

Lampiran 1. Pedoman Prosedur Wawancara dan Kuesioner

PEDOMAN PROSEDUR WAWANCARA DAN KUESIONER

A. Pengantar Wawancara dan Kuesioner

1. Memberi salam dan mengucapkan terimakasih kepada responden karena telah bersedia meluangkan waktu yang ada dan memberikasn informasi.
2. Memperkenalkan diri dengan menyebutkan nama dan asal institusi (universitas).
3. Menginformasikan bahwa wawancara dan kuesioner berlangsung singkat kurang lebih 15 menit.
4. Menjelaskan tujuan wawancara dan kuesioner.

B. Tujuan Wawancara dan Kuesioner

Tujuan adanya wawancara dan pengumpulan data melalui kuesioner sebagai data penelitian skripsi dengan judul “Indeks Kepuasan Pasien Pemegang Kartu BPJS Terhadap Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Banguntapan 1 Kabupaten Bantul Tahun 2017”.

C. Prosedur Wawancara dan kuesioner

1. Meminta ijin kepada responden untuk melakukan wawancara dan pengambilan data melalui keusioner.
2. Meminta responden untuk memberikan pendapatnya baik positif maupun negatif.
3. Menjelaskan bahwa wawancara direkam dengan menggunakan recorder.
4. Menjelaskan bahwa hasil wawancara dan kuesioner hanya untuk penelitian.

D. Kesimpulan dan Penutup Wawancara dan Kuesioner

1. Pewawancara membuat rangkuman hasil wawancara dan mengolah data menggunakan tabulasi data untuk pengumpulan data melalui keusioner.
2. Menanyakan kepada responden apakah masih ada yang ingin disampaikan untuk ditambahkan.
3. Mengucapkan salam dan terimakasih kepada responden atas informasi yang diberikan dan meminta maaf jika ada kesalahan.

Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Wawancara Dinas Sosial Kabupaten Bantul

Indeks Kepuasan Pasien Pemegang Kartu BPJS Terhadap Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Banguntapan 1 Kabupaten Bantul Tahun 2017

1. Menurut Bapak apa pengertian dari BPJS di bidang kesehatan?
2. Menurut Bapak bagaimana penyelenggaraan BPJS di bidang kesehatan di Kabupaten Bantul?
3. Bagaimana proses pendanaan program BPJS di bidang kesehatan di Kabupaten Bantul?
4. Siapa sajakah yang berhak mendapatkan pelayanan BPJS di bidang kesehatan?
5. Bagaimanan proses atau persyaratan untuk memperoleh BPJS di bidang kesehatan?
6. Menurut Bapak bagaimana kualitas pelayanan para penyelenggara BPJS di bidang kesehatan terhadap peserta BPJS di bidang kesehatan?
7. Bagaimana kualitas pelayanan genaga kesehatan terhadap peserta BPJS di bidang kesehatan? Apakah terdapat campur tangan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah terhadap penyelenggaraan BPJS di bidang kesehatan di Kabupaten Bantul?
8. Apakah dewan pengawas penyelenggaraan BPJS di bidang kesehatan mengawasi inerja tenaga medis yang melayani peserta BPJS di bidang kesehatan?
9. Apakah terdapat kerjasama antara Pemprov, pemda, dan Pemkab terhadap pelaksanaan BPJS di bidang kesehatan?
10. Apa bentuk kerjasama tersebut?
11. Menurut Bapak apa makna asas kemanusiaan terkait dengan diadakannya program BPJS di bidang kesehatan?

12. Menurut Bapak apa makna asas manfaat terkait dengan diadakannya program BPJS di bidang kesehatan?
13. Menurut Bapak apa makna sila kelima keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia terkait dengan diadakannya program BPJS di bidang kesehatan?
14. Menurut Bapak prinsip-prinsip apa saja yang mendasari diadakannya BPJS di bidang kesehatan?
15. Menurut Bapak apakah sudah sepenuhnya masyarakat Yogyakarta terutama di Kabupaten Bantul mendapatkan haknya sebagai peserta BPJS di bidang kesehatan (ya/tidak), dan mengapa?

Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Kuesioner Pasien Pemegang Kartu BPJS Puskesmas Banguntapan 1 Bantul

Kuesioner Indeks Kepuasan Pasien Pemegang Kartu BPJS Terhadap Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Banguntapan 1 Kabupaten Bantul Tahun 2017

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan institusi Puskesmas Banguntapan 1 Kecamatan Banguntapan secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kepuasan pelayanan di institusi Puskesmas Bnaguntapan 1 Kecamatan Banguntapan kepada masyarakat. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalamam dalam memperoleh pelayanan di institusi Puskesmas Banguntapan 1.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Pasien Pemegang Kartu BPJS Terhadap Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Bnaguntapan 1 Kabupaten Bantul Tahun 2017.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terimakasih.

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.

4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.
6. Keterangan nilai skala :
 - a = nilai 4 sangat puas
 - b = nilai 3 puas
 - c = nilai 2 kurang puas
 - d = nilai 1 tidak puas

I. Data Responden

- Nama Responden :
Umur :
Jenis Kelamin :
Pendidikan Terakhir :
Pekerjaan :
Tanggal Pengisian :

II. Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik

- 1) Bagaimana pemahaman saudara tentang institusi Puskesmas Banguntapan
1 dalam pelayanan pasien pemegang kartu BPJS ?
 - a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Kurang mudah
 - d. Tidak mudah

- 2) Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan
pembuatan Kartu BPJS dengan jenis pelayanannya ?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Kurang sesuai
 - d. Tidak sesuai

- 3) Bagaimana pendapat saudara tentang penyampaian informasi petugas Puskesmas yang melayani pasien pemegang kartu BPJS?
 - a. Sangat jelas
 - b. Jelas
 - c. Kurang jelas
 - d. Tidak jelas

- 4) Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien pemegang kartu BPJS ?
 - a. Sangat disiplin
 - b. Disiplin
 - c. Kurang disiplin
 - d. Tidak disiplin

- 5) Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien pemegang kartu BPJS?
 - a. Sangat bertanggungjawab
 - b. Bertanggungjawab
 - c. Kurang bertanggungjawab
 - d. Tidak bertanggungjawab

- 6) Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien pemegang kartu BPJS?
 - a. Sangat mampu
 - b. Mampu
 - c. Kurang mampu
 - d. Tidak mampu

- 7) Bagaimana pendapat saudara tentang kecekatan petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien pemegang kartu BPJS?
 - a. Sangat cepat

- b. Cepat
 - c. Kurang cepat
 - d. Tidak cepat
- 8) Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan terkait dengan pelayanan antrian kepada pasien pemegang kartu BPJS?
- a. Sangat adil
 - b. Adil
 - c. Kurang adil
 - d. Tidak adil
- 9) Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan petugas puskesmas dalam pelayanan kepada pasien pemegang kartu BPJS?
- a. Sangat sopan dan ramah
 - b. Sopan dan ramah
 - c. Kurang sopan dan ramah
 - d. Tidak sopan dan ramah
- 10) Bagaimana pendapat saudara tentang keramahan petugas puskesmas dalam pelayanan kepada pasien pemegang kartu BPJS?
- a. Sangat wajar
 - b. Wajar
 - c. Kurang wajar
 - d. Tidak wajar
- 11) Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran tarif atau biaya kepada pasien pemegang kartu BPJS?
- a. Selalu sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Kadang-kadang sesuai
 - d. Selalu tidak sesuai

12) Bagaimana pendapat saudara tentang keabsahan persyaratan kepada pasien pemegang kartu BPJS yang ditentukan oleh petugas BPJS?

- a. Selalu tepat
- b. Banyak tepatnya
- c. Kadang-kadang tepat
- d. Selalu tidak tepat

13) Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara biaya yang ditetapkan untuk dibayarkan dengan besaran biaya yang dibayarkan oleh masyarakat pasien pemegang kartu BPJS?

- a. Sangat sesuai
- b. Sesuai
- c. Kurang sesuai
- d. Tidak sesuai

14) Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan waktu dalam pelayanan kepada pasien pemegang kartu BPJS?

- a. Selalu tepat waktu
- b. Tepat waktu
- c. Kurang tepat waktu
- d. Tidak tepat waktu

15) Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan lingkungan di puskesmas?

- a. Sangat nyaman
- b. Nyaman
- c. Kurang nyaman
- d. Tidak nyaman

16) Bagaimana pendapat saudara tentang keamanan lingkungan di puskesmas

banguntapan 1 ?

- a. Sangat aman
- b. Aman
- c. Kurang aman
- d. Tidak aman

Lampiran 4. Dokumentasi Foto di Dinas Sosial Kabupaten Bantul



Proses berlangsungnya wawancara dengan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul, Drs. Eddy Susanto.



Foto bersama Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul, Drs. Eddy Susanto.

Lampiran 5. Dokumentasi Foto di Puskesmas Banguntapan 1 Kabupaten Bantul



Ruang Perawat Puskesmas Banguntapan 1 Bantul.



Loket pendaftaran puskesmas Banguntapan 1 Bantul.



Foto Bersama Kepala Tata Usaha Puskesmas Banguntapan 1 Bantul, Wahyu Indriyasturi, SKM.



Perkenalan diri sebelum berlangsungnya pengisian kuesioner bersama pasien pemegang kartu BPJS puskesmas Banguntapan 1 Bantul.



Proses berlangsungnya pengisian kuesioner bersama pasien pemegang kartu BPJS puskesmas Banguntapan 1 Bantul.

Lampiran 6. Hasil Uji Signifikasi Data

Korelasi non parametrik (*Nonparametric Correlations*)

Korelasi

			Kepuasan	Pelayanan
Spearman's rho	Kepuasan	Koefisien Korelasi	1,000	,622*
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	30	30
	Pelayanan	Koefisien Korelasi	,622*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	30	30

*

Tabel 3.2 Tabel Frekuensi (*Frequency Table*)

Kepuasan

	Frekuensi	Persentase	Validitas persentase	Kumulatif persentase
Validitas Kurang Puas	3	10,0	10,0	10,0
Puas	24	80,0	80,0	90,0
Sangat Puas	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Pelayanan

	Frekuensi	Persentase	Validitas Perss	Kumulatif Percent
Validitas Kurang baik	10	33,3	33,3	33,3
Baik	16	53,3	53,3	86,7
Sangat baik	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Lampiran 7. Tabulasi Data Hasil Kuesioner

Kategori:

Sangat Puas : 4

Puas : 3

Kurang Puas : 2

Tidak Puas : 1

Kuesioner tentang:

1. Kepuasan: 13 (jumlah pertanyaan kuesioner) x 4 (nilai maksimal) = 52
2. Pelayanan: 3 (jumlah pertanyaan kuesioner) x 4 (nilai maksimal) = 12

Kategori Nilai:

a. Kepuasan

13-22 = Tidak Puas

23-32 = Kurang Puas

33-42 = Puas

43-52 = Sangat Puas

b. Pelayanan

1-3 = Tidak Puas

4-6 = Kurang Puas

7-9 = Puas

10-12 = Sangat Puas

KEPUASAN

Nomor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	jml	kriteria
1	4	4	2	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	36	3
2	3	4	3	2	2	4	2	2	3	4	2	2	4	37	3
3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	2	2	33	3
4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	35	3
5	3	3	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	34	3
6	3	3	3	3	3	3	2	1	2	4	2	2	2	33	3
7	3	3	2	2	2	2	3	1	3	4	2	2	3	32	2
8	3	3	3	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	34	3
9	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	33	3
10	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	44	4
11	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	34	3
12	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	44	4
13	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	34	3
14	2	3	2	3	2	4	2	4	2	4	4	2	3	37	3
15	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	43	4
16	2	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	33	3
17	2	2	2	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	35	3
18	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	32	2
19	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	4	2	35	3
20	2	2	2	4	2	4	2	3	4	2	2	3	3	35	3
21	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	2	3	2	38	3
22	2	2	2	4	4	3	2	4	4	2	3	3	3	38	3
23	2	2	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	2	37	3
24	2	2	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	38	3
25	2	2	2	2	2	4	2	2	3	4	2	2	2	31	2
26	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	39	3
27	4	2	4	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	38	3
28	4	4	2	4	2	3	4	4	3	4	3	2	3	42	3
29	4	4	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	34	3
30	4	4	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	2	36	3

PELAYANAN

Nomor	1	2	3	jml	kriteria
1	4	3	2	9	3
2	3	2	4	9	3
3	2	3	4	9	3
4	3	2	2	7	2
5	2	3	3	8	2
6	3	4	2	9	3
7	4	2	4	10	3
8	4	3	2	9	3
9	3	4	4	11	4
10	4	4	3	11	4
11	3	3	4	10	3
12	4	4	3	11	4
13	4	3	2	9	3
14	3	3	2	8	2
15	4	4	3	11	4
16	3	2	2	7	2
17	2	4	4	10	3
18	3	2	3	8	2
19	2	3	2	7	2
20	2	4	4	10	3
21	3	4	3	10	3
22	4	2	4	10	3
23	3	2	4	9	3
24	2	3	2	7	2
25	2	2	4	8	2
26	3	3	3	9	3
27	2	3	2	7	2
28	3	2	4	9	3
29	4	4	2	10	3
30	2	3	2	7	2