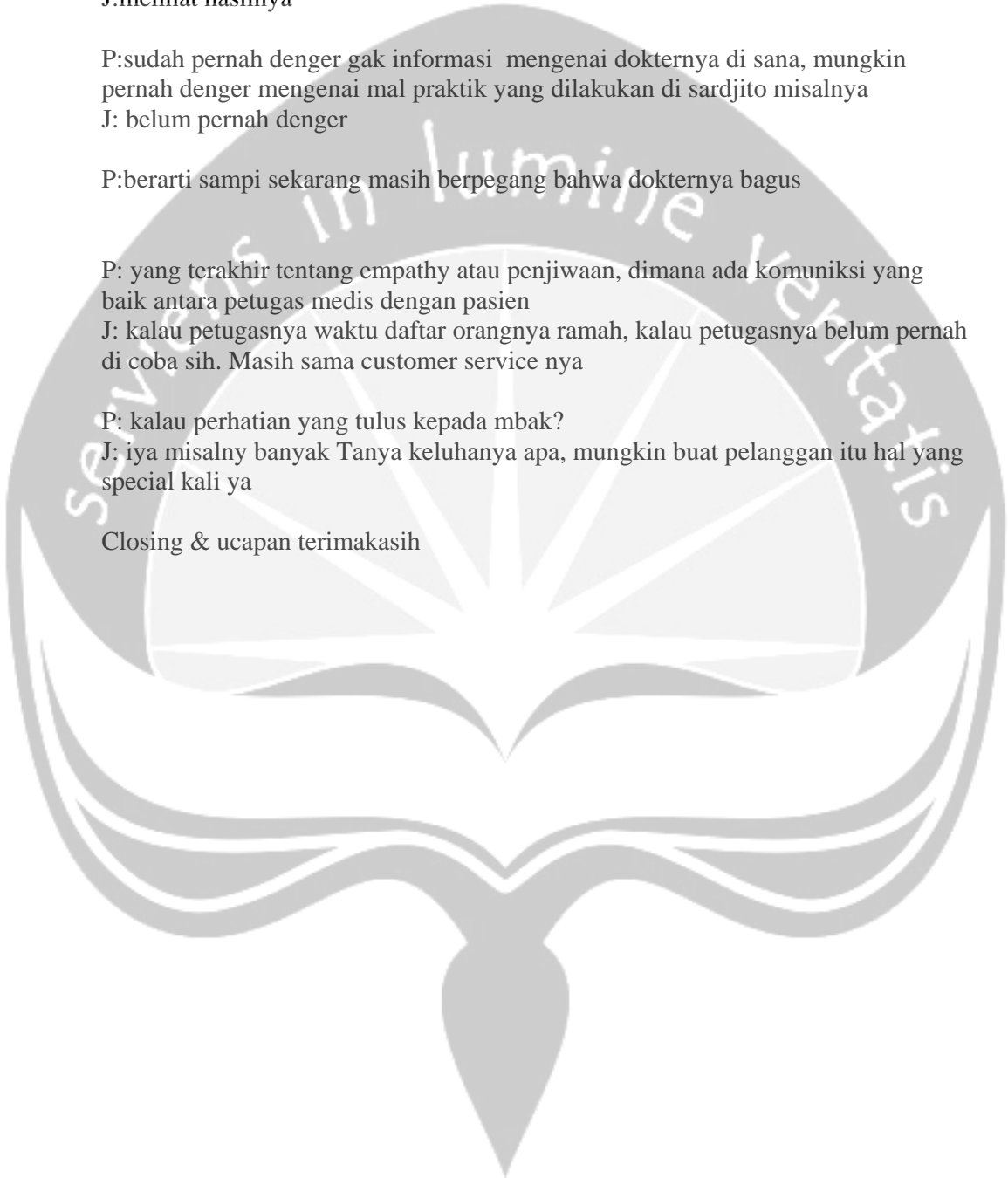
P: berarti sampai sekarang masih berpegang bahwa dokternya bagus

P: yang terakhir tentang empathy atau penjiwaan, dimana ada komunikasi yang baik antara petugas medis dengan pasien  
J: kalau petugasnya waktu daftar orangnya ramah, kalau petugasnya belum pernah di coba sih. Masih sama customer service nya

P: kalau perhatian yang tulus kepada mbak?

J: iya misalny banyak Tanya keluhanya apa, mungkin buat pelanggan itu hal yang special kali ya

Closing & ucapan terimakasih





Ibu tyas, ruang kerja direktur sasando  
27 juli 2010

P: kegiatan sehari- hari yang dilakukan ibu seperti apa

J: seperti mas ketahui, ya ini.. kegiatan saya adalah ngurus sasando , ngurus keluarga

P: sudah berapa tahun bu ngurus sasando

J:em... full itu sejak tahun 2004. Sebelumnya memang saya kerja

P: sebelumnya kerja dimana buk?

J:saya di PT sawo kembar. Galleria

P:hmm berarti radio sasando ada tapi ibu belum Full, dan baru tahun 2004 full

J:iya..

P:nah kalau dari latar belakang pendidikan sendiri, ibu ini latar belakangnya alumni apa?

J:e.. saya sarjana hukum ya... dari universitas djanabadra

P: hm... berarti alumni sarjana hukum dan sekarang di sasando.

J:iya..

P: seberapa intens dalam mengkonsumsi media, apakah sudah punya kebiasaan membaca Koran semenjak mahasiswa mungkin

J: iya, kita kan dari dulu juga langganan ya, paling nggak KR lah . KR Bernas itu memang selalu langganan itu. Kita baca sehari hari kalau pagi itu. Tapi mungkin akhir-akhir ini setelah di sasando cukup dengerin aja kilas pagi.

P:tapi tetap update informasi

J:ya.., kalau Tv itu full. Terutama berita berita itu karena kebetulan suami saya kan setiap hari itu berita terus yang dia dengar, terpaksa kita juga ikut dengar.

P: kita langsung saja, yang pertama adalah persepsi ibu mengenai kelengkapan sarana dan prasarana di sardjito. Yang pertama dari hasil kemarin. Menurut ibu sardjito dibaningkan swasta itu lebih bagus swasta, kayaknya sardjito itu kurang bersih dan lorongnya terkesan kumuh

J: iya..

P: dan itu didapat dari pengalaman langsung karena dulu mengantarkan ibunya periksa di sana, dan juga pernah mendengarkan cerita tentang kondisi di sana. Jadi mendengar cerita tentang betapa disana itu kotor gitu ya..

J:iya

P: kalau informasi yang didengar tapi positif sudah pernah ibu?

J: e.. kalau positifnya ya..

P: dalam artian misalnya ibu melihat di media, atau mendengar kalau oh sardjito sekarang punya gedung baru, mereka sedang berbenah,

J: oh.. ya.. hok'o. memang terus peralatan peralatan yang baru, memang peralatan kayaknya juga kalau dibandingkan dengan swasta kadang kadang swasta tidak ada tapi sardjito ada. Kebanyakan begitu. Hanya SDM nya mungkin yah yang kurang ini ya.. kalau peralatanya ada tapi SDM nya kurang ya sama aja to.

P: berarti dari segi kebersihan ini menurut ibu, sampai sekarang kondisinya seperti apa di sardjito itu ?

J: e.. saya sudah berapa tahun ini ya tidak ini ya.., terakhir itu tahun berapa ya. Saya mengurus ibu saya karena sakit

P: itu terakhir kali kontak dengan sardjito?

J: ya, terus setelah itu ya control control mustinya di sardjito tapi kami ngambilnya bukan di sardjito. Langsung ke dokter praktek ya..

P: itu kira kira berapa tahun yang lalu?

J: sekitar.. ibu saya tu.. 3 atau 4 tahun yang lalu

P: nah kalau ditanyai pendapat ibu saat ini, entah asumsi orang seperti apa tapi menurut ibu sendiri, kondisi kebersihan dan lingkungan sardjito saat ini itu seperti apa ibu?

J: ya.. tidak jauh beda dengan 3-4 tahun yang lalu tapi, tapi akhir akhir ini kan saya Cuma nengok orang sakit. Datang kesana nengok aja. Terutama kamar mandi ya..

P: kotor ya..

J: iya

P: nengok terakhir kali kapan bu?

J: sekitar berapa bulan yang lalu ya.., mungkin ada 3-4 bulan lalu

P: yak itu yang pertama, yang kedua, ini terkait dengan kondisi gedung . e.. dari luar bagus, tapi dari dalam tetep.. mendapati bahwa itu kurang bersih, dan itu dari pengalaman. Berarti sama juga dengan yang tadi bu ya?

J: iya, ya

P: pernah dengar cerita tentang gedungnya sarjito bu?

J: hmm kalau untuk sekarang sekarang ini ndak ya.., lama memang sebetulnya ndak pernah.. ya walaupun tetangga kiri kanan juga ndak pernah ini ya..

P:kalau informasi mengenai gedung baru sardjito

J:e.. saya sendiri kurang begitu tahu, ada... setelah sekian tahun saya tidak kesana mungkin 3-4 tahun lalu ada gedung baru saya kurang begitu tahu. Yang saya tahu ya.. Cuma yang gedung yang pokok itu ya untuk operasi semua peralatan ada di situ memang ya bagus, tempatnya memang bagus

P:tapi untuk sal nya?

J:untuk sal nya itu yang kurang ini ya..

P: baik, kemudian dari kondisi kerapian ibu bilang kalau semua ditanyakan mengenai sardjito ya kurang. Jadi dulu pernah ditanyakan mengenai WOM dan ibu bilang bahwa kalau ngomongin sama orang maka orang bilang akan kurang. Menurut ibu, kenapa ibu bisa percaya dengan pesan itu ?

J: iya, ya, ya karena pengalaman. Pengalaman berkali kali beberapa tahun yang lalu mengalami seperti itu ya kita kalau ada orang mengatakan seperti itu ya percaya saja.

P: berarti informasi itu menguatkan pengalaman ibu

J:iya..

P: yang kedua terkait dengan pelayanan atau service yang diberikan. Yang pertama adalah ibu menilai disana ruwet pengurusanya, terlalu berbelit belit, terlalu lama, apalagi kalau di poli. Antre nya lama sekali. Itu pengalaman ya bu?

J:ya..

P: pernah gak dapet sharing dari orang yang mengatakan bahwa sebenarnya cepat kok, atau yang bertentangan dengan apa yang ibu pernah alami

J:sampai saat ini belum ya.. terutama untuk ngurus askes itu.. kesana kesini kesana kesini... nunggunya lama ya.

P: baik, kemudian Wijaya kusuma itu bagus, karena lebih cepat ditangani. Telpon juga bisa. Tapi memang mahal dan itu pengalaman.

J:ya

P: sudah pernah mendengar informasi ada yang tidak puas dengan wijaya kusuma mungkin?

J:e.. untuk apa. Pelayanan?.

P:iya dari segi pelayanan, pendaftaran

J:belum belum..., karena itu saya alami sendiri di wijaya kusuma bagus memang, pelayanan SDM nya, semuanya bagus. Karena memang kan itu tingkatnya VVIP ya. seimbang lah dengan harga sama ini..

P:harga setara swasta bu ?

J:ya

P:nah kalau dibandingkan dengan swasta kayaknya jauh, itu bukan yang wijaya kusuma tentunya, ini pokoknya terkesan asal asalan pelayanannya. Dan ini dulu karena pernah punya pengalaman masuk tapi tidak langsung ditangani berjam jam nunggu dan akhirnya pindah ke wijaya kusuma. Itu juga karena pengalaman buk ya..?

J:iya

P: terus.. ada juga, setiap kali masuk kok penuh terus tidak tahu apakah itu benar benar penuh atau..

J: iya, itu yang dikelas ya

P:ini dari pengalaman sendiri buk

J:iya

P: pernah gak dapat informasi dari orang atau ngobrolin, wah kalau daftar di sardjito selalu penuh terus

J:e.. kebetulan ya pada waktu disitu aja. Karena numpuk di situ terus kita omong omong, kebetulan sambil menunggu. Tetangga sebelah “ iya memang terlalu lama dan kita kadang kadang ini, apa... kalau kita nggak pinter pinter ini ya.. gak pinter pinter nyari sendiri ya sudah. Itu pun saya pengalaman ibu saya, kita nyarai sendiri akhirnya telpon sana telpon sini kadang kadang masuk ke ruangan. Sebenarnya hampir sama juga kayak ini ya.. dengan kayak Bethesda itu Kadang kadang melihat penyakitnya.

P:oh.. misalnya

J: kayak contohnya penyakitnya ibu saya kan diabet, dia selalu Tanya begini “ e.. itu sudah luka atau belum”, kalau dia bilang sudah luka ya sudah itu susah cari ruangan. Mungkin karena apa, mereka rasa untuk penanganya bau atau bagaimana

P: dan lama juga

J:iya, kalau diabet itu kan luka, trus bau, trus membusuk trus harus bersih nah itu yang terus menjadi suster suster ogah nangani.

P: di bhetesda juga seperti itu?

J:bhetesda juga sama seperti itu, itu pengalaman saya sudah pernah masuk bhetesda ibu saya juga. E.. dia bilang penuh. Akhirnya saya sama suami saya masuk ke ruangan ruangan, ternyata banyak yang kosong. Alasnya baru keluar baru dibersihkan atau bagaimana ih.. pokoknya alasanya begitu. Dan akhirnya ya suatu kali kita sudah nyari nyari ada yang alasanya begitu ada yang begini, akhirnya di situ kita dapet di situ kok tempatnya kosong akhirnya terpaksa susternya beri yang kosong. Ya sudah boleh masuk. Mungkin tidak ada koordinasi antara ruangan dengan bagian administrasi ya

P: kalau dari pengalaman ibu di sardjito dan bhetesda apakah ibu sudah mendapati sendiri bhetesda itu memang lebih baik dari sardjito?

J: e.. kalau bhetesda ini terakhir kali saya melahirkan ya.., saya ambil di ruang.. e.. apa ya. Termasuk VIP juga sih. Saya heran , waktu pengalaman saya dulu melahirkan yang ke dua itu suster datang, dia menjenguk terus dia lihat. Apa.. dibersihkan terus menanyakan mengenai kondisi bagaimana. Tapi yang terakhir ini saya kagetnya, kok suster sudah gak datang. Kalau dateng pagi ngater makanan tok

P:oh berarti sudah punya pengalaman

J:e.. berbeda, tingkat .....berbeda

P: nah ini juga terkait dengan pelayanan yang diberikan petugas kesehatanya, di sardjito ini kemarin ibu mendapati bahwa sekitar 40an pasien Cuma ditangani 2 orang ya,selain itu karena pengalaman sendiri perawatnya yang cerita.

J:iya.. bukan 40 tapi satu ruangan, eh maksud saya bukan satu ruangan. Satu apa itu.. satu lorong. Karena kan pernah saya pernah tanya sardjito.suster ini.. kondisi ibu saya kan begingi begini.. terus saya ngomong mengenai kondisi ibu, trus dia bilang begini “ karena memang kesulitan kami, kami ini satu lorong seperti ini kadang Cuma dua suster saja. Itu berapa kamar ya.. satu kelas

P: kemudian terkait dengan pembayaran yang ibu menilai tidak terlalu transparan, karena seharusnya bisa dibayar di bank tapi mereka memaksa untuk dibayar di tempat itu dan tidak bisa di tempat lain.

J: bukan, maksud saya tu begini, e.. saya sendiri ndak tahu kalau system pembayaran disitu. Kalau di bhetesda, di rumahsakit rumah sakit lain kan di bank. Tapi itu semacam apa ya.. kasir begitu aja. Nah itu yang saya pertanyakan karena waktu itu kan ada askes saya kan ngak di klaim,ya setelah saya tanyakan ternyata terus di klaim tapi dibawahnya ditambahi lagi lainnya jadi akhirnya totalnya tetap sama. Tapi ada klaim misalnya operasi begitu. Nah itu kan menjadikan kia jadi curiga. Terus menjadikan kita berpikir loh.. kenapa kok pembayaran disini. Saya tadinya ngak befikir sampai ke situ kenapa kok pembayaran kok bukannya di bank. Itu yang saya tanyakan berarti kalau bukan di bank bisa saja di ini ya... sama bagian administrasi sendiri bisa ya istilahnya dimanipulasi lah. Kalau tidak ada kejadian seperti yang saya alami misalnya, tadi “loh ini kan operasi harusnya ke klaim” , tapi setelah itu dia perbaiki. Tetapi kok nilainya 5 juta , tadi ngak ada operasi 5 juta dikurangi operasi 1 juta kok tetap 5 juta terus ditambahi yang lain lain. Nah itu yang menjadi pertanyaan .

P: nah berarti kalau kita bicara tentang ibu lagi nih.. berarti sudah lama ya tinggal di jogja

J: ya saya sejak lahir di jogja

P: dari kecil sampai kuliah ( sebelum menikah ini kalau sakit ke mana ibu?)

J:e kebetulan ibu saya kan perawat juga kan disarjito. Kebetulan saya juga belum pernah sakit sampai opname, sekali opname di bhetesda, bukan di sardjito.

P: itu sudah lulus kuliah atau

J:oh itu waktu masih SMP dan saya belum pernah sakit sakit, biasanya ditangani ibu saya sendiri sih di rumah.

P:nah ini pertanyaan berikutnya berkaitan dengan kepercayaan terhadap petugas medisnya. Inu kemarin mengatakan bahwa perawatnya itu senior, tapi hanya beberapa, mungkin karena keterbatasan tadi. Dan justru pendamping pasien yang harus mengurus pasien. Yang jaga malah yang ngurusi. Nah .. ini berdasarkan pengalaman buk?

J:iya.. ,

P: sudah pernah dengar, mungkin informasi yang lain, terkait dengan hal ini.

Misalnya ada orang yang puas dengan pelayanan suster atau memang belum pernah ibu

J: ndak pernah, memang y a kebetulan itu saya dengar ya.. sama sama opname disitu, sesama penunggu y kadang kadang kan kami ngobrol gitu aja, dari mereka aja..

P: kemudian suster tidak memberikan informasi yang mencukupi, karena terkait dengan ibu ya yang sakit terus kalau ketiduran padahal drop, ini bahaya harus segera dibangunkan. Dan itu tidak diberitahu suster, malah diberitahu koasnya. Dan itu berdasarkan pengalaman juga

J:iya

P: kemudian ada koas yang keluar masuk, terkesan mengganggu.

J:mengganggu , betul..

P: membangunkan pasien sehingga tidak bisa beristirahat. Itu juga pengalaman pribadi?

J:ya..

P: baik, kemudian bagian terakhir ibu menilai bahwa : pelayanannya itu kurang bagus, kadang diketrnya juga kurang.. atau muda muda. Itu pengalaman?

J:e.. jadi begini, kalau itu di sardjito ini kalau di VIP VVIP kita bisa ngambil dokter yang bagus. Bisa ambi spesialis bisa.. tapi kalau untuk di ruang kelas. Kelas itu ndak bisa, jadi memang sudah terkapling klapling . sendiri pun nggak tahu, kita misalnya minta spesialis penyakit dalam gitu ya..minta dokter ini gitu karena dia di VVIP jadi nggak bisa. Jadi yang ada dokter disitu gitu.

P:baik itu pengalaman atau...

J:pengalaman

P: pernah juga nggak bicarain tentang hal ini ke orang lain atau mendengar informasi terkait dengan dokternya itu muda muda atau kurang bagus

J: kalau informasi ya mereka sering mengeluhkan dokternya muda muda, koas koas tu yang keluar masuk. Kadang kadang mereka nggak tahu. Ini dokter yang mana, susuter yang mana begitu nggak tahu.

P: sesama penunggu pasien atau...

J:sesama penunggu

P: nah kemudian juga ibu menyoroti tentang kemampuan mereka, ya kemampuan mereka baik tapi masalahnya adalah seniornya yang cuman beberapa aja.

J:ya..

P:dari pengalaman dan itu perawatnya sendiri yang ngomong

J: dan seniornya juga.. gini, kita untuk menyerahkan untuk perawatan pasien sendiri diserahkan ke ini kan penunggu kan. Paling susternya ya kadang negok, tekanan darah atau tensi nah itu aja, sementara kalau yang lain lain kan kita urus sendiri.

P:ya.. kita lanjutkan, ini bagian terakhir. Ternyata masih ada satu bagaian lagi ibu. Ini kemudahan melakukan hubungan komunikasi dengan baik dengan pihak sardjiro. Yang pertama itu tadi, tentang dateng kesana dan tidak ditangani selama berjam jam, lalu pelayanannya kurang memadahi, karena satu sal dijaga oleh dua petugas, itu juga pngalaman. Dan tidak diberikan informasi yang memadahi dari susternya.

J:iya..

P:terus kemudian koas yang keluar masuk dan hanya untuk membangunkan.

Diantara itu, ada nggak buk yang dapat informasi dari orang lain terkait bagian ini, atau memang semuanya didapat dari pengalaman.

J:itu semua saya dapat dari pengalaman, jadi kalau informasi ya Cuma sedikit sedikit informasi aja..

P:dari mana bisanya kalau informasi itu?

J:ya.. dari tetangga, tetangga ini kan banyak yang disardjito. Kemudian kalau kita negok terus kita ngomong- ngomong

P:kalau ibu ingin menanyakan informasi kesehatan, biasanya ibu bertanya kemana?

J: ke dokter yang langganan

P:misalnya sebelum.. maksudnya dokter mana yang bagus atau misalnya perawatan dimana yang bagus lha itu untuk refrensi kea rah situnya biasanya ibu akan bertanya kepada siapa?. Atau selama ini malah nggak pernah melakukan

Tanya Tanya.. atau sudah punya langganan ibu?

J: oh untuk ini .. kesehatan. Terus terang kita ini bolak balik. Walaupun tidak...  
Krena kalau ke sardjito keluarga saya belum pernah. Maksudnya keluarga dari anak istri, suami belom. Keluarga inti ya.. kalau itu kan pengalaman dari mertua, dari orang tua, karena mereka punya askes. Maunya kan di situ soalnya dapet klaim askesnya. Nah disini kan kita bisa melihat rumas sakit mana yang baik . kebetulan mertua saya ini sudah, di sarjito sudah pernah, panti rapih sudah pernah, bhetesda juga pernah, di dokter Yap juga iya. Memang pelayanannya terus terang pelayanan paling bagus itu di Panti rapih. Dibandingkan dengan bhetesda ya.. kalau yang lainnya saya belum pernah sih.

P:hmm.. ya berarti dari panti rapih, sardjito , bhetesda,

J:itu karena pengalaman sendiri.

penutup

Ibu susi

Pembuka

P: yang pertama terkait dengan kelengkapan fisik, kelengkapan, pegawai dan semuanya di sardjito. Ibu kemarin mengatakan bahwa sesuai dengan perkembangannya melihat bahwa sardjito itu bagus. Karena dulu pernah melahirkan di sana dan sekarang karena menjenguk bapak e.. menemani bapaknya meninggal di sana itu melihat bahwa sudah ada perkembangan yang bagus. Itu betul ibu ya.., dan itu karena pengalaman

J:betul.. , betul karena saya melihat sendiri dari awal peresmian Rumah sakit sardjito saya sudah melahirkan di sana. Kemudian bapak ibu saya, sakit sampi meninggal dunia bahkan sakitnya tidak cuman sekali opnam di sana. Jasi selamam beberapa tahun tu saya mengamati rumah sakit Sardjito memang perkembangannya luarbiasa. Baik sarana fisik, pelayanan, perawatan dan lain sebagainya.

P:itu pengalaman, nah selain pengalaman pernah nggak membicarakan sama orang tentang perkembangan sardjito atau tentang ..

J:woo ya sering, teman teman itu yang istrinya, suaminya, orangtuanya opnam disana juga member komentar bahwa rumah sakit sardjito itu sekarang sudah tidak seperti Rumah Sakit Sardjito yang dulu. Yang kesanya kumuh, kesanya tidak cepat ditangani, kesanya lethek dan lain sebagainya sekarang sudah berbeda

P:nah.. ibu kemarin kan juga mengungkapkan bahwa ada temen yang juga mengatakan bahwa wo.. pelayanan di sardjito itu jelek, atau fasilitas di sardjito itu tidak standar lah. Bagaimana dengan informasiitu yang bertolak belakang dengan apa yang ibu percayai.

J: ya.. mungkin teman yang mengatakan sardjito jelek itu, melihat sardjito dulu dan tidak mau melihat sardjito yang sekarang. Jadi dia tetep percaya pada penilaian yang dulu tanpa memperhatikan perkembangan yang ada saat ini. Jadi orang sudah tidak suka itu ya wis tetep tidak suka gak usah melihat langsung



menilai saja. Saya kira begitu, tapi pada kenyataannya ya kita memang harus melihat sendiri baru bisa menilai gitu.

P: kemudian tempat parkirnya meskipun ada dimana mana tapi tetap penuh ya..

J: penuh, tempat parkir itu jadi masalah untuk sardjito, karena sardjito itu kan rumah sakit pendidikan. Di situ ada mahasiswa fakultas kedokteran, ada mahasiswa akademi perawatan, akademi kebidanan yang praktek di situ belum karyawan karyawartinya banyak sekali. Belum dokter dokternya, satu dokter membawa satu mobil sendiri. Wah itu parkir sudah diperluas –diperluas, ditambah- ditambah tapi tetap padat.

P: dan itu pengalaman ya

J: pengalaman

P: kemudian di VIP seperti cendana, paviliun, itu udah bagus banget karena ada TV, air panas kaya hotel. Itu pengalaman juga

J: iya, pengalaman. Bapak saya, ibu saya sampai meninggal dunia kan nginepnya di paviliun. Di cendrawasih, jadi saya sudah pengalaman di situ. Jadi di dalam kamar paviliun itu kecuali ada TV, ada kulkas, ada air panas dingin, juga ada tempat tidur khusus untuk penunggu pasien. Jadi kita tidak capek, kadangkala menunggu orang sakit itu malah yang sehat jadi capek. Jado sakitnya lebih daripada yang sakit karena tidak bisa istirahat. Jadi kalau di VIP sardjito itu ada satu tempat tidur yang bisa dipakai untuk istirahat penunggu.

P: itu pengalaman

J: pengalaman

P: sudah pernah denger informasi tentang hal ini dari orang lain mungkin.

J: iya.. sebelum pengalaman ya.. teman teman, e.. sodara saya juga ada yang, bulik saya juga pernah di situ di wijaya kusuma, kemudian ibunya teman saya juga di situ ya memang begitu.

P: kemudian gedungnya sudah top markotop, ada gedung baru lantai tiga lantai empat. Ini dari mana informasi didapat?

J: ya.. dilihat sendiri dari melihat dengan mata kepala sendiri kemudian kita juga menyaksikan sendiri. Memang perkembangan gedungnya luarbiasa dibanding dengan rumahsakit rumah sakit lain di jogja. Karena kalau saya lihat rumahsakit lain di jogja itu, tanahnya itu sudah maksimal. Jadi dikembangkan sudah nggak bisa, bahkan untuk parkir aja sulitnya bukan main. Kita sebut beberapa rumahsakit itu tempat parkirnya nggak ada. Tapi untuk sardjito.. wah sudah ditambah, tambah, tambah tetap masih kurang karena saking banyaknya orang yang masuk di situ.

P: kemudian fasilitas, ibu menyatakan bahwa ada fasilitas di sardjito yang tidak dimiliki Rumah sakit lain. Misalnya klinik ingin punya anak, terus ini jantung khusus, terus hipertensi, stroke, dan itu didapat dari pengalaman sendiri dan cerita

dari orang lain. Ini ceritanya dari siapa ibu?

J: kalau saya sering melihat acara dokter kita yang sering ditampilkan di TV swasta di Jogja. Itu kan membahas mengenai perkembangan rumah sakit di Jogjakarta termasuk salah satunya Rumah sakit sardjito. Disitu memang rumah sakit Sardjito memang lebih komplit karena ada klinik khusus jantung, klinik khusus punya anak, klinik khusus alergi, klinik khusus stroke, klinik khusus kanker yang tidak dimiliki oleh rumah sakit lain. Kalau di rumah sakit lain penderita kanker mungkin digabung opnam nya sama orang stroke, orang opo masuk di dalam penyakit dalam kayak gitu. Terus penderita jantung dicampur juga dengan hipertensi dengan apa.. masuk penyakit dalam. Tapi kalau di sardjito sudah sendiri sendiri. Dengan sendiri itu perawatanya sudah sendiri sendiri mas. Masing masing untuk jantung, penanganan jantung dengan penanganan stroke sudah beda. Jadi memang lebih bagus. Lebih komplit

P: berarti dari media, dari itu tadi televisi tanyangan dokter kita kemudian dari ngobrol sama temen juga

J: iya, ngobrol dengan dokter juga ketika ketemu di seminar seminar dengan dokter dokter pakar pakarnya itu bercerita.

P: kemudian berikutnya mengenai, pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan. Ini ibu mengatakan bahwa pasien-pasiennya itu banyak dan dari pendaftaran awal bikin pusing. Karena antrianya banyak sekali. Ini karena pengalaman katanya..

J: pengalaman, jadi kalau ndaftar di dardjito itu datang pagi sekali, nanti terus baru ndaftarkan, ambil blangko nya, pindah ke klinik dimana kita priksa. Nunggu lagi.. wah pokonya keliatanya berbelit belit. Sampai mengambil obat itu kira kira kalau dari pagi bisa sampai setengah tiga sore baru selesai. Kalau pegawai negri kan pakai askes, ngurusnya- ngusurnya

P: itu karena punya pengalaman sendiri

J: punya pengalaman dan denger cerita. Karena ada beberapa teman saya yang sakit gula. Ada yang harus konjrol setiap bulan, dan itu dia kontrolnya di sardjito. Memang kalau ya pas control itu ijin kantor, karena pasti sehari. Nggak bisa pulang ke kantor, pulang nya pasti sore.

P: kemudian terkait dengan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dalam hal ini kecepatan tanggap para staf kesehatan di sana terhadap pasien. Menurut ibu sendiri bagaimana.

J: ya kalau tanggapnya ya cepat, tapi ya itu tadi mas, kalau ada orang yang mengatakan wah.. lama tidak ditangani dan apa itu karena apa.. pasiennya memang banyak banget. Wong orang orang mau opnam saja harus antre kamarnya. Saking banyaknya orang sakit padahal persediaan kamar itu sudah ditambah, ditambah ditambah tapi ya tetep kurang. Karena memang penduduk di Indonesia itu saking banyaknya. Jadi ya tanggapnya karena banyak yang diurusi ya tidak langsung bisa langsung cek cek cek seperti anu.. rumah sakit kecil yang mengurus cuman tiga, empat orang. Keliatanya begitu.. tapi meskipun begitu saya melihat

profesional tenaga medisnya. Jadi sekolah sekolahnya luarbiasa.

P: itu pengalaman atau..

J:wo.. melihat, tahu sendiri. Pengalaman juga

P: trus, kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan di sana. Di sini ibu mengatakan bahwa dokter dokternya handal. Itu karena itu rumah sakit pendidikan. Jadi orang yang ada di rumah sakit pendidikan maka ingin memperoleh nilai yang baik, maka pekerjaannya pun akan jadi baik. Yang kedua kualitas perawatnya yang sudah baik. Dulu lulusan SMP sekarang sudah sarjana, akademi perawat, Spk, S1 bahkan bisa jadi S2. Ini dari pengalaman langsung. Atau pernah denger atau sharing dengan perawatnya.

J: ya dari pengalaman langsung, ya dari dengar, karena adik –adik saya kakak-kakak saya itu banyak yang perawat di Rumahsakit sardjito dulu memang hanya lulusan SMP kemudian sekolah perawat. Tapi perawat perawat sekarang itu lulusan akademi keperawatan, jadi lulusan SMA baru kuliah. Jadi apanya.. e.. kadar pemikirannya, apanya ya tentu lebih maju karena dia lulusan SMA, bukan lulusan SMP. Kemudian pendidikannya sudah menjurus ke akademi perawatan, akademi kebidanan dan lain sebagainya.

P: pernah mendengar informasi negative tentang pelayanan jasa kesehatan di sana?

J: ya kalau satu, dua misalnya ada yang mengatakan perawatnya galak galak itu ya tetep masuk akal to. Karena capek, kemudian satu sal yang diurus pasienya tigapuluh, perawatnya cuman tiga. Semua minta dilayani bareng. Jadi kadangkala pasien itu ngrasani. Woh perawatnya tidak cekatan. Padahal dibel satu baru berangkat ke bel itu yang satunya ngebel. Kan nggak bisa bareng bareng. Jadi memang saking banyaknya yang diurus. Gitu..

P: tapi itu bertantangan dengan apa yang dikatakan sebelumnya yaitu mengatakan bahwa perawatnya sudah bagus, berarti sebenarnya secara umum menurut ibu

J: kalau secara umum ya tetep bagus. Tadi kan saya bilang seandainya ada yang bilang wah perawatnya tidak cekatan itu hanya karena banyak yang diurus.

Tetapi secara umum sudah lebih bagus, cekatan

P:trus ini bagian terakhir , bagaimana dengan empati mereka terhadap pasien

J: wah saya menilai kok bagus ya, jadi perawat perawat di sana itu misalnya anak saya itu opnam beberapa kali di situ. Yang puti yang putra dua anak saya itu lengganan opnam. Itu perawat itu bisa hafal namanya. Itu kan kelihatan dia empati. Jadi dia.. kadangkala dengan hafal nama,banyak nanyain apa itu , pasien itu menjadi lebih tenang, lebih senang dan itu membuat proses penyembuhan itu menjadi lebih cepat.

P: itu pengalaman buk ya..

J: pengalaman

P: dan itu sudah berapa tahun yang lalu pengalaman

J: wa... dari anak saya itu opnamnya beduyun duyun beberapa tahun berturut turut. Yang DHF, yang diare, yang demam berdarah, yang panas, yang kejang. Jadi ya.. sudah tahu lah. Trus saya melahirkan juga di situ. Trus ibu saya bapak saya opnam beberapa kali sampai meninggal dunia juga di situ. Kakak saya, adik saya, jadi udah komplit lah

P: terakhir kali kontak dengan sardjito, kapan ibu

J: oh saya kontak dengan sardjito 2010 sudah, jadi waktu itu ada mahasiswa saya yang kecelakaan kemudian meninggal dunia. Jadi saya terpaksa harus mengurus jenazahnya untuk dipulangkan ke Sulawesi tenggara. Nah saya di sardjito sehari itu untuk ngurusi itu janazah mahasiswa saya.

P: yak, secara umum ini sudah. Tapi ibu bisa menceritakan kegiatan sehari hari latar belakang kehidupan ibu seperti apa?

J: saya seorang pegawai negeri sipil (PNS) di salahsatu perguruan tinggi negeri di jogja. Jadi sehari hari ya.. kecuali mengajar, saya juga menjadi ibu rumah tangga, dan lain sebagainya.

P: latar belakang pendidikan, pendidikan terakhir apa ibu?

J: S2 mas,

P: terus seberapa sering mengkonsumsi media massa baik cetak, elektronik

J: wa... kalau itu ya setiap hari kita langganan Koran , kemudian kita menonton TV. Lha itu kasusnya ariel petterpan itu we... lha tak ikuti terus'e. media massa itu kalau kita sampai ketinggalan media massa itu seperti tempurung dalam katak. Jadi ngak bisa maju pikiran kita kalau kita tidak terus mengikuti. Baik TV, radio, Koran, majalah,

Penutup

Ari kuswo:

Pembuka

P: tolong ceritakan kegiatan sehari harinya dari Ari ini.

J: e.. saya seorang pelajar, umur 16 tahun, sekarang masih duduk di kelas 2 SMK. Saya sekolah di Sekolah Menengah Musik Jogja.

P: berarti di Jogja sudah sejak kapan?

J: sudah tahun ini..

P: tahun ini berangkat ke Jogja?

J: iya

P: tinggalnya di?

J: di daerah Bugisan

P: terus.. seberapa sering mas Ari ini mengonsumsi media. Mungkin baca koran, atau browsing tentang berita atau segala macam.

J: e.. terus terang saya jarang banget ya.. dengan hal-hal yang seperti itu. Informasi mungkin dari teman atau dari orang-orang terdekat. Itu.. jadi seperti itulah.. informasi yang saya dapat memang kurang gitu.

P: hmmm berarti lebih banyak ngobrol sama teman gitu ..

J: ya.

P: kalau biasanya ngobrol sama teman itu, siapa yang paling sering diajak ngobrol?

J: teman dekat

P: teman kost, atau teman sekolah..

J: ya teman sekolah, teman kost juga.

P: nah yang pertama mengenai dimensi fisik yaitu kelengkapan, terus sarana, prasarana dari Sardjito sendiri. Kemarin mas Ari ini mengatakan bahwa Sardjito itu tempatnya kumuh, terus agak kurang terang, pelayanannya kurang mengindahkan bagi pasien itu sendiri. Dan itu di dapat dari kata orang. Bener ini mas?

J: iya..

P: nah orang ini siapa, yang membicarakan hal ini. Masih inget nggak.

J: masih..

P: siapa namanya?

J: namanya Indra

P: Indra, itu teman sekolah atau..

J: teman sekolah

P:satu kost?

J:tidak, ndak satu kost tapi sering deket lah sama dia.

P: seberapa deket mas ari ini sama indra, intensitas ketemuanya, atau ngobrolnya

J: ya sering banget, saya sering tidur rumahnya dia, dia sering datang ke kost.

Untuk ngobrol ngobrol.. becanda.

P:berarti cukup sering ya ngobrol sama mas indra ini .

J:iya

P: nah pernah ga dapat informasi yang lain selain dari indra ini?, ngobrolin tentang sardjito atau objek yang sama.

J:e.. belum

P: terus kemudian , sepengetahuanya mas ari, di situ kurang enak, lorongnya gelap, pencahayaanya kurang. Rasanya kalau mau datang ke situ takut gitu, jadi kok gelap banget. Interiornya juga kurang menarik. Nah itu juga sebagian besar dari teman. Ini mas indra juga

J:ya..

P:e.. kita lanjut ya.. kemudian dari kemampuan memberikan pelayanan dari reliability. Mas ari mengatakan bahwa kemarin pelayanan di sardjito itu kurang mengenakan bagi pasien itu sendiri. Ini pernah denger dari teman yang sedang menjenguk teman tapi ketakutan karena banyak pasien yang diterlantarkan di jalan jalan atau di lorong lorong. Itu benar ..

J:ya benar

P: pernah dapet informasi yang lain dari.. yang ngomongin tentang bagian ini.atau memang baru dari indra ini.

J:ya.. baru dari indra juga gitu.

P:kemudian pelayanan sangat lamban, jadi banyak pasien yang diterlantarkan. Itu juga dari teman ya.. dari indra tadi. Secara umum pernah gak dapet informasi dari media tentang sardjito entah baca Koran, entah liat TV,

J: hmmm selama ini belum pernah.

P: kemudian dari segi keinginan para staf untuk membantu. Mas ari mengatakan nggak tau ya kemarin. Artinya memang belum pernah dapat informasi..

J: belum tahu, belum pernah..

P: kemudian dari tingkat kepercayaan terhadap petugas medisnya sendiri. Mas ari melihat kualitas tenaga medisnya. Mas ari kemarin juga bilang nggak tahu ya..

J:iya, belum tahu

P: soalnya belum dapat informasi tentang itu juga

J: belum juga

P: terakhir, tentang empathy atau penjiwaan. Jadi kemudahan melakukan komunikasi dengan baik ke petugas medisnya. Itu juga ma sari bilang kemarin. Ngak tahu, karena belum pernah denger ya..

J: iya belum pernah denger..

P: bisa tolong ceritakan sedikit nggak apa yang diceritakan indra dulu waktu ngobrol sama mas ari?.

J: dulu dia pernah jenguk sodaranya, waktu itu dia tu sedang jalan di lorong gitu. Di melihat banyak orang yang katanya tu tanganya tu patah gitu. Jadi kayak.. memang nggak ada lenganya, jari jarinya kadang nggak ada gitu terus katanya dibiarin gitu.. kayak tidak di.. di apa namanya diperban gitu. Trus banyak kakek kakek yang diterlantarkan di lorong, nenek nenek juga gitu. Jadi dia justru ketakutanya di situ. Ya.. suatu hal yang sangat mengerikan.

P: itu kapan temen anda itu maen ke sardjito.

J: waktu.. kalau nggak salah ... satu setengah tahun yang lalu.

P: pas peristiwa dia jenguk teman gitu ya..

J: iya, jenguk sodaranya

P: dan anda percaya dengan temen anda

J: ya.., karena dia temen dekat saya ya saya percaya.

Ucapan terima kasih

Bu endang

Pembuka

P: yang pertama terkait sama fasilitas, kelengkapan trus sarana dan prasarana di sardjito. Ibu endang kemrin mengatakan bahwa lingkunganya bagus. Dan itu denger denger dari tetangga ya.. bener ibu ya?.

J:iya

P: coba diceritakan kembali apa yang terjadi sama tetangganya ibu  
J: ceritanya anaknya tu sekolah, sekolah SMP. Mau pulang nyebrang jalan ketabrak Honda. Kecelakaan itu menjadikan kakinya patah. Dan itu langsung dirujuk ke sardjito, langsung dirawat gitu, tapi dengan keadaan yang nggak mampu. Dengan syarat syarat yang harus dipenuhi itu dengan tetangga yang ada di situ bisa lancar.

P: berarti pada waktu cerita itu posisinya ibu gun masih tinggal di wonosari ya. Dan denger dari tetangganya

J:iya,

P: pernah nggak denger informasi yang lain tentang Sardjito. Misalnya ada yang pernah juga mengatakan.. kan ibu bilang lingkunganya bagus, mungkin ada orang lain yang pernah ngrasani “ wah itu jelek lingkunganya”. Misalnya kayak gitu  
J:yo.. kadang orang ni ada yang Kadang ngomong yang jelek. Ada yang susah masuk mau rawat inep di situ susah gitu, ada yang ngomong gitu. Yang ngomong kalau masuk ke situ tu susah. Anu.. dapet keringanan tu susah. Kalau orang ngomong saya.. kebanyakan orang yang cari ke situ . cari tu.. yang nggak mbayar, maksute gratis pake askes, pake itu. Jadine harus opo.. cari syarat syarat tu kalau nggak ada hubungan dari orang yang dari dalem.. Susuah gitu.

P: berarti di sisi lain tetangga juga ada yang ngomong bahwa itu nggak bagus buku ya, pelayanannya.

J:iya

P: tapi kenapa kok ibu tetep berkeyakinan bahwa lingkunganya bagus. Kenapa kok ibu lebih percaya pada tetangga yang dulu ketabrak itu.

J:yo.. orang bodo mas, pandanganya.. itu anu bagus.. bagus.. oh.. ya , bagus gitu. Kalau saya ya Cuma gitu.

P: tapi ibu lebih percaya sama orang yang ketabrak itu ya.

J:iya

P: kemudian segi kebersihan, kenyamanan ibu bilang bagus, bersih, nyaman. Itu ada dua lihat sendiri dan ada tetangga yang pernah ngomong.

J:iya



P: kapan terakhir kali ibu main ke sardjito  
J: sudah lama mas, ya sekitar udah 15an tahun yo..

P: setelah itu nggak pernah jenguk orang atau apa  
J: nggak , ya cuman denger itu. Tetangga itu.

P: kemudian yang berikutnya, nah ini tentang pelayanannya di sana. Ibu bilang bahwa pelayanan di sana, belum pernah ke sana tapi bagus. Dan itu denger denger, denger dari tetangga ya yang kecelakaan tadi.

J: ya

P: terus.. secara umum berarti pelayanan bagus, dan itu denger dari tetangga. Meskipun ibu juga denger dari tetangga lain yang mengatakah bahwa pelayanannya juga kurang bagus. Tapi ibu tetap berkeyakinan bahwa pelayanan di situ bagus.

J: ya..

P: dan menurut ibu lebih gampang kesana, karena ada kenalan ya.. bisa dieguhke kemana mana. Itu denger dari orang lain atau memang pernah punya pengalaman. Atau tetangga ibu juga dieguhke sama tetangga yang disana.

J: ya punya pengalaman sendiri, dan juga denger denger juga. Waktu dulu pernah nengok mertua saya kemudian di kasih .. tapi dulu belum pake askes itu, cuman negri agak ringan gitu, langsung ditangani kalau negri itu. Jaman dulu belum ada askes waktu mertua saya sakit.

P: terus ibu bilang daripada di rumahsakit daerah, katanya lebih enak di sardjito.  
J: iya.

P: Itu juga dari tetangga atau sudah punya pengalaman sendiri

J: ya belum, waktu ke sardjito mertua saya cuman priksa gitu.

P: kapan mertuanya priksa di sardjito

J: tahun.. 95 apa ..

P: kemudian Dari kualitas dokternya sendiri, ibu bilang bahwa dokternya, perawatnya ramah. Bagus sekali. Itu juga dari tetangga ya.

J: ya. Yang udah mengalami cerita-cerita gini, di... makan , ngobrol ngobrol gitu

P: itu ibu ngobrolnya setelah sudah sembuh dan ngobrol di kampungnya sana, atau ibu jenguk dan ngobrol di tempatnya di sarjitanya.

J: yo.. udah pulang dari rumah sakit, gimana.. baik pelayanannya, dokternya baik.. ini ana ana ditanggapi, diajak ngobrol, dikasih Koran gitu

P: ini bagian terakhir ibu, ibu juga mengatakan bahwa dari segi kesopanan, dapat dipercaya, resiko dan lain lain ibu belum mengungkapkan itu ya. Masksudnya, menurut ibu kemampuan atau pengetahuan tenaga medis dan ketrampilan tenaga

medisnya sendiri di Sardjito bagaimana?

J: nya belum tahu aku mas

P: kemudian dari empathy, bagaimana dengan perhatian yang mereka berikan pada pasien

J:perhatiannya bagus, ya nopo nopo digatekke, masalah kecil pun ditanya gitu sama dokternya. ya

P:itu dapat dari tetangga

J:iya , Sampai mendetail kok. Ngomongnya orang ngak punya , ya ngomongnya gini gini , masih polos lah ya

P: berarti ibu melihat tetangga ibu masih polos dan masih jujur, jadi percaya gitu ya..

J:iya

P: nah coba ceritakan kegiatan sehari hari bu gun

J: sehari hari saya buruh, anu.. opo yo.. bersih bersih rumah orang gitu. Berangkat jam 8 jam 1 pulang.

P: seberapa sering ibu baca Koran buk?, nonton Tv misalnya

J: yo.. kalau ada waktu aja baca Koran, kebetulan kalau ada Koran di depan aja. Kalau nggak ya nggak.

P: kalau nonton TV buk

J:nonton TV nggak, nggak suka

P: biasanya kalau nonton TV apa yang dilihat

J: yo.. berita dari daerah DIY maksud saya, lihat daerah saya. Gunung kidul gitu.

P: pindah ke jogjanya ini sejak kapan ibu?

J: satu tahun besok agustus.

P:trus pendidikan terakhir ibu mungkin bisa sharing

J: saya SMP

P:itu trus pindah ke jogja, kurang dari satu tahun yang lalu. Sekarang di jogja, tapi dulu waktu dapat informasinya masih di Wonosari ibu ya...

J:iya

P: daerahnya waktu di wonosari dimana ibu?

J: karangduwet,

P: itu sama wonosari kota nya.

J:masih ke timur

P: kira kira berapa kilo  
J: sekitar 60an

P:dulu waktu di karangduwet, informasi tentang jogja itu dapet dar mana?  
J: tetangga saya itu kerja di.. bagian apa gitu, informasi apa. Oh ada 2 yang satu bagian gizi.

P: di sardjito ya  
J:ya..

Penutup

