

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Pedoman wawancara Kepala Tata Usaha Puskesmas Tirto II

1. Ada berapa jenis pelayanan di Puskesmas Tirto II? Apa saja?
2. Bagaimana prosedur pada Standar Pelayanan Prosedur (SOP) Pengkajian Awal Klinis?
3. Bagaimana sanksi yang diberikan kepada dokter/paramedis yang terbukti melakukan pelanggaran khususnya pelanggaran terkait kualitas pelayanan?

Pedoman wawancara Dokter Puskesmas Tirto II

1. Bagaimana jam pelayanan di Puskesmas Tirto II?
2. Bagaimana prosedur pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Pendaftaran?
3. Bagaimana prosedur pada Standar Operasional Prosedur (SOP) *Informed Consent*?
4. Bagaimana prosedur pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengkajian Awal Klinis?
5. Bagaimana prosedur pada SOP Pengisian Rekam Medis Elektronik?
6. Apakah ada pengaduan atau kritikan yang disampaikan oleh pasien terkait kualitas pelayanan di Puskesmas Tirto II?
7. Bagaimana sanksi yang diberikan kepada dokter /paramedis yang terbukti melakukan pelanggaran khususnya pelanggaran terkait kualitas pelayanan?

Pedoman wawancara pasien program BPJS Kesehatan dan pasien Non-BPJS Kesehatan Puskesmas Tirto II

1. Apakah narasumber bergabung dalam BPJS Kesehatan, jika punya jenis program BPJS yang mana? Bagaimana pemeriksaan fisik yang narasumber terima? Apakah sudah baik pelayanannya?

TRANSKIP WAWANCARA

1. Kepala Tata Usaha Puskesmas Tirto II

A. Identitas Narasumber 1

Narasumber : Ibu Khalimatus Sa'diyah, AMK.
Jabatan : Kepala Tata Usaha Puskesmas Tirto II
Hari, Tanggal : Selasa, 9 Juli 2024
Tempat Wawancara : Puskesmas Tirto II

B. Daftar Pernyataan

- 1) Ada berapa jenis pelayanan di Puskesmas Tirto II, apa saja jenis pelayanannya?

Jawaban:

Di Puskesmas Tirto II ini ada beberapa jenis-jenis pelayanan kesehatan diantaranya: pelayanan pendaftaran, pelayanan kesehatan umum, pelayanan KIA dan KIB, pelayanan konseling, KBM (Klinik Berhenri Merokok), sanitasi, gizi, kesehatan jiwa, kesehatan reproduksi remaja, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, pelayanan obat, pelayanan laboratorium, pelayanan MTBS dan pelayanan puskesmas mampu salin 24 jam.

2. Bagaimana praktek pemeriksaan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengkajian Awal Klinis?

Jawaban:

Pemeriksaan khususnya pada pelayanan umum memang tidak dilakukan pemeriksaan fisik lengkap dari ujung kepala hingga kaki mbak, karena kita keterbatasan waktu, kalau mau memeriksa lengkap bisa makin lama dan pasien lain malah komplain. Jadi untuk pemeriksaan fisik hanya di tensi saja dan menggunakan stetoskop apabila perlu. Apalagi kalau hari senin dan jumat kami kekurangan tenaga medis mbak, karena ada kegiatan diluar seperti Posbindu di empat desa dan untuk dokter kita hanya ada satu dokter umum, jadi untuk itu mau tidak mau kami harus lebih cepat untuk pelayanannya agar bisa selesai dengan cepat dan semua pasien terlayani semua.

3. Bagaimana sanksi yang diberikan kepada dokter/paramedis yang terbukti melakukan pelanggaran khususnya terkait pelanggaran kualitas pelayanan kesehatan?

Jawaban:

Selama ini petugas atau paramedis yang terbukti melakukan pelanggaran saat melakukan pelayanan khususnya pada pelayanan umum biasanya kami berikan sanksi teguran saja misalkan “jangan lama-lama ya pemeriksaannya” setelah itu sudah kembali seperti sebagaimana mestinya yang tidak telalu lama, sejauh ini belum ada sih petugas yang kami berikan sanksi berat.

2. Dokter Gigi Puskesmas Tirto II

A. Identitas Narasumber 2

Narasumber : Ibu drg. Susilowati
Jabatan : Dokter Gigi Puskesmas Tirto II
Hari, Tanggal : Selasa, 3 September 2024
Tempat Wawancara : Puskesmas Tirto II

B. Daftar Pernyataan

1) Bagaimana jam pelayanan di Puskesmas Tirto II?

Jawaban:

Untuk jam pelayanan hari Senin samapai Kamis dari pukul 07.00 sampai dengan pukul 12.00 tetapi jam 11.00 saja sudah sepi tidak ada pasien yang mendaftar, karena pasien ramai di pagi hari dari jam 08.00 samapai jam 10.00 WIB. Lalu pelayanan hari Jum'at dari pukul 07.00 WIB sampai pukul 11.00 WIB

2) Bagaimana praktek pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Pendaftaran?

Jawaban:

Untuk pelayanan pendaftaran kita lakukan di awal sebelum pasien melakukan pemeriksaan, dimulai dari menanyakan nama, alamat, Ttl, apakah sudah pernah berobat ke puskesmas Tirto II atau belum, hingga menanyakan TB, BB hal tersebut dilakukan guna mempermudah mengidentifikasi pasien, untuk pelayanan pendaftaran tidak ada perbedaan antara pasien BPJS ataupun Non-BPJS hanya saja apabila pasien mempunyai kartu BPJS dan/atau semacamnya maka akan diisikan kedalam formulir data yang tertera pada server data Puskesmas Tirto II.

3) Bagaimana prosedur pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Informed Consent?

Jawaban:

Sebelum melakukan tindakan yang lebih lanjut kepada pasien kami para medis akan memberitahukan terlebih dahulu hasil pemeriksaan awal, setelah itu akan dijelaskan mengenai tindakan yang harus dilakukan setelah pemeriksaan awal, kami jelaskan lengkap mulai prosedurnya, dampak dari tindakan, serta tujuan

dilakukan tindakan tersebut, penjelasan tersebut diakhiri dengan persetujuan dengan pasien atau keluarga. Jika pasien atau keluarga setuju dilakukan tindakan maka kami paramedis akan segera melakukan tindak lanjut tindakan yang harus dilakukan, apabila pasien dan keluarga tidak setuju maka kami tidak akan melakukan tindakan lanjutan tersebut biasanya jika seperti itu akan kami beri obat sebagai pengganti tindakan.

- 2) Bagaimana praktek pelayanan pada Standar Pelayanan Prosedur (SOP Pengkajian Awal Klinis)?

Jawaban:

SOP Pengkajian awal klinis itu biasanya dilakukan pada jenis pemeriksaan pasien umum, tata caranya mulai dari tanya jawab dokter dengan pasien serta pemeriksaan fisik. Namun memang untuk pemeriksaan fisik tidak lengkap seperti yang tertera di SOP misalnya jika pasien yang datang dengan keluhan yang pemeriksaannya cukup dilakukan dengan tanya jawab ya berarti tidak perlu pemeriksaan dengan stetoskop, karena pemeriksaan stetoskop itu hanya dilakukan untuk pasien yang detak jantung nya bermasalah. Begitu juga dengan pemeriksaan tensi darah, tinggi badan dan berat badan itu tidak kami lakukan apabila pemeriksaan dengan melakukan tanya jawab saja sudah cukup

- 3) Bagaimana prosedur pada SOP Pengisian Rekam Medis Elektronik?

Jawaban:

setelah proses pemeriksaan(pengkajian awal medis) telah selesai maka selanjutnya paramedis harus memasukan data pasien ke E-Puskesmas, diisikan secara rinci tanpa ada yang ke skip, karena jika ada yang terlewat maka data pasien tidak bisa di upload di E-Puskesmas. Pernah server nya down saat itu jadi kami paramedis harus menulis secara manual data pasien secara lengkap lalu kemudian kami upload ke E-Pusk apabila server sudah stabil

- 4) Apakah ada pengaduan atau kritikan yang disampaikan oleh pasien terkait kualitas pelayanan Puskesmas Tirto II?

Jawaban:

Pengaduan terkait kualitas pelayanan kesehatan memang khususnya pada pelayanan Puskesmas yang dianggap lama oleh pasien, pelayanan kami lama karena kami berusaha maksimal dalam melakukan pemeriksaan tetapi disisi lain itu akan memakan lebih banyak waktu, sehingga dianggap lama oleh pasien lain yang sedang mengantri, memang kami terkendala dengan tenaga medis yang masih

minim. Keluhan selanjutnya yaitu terkait minimnya ketersediaan obat, pernah ada pasien yang mengadukan atau mengeluhkan soal minimnya obat ke kita, karena jujur memang untuk ketersediaan obat kami bisa dikatakan sangat minim, hal tersebut dikarenakan anggaran kami yang masih sangat terbatas. Selanjutnya untuk keluhan terkait diskriminasi kualitas pelayanan kesehatan sejauh ini belum ada keluhan yang sampai ke kita

- 5) Bagaimana sanksi yang diberikan kepada dokter /paramedis yang terbukti melakukan pelanggaran khususnya pelanggaran terkait kualitas pelayanan?

Jawaban:

paramedis, ataupun staff Puskesmas Tirto II yang terbukti melakukan pelanggaran atau kesalahan akan diberikan sanksi, ada dua jenis sanksi yang diberikan, yaitu sanksi ringan berupa teguran, dan sanksi berat berupa pemotongan gaji bagi paramedis atau staff yang terbukti melakukan pelanggaran. Sejauh ini sanksi yang pernah diberikan kepada paramedis/staff yang melakukan pelanggaran adalah diberikan teguran belum sampai kepada sanksi berat.

3. Pasien Peserta Program BPJS Kesehatan

A. Identitas Narasumber 3

Narasumber : Ibu Muslikha
Sebagai : Pasien Peserta Program BPJS Kesehatan
Hari, Tanggal : Senin, 2 September 2024
Tempat wawancara : Rumah Ibu Muslikha

B. Daftar Pernyataan

Apakah ibu Muslikha bergabung dalam BPJS Kesehatan, jika punya jenis program BPJS yang mana? Bagaimana pemeriksaan fisik yang narasumber terima? Apakah sudah baik pelayanannya?

Jawaban:

Saya punya kartu KIS, saya juga sering periksa di Puskesmas Tirto karena saya sudah tua yang memang sering mengeluhkan sesak nafas dan sakit kepala, karena saya punya riwayat penyakit darah tinggi sehingga saya sering berobat ke Puskesmas Tirto II yang dekat dari rumah saya. Saat berobat saya ditanya apa keluhan saya setelah itu saya di tensi, tapi saya tidak mendapatkan pemeriksaan menggunakan alat (stetoskop).

4. Pasien Peserta Program BPJS Kesehatan

A. Identitas Narasumber 4

Narasumber : Ibu Nokning
Sebagai : Pasien Peserta Program BPJS Kesehatan
Hari, Tanggal : Minggu, 1 September 2024
Tempat wawancara : Rumah Ibu Nokning

B. Daftar Pernyataan

Apakah ibu Nokning bergabung dalam BPJS Kesehatan, jika punya jenis program BPJS yang mana? Bagaimana pemeriksaan fisik yang narasumber terima? Apakah sudah baik pelayanannya?

Jawaban :

Pernah anak saya umur 9 tahun berobat ke puskesmas Tirto II seluruh anggota keluarga saya mempunyai kartu KIS sehingga ketika berobat tidak perlu membayar. Namun saya heran ketika anak saya berobat dengan saat itu sakit batuk, pilek dan sedikit panas badannya dokter nya tidak memeriksa anak saya dengan alat (stetoskop) cuman di tanya-tanya saja, juga tidak dilakukan penimbangan berat badan atau tinggi badan, saya tidak tahu apakah pemeriksaan BB, dan TB diperlukan atau tidak cuman yang saya herankan tidak ada pemeriksaan menggunakan alat saat anak saya berobat.

5. Pasien Non-BPJS Kesehatan

A. Identitas Narasumber 5

Narasumber : Ibu Mutoharoh
Sebagai : pasien Non-BPJS Kesehatan
Hari, Tanggal : Senin, 2 September 2024
Tempat wawancara : Rumah Ibu Mutoharoh

B. Daftar Pernyataan

Apakah ibu Mutoharoh bergabung dalam BPJS Kesehatan, jika punya jenis program BPJS yang mana? Bagaimana pemeriksaan fisik yang narasumber terima? Apakah sudah baik pelayanannya?

Jawaban:

Saya pernah berobat ke Puskesmas Tirto II, saya tidak punya kartu KIS atau BPJS. Menurut saya kualitas pelayanan di Puskesmas Tirto II sudah baik saya tidak terlalu paham soal SOP tapi yang saya rasakan ketika berobat di sana sudah baik, saya juga mendapatkan pemeriksaan fisik seperti tensi darah, pemeriksaan menggunakan stetoskop dan timbang berat badan tetapi untuk timbang berat badan saya inisiatif sendiri.



Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian

SURAT PERMOHONAN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS SYARIAH
Jalan Pahlawan KM. 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51181
www.fasya.uingusdur.ac.id email: fasya@uingusdur.ac.id

Nomor : B-1330/Un.27/J.I.3/PP.00.9/06/2024 28 Juni 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Kepala Puskesmas Tirta II Kabupaten Pekalongan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa:

Nama : Atika Maghfiroh
NIM : 1520081
Jurusan/Prodi : Hukum Tatanegara
Fakultas : Syariah

Adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang akan melakukan penelitian di Lembaga/Wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna menyusun skripsi/tesis dengan judul
"Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Program BPJS Kesehatan Di Puskesmas Tirta II Berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik"

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dalam wawancara dan pengumpulan data penelitian dimaksud.

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



a.n.Dekan

Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:



Uswatun Khasanah, M.S.I
NIP. 198306132015032004

Ketua Program Studi Hukum Tata Negara

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan
Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi
Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)
sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.

JAS-ANZ



Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

SURAT EKTERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

**PEMERINTAH KABUPATEN PEKALONGAN**
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TIRTO II
Desa Tegaldowo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan Kode Pos 51151
Telepon (0285) 4420303 Email puskesmasirt2@gmail.com



SURAT KETERANGAN
NOMOR : 440/543/X/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Nailul Khusna
NIP : 19910114 201902 2 009
Pangkat/ Gol. : Penata/ III.c
Jabatan : Kepala Puskesmas Tirto II

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Atika Maghfiroh
NIM : 1520081

Dengan ini menerangkan bahwa nama tersebut diatas telah melakukan penelitian dalam rangka menyusun laporan skripsi mahasiswa S.I Hukum Tata Negara UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan dengan judul "KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA PROGRAM BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS TIRTO II BERDASARKAN ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG BAIK" dari tanggal 09 Juli 2024 sampai 10 September 2024. Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya agar dapat dipertanggungjawabkan dengan semestinya.

Pekalongan, 14 Oktober 2024

An. KEPALA PUSKESMAS TIRTO II
KABUPATEN PEKALONGAN
Ka. Subroto

Khalimatul Sakdiah, AMK
NIP. 19790427 200501 2 010

Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian

DOKUMENTASI PENELITIAN



Ibu Khalimatus Sa'diyah, AMK., diwawancarai oleh Atika Maghfiroh, Puskesmas Tirto II, 9 Juli 2024



Ibu drg. Susilowati diwawancarai oleh Atika Maghfiroh, Puskesmas Tirto II, 3 September 2024



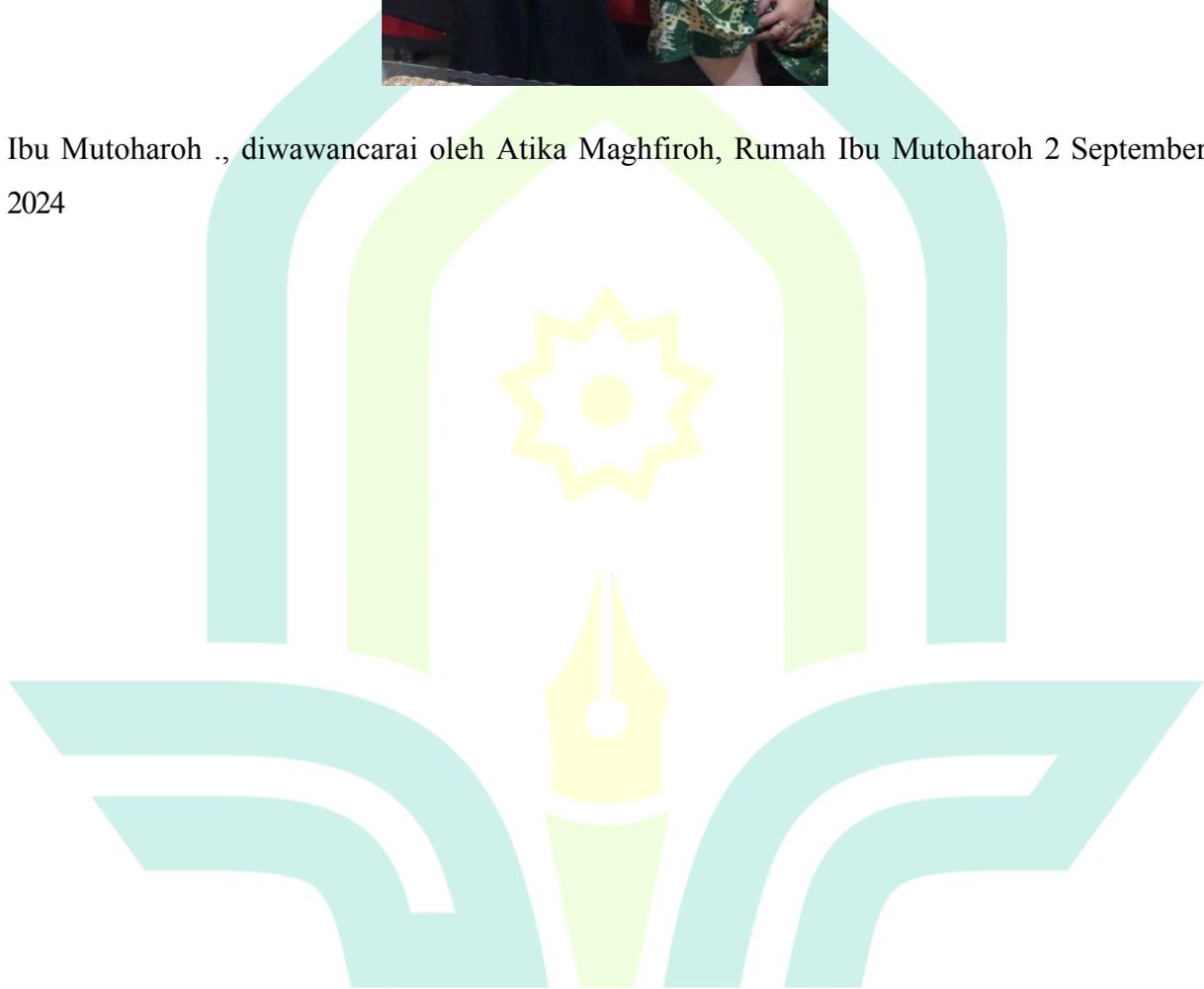
Ibu Muslikha ., diwawancarai oleh Atika Maghfiroh, Rumah Ibu Muslikha, 2 September 2024



Ibu Nokninga ., diwawancarai oleh Atika Maghfiroh, Rumah Ibu Nokning, 1 September 2024



Ibu Mutoharoh ., diwawancarai oleh Atika Maghfiroh, Rumah Ibu Mutoharoh 2 September 2024



Lampiraan 6 Standar Operasional Prosedure Pengkajian Awal Klinis

SOP PENGKAJIAN AWAL KLINIS

	PENGKAJIAN AWAL KLINIS			
	SOP	No. Dokumen		: 067/SOP/C/035/1/2023
		No. Revisi		: 0
		Tanggal Terbit		: 02 Januari 2023
Halaman		: 1/2		
	dr. NailulKhusna NIP. 19910114 201902 2 009			

1. Pengertian	Pengkajian awal klinis adalah wawancara yang dilakukan terhadap pasien untuk mengumpulkan data mengenai keadaan pasien secara paripurna yang meliputi anamnesis, pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang serta kajian sosial pasien
2. Tujuan	Sebagai acuan dalam penerapan langkah-langkah pengkajian awal klinis
3. Kebijakan	Surat Keputusan Kepala Puskesmas Tirta II Nomor : 440/SK/010/1/2023 tentang Kebijakan Pelayanan Klinis
4. Referensi	-
5. Langkah-langkah/Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paramedis menyiapkan sarana dan prasarana 2. Paramedis memanggil pasien sesuai nomor urut 3. Paramedis mencocokkan identitas pasien dengan status pasien 4. Apabila tidak cocok, paramedis menklarifikasi ke bagian pendaftaran 5. Apabila cocok, paramedis melakukan pengkajian klinis, diawali dengan menanyakan keluhan utama 6. Paramedis menanyakan keluhan tambahan 7. Paramedis menanyakan riwayat penyakit terdahulu 8. Paramedis menanyakan riwayat penyakit dalam keluarga 9. Paramedis menanyakan riwayat alergi 10. Paramedis memberitahukan kepada pasien bahwa akan dilakukan pemeriksaan fisik 11. Dokter/Paramedis mencuci tangan sebelum melakukan pemeriksaan fisik 12. Dokter/Paramedis menjelaskan maksud dilakukan pemeriksaan fisik 13. Dokter/Paramedis melakukan pemeriksaan fisik lengkap dari kepala hingga kaki 14. Dokter/Paramedis menjelaskan ke pasien hasil dari pemeriksaan fisik 15. Dokter/Paramedis memberitahukan pasien apabila pasien membutuhkan pemeriksaan penunjang 16. Dokter/Paramedis merujuk ke laboratorium puskesmas jika pemeriksaan penunjang diperlukan dengan menuliskan di formulir permintaan pemeriksaan laboratorium. 17. Dokter/Paramedis merujuk ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut jika pemeriksaan penunjang tidak tersedia 18. Dokter/Paramedis mencatat hasil anamnesa dan pemeriksaan fisik pasien ke dalam status pasien dan hasil pemeriksaan penunjang 19. Dokter/Paramedis mencuci tangan.

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Atika Maghfiroh

NIM : 1520081

Tempat, tanggal lahir : Pekalongan, 15 Agustus 2002

Agama : Islam

Jenis kelamin : Perempuan

Alamat : Desa Mulyorejo, Kecamatan Tirto, Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah Indonesia

Email : atikamaghfiroh4@gmail.com

Nomor Hp : 082225379376

Riwayat Pendidikan :

- a. MSI 04 Bandengan
- b. SMP Negeri 7 Pekalongan
- c. SMA Negeri 2 Pekalongan
- d. UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

