

Lampiran Wawancara

Hasil wawancara dengan Dokter Mukhlas hamidy dan Bapak Muryat yang dilaksanakan pada hari / tanggal Selasa, 2 Mei 2017 sebagai berikut :

1. Menurut Pendapat Anda apakah dalam pelayanan jamkesmas yang dilaksanakan di Puskesmas Sawoo sudah memberikan kesederhanaan dan kejelasan dalam pelayanan?

Dr. Mukhlas Hamidy,

“Sudah, kami dalam pelayanan sudah memberikan prosedur yang jelas dan pasti. Untuk pasien pengguna kartu jamkesmas setiap berobat harus membawa kartu jamkesmasnya”.

Bapak Muryat,

“Menurut saya Sudah, mengenai prosedur atau tata cara, rincian biaya serta unit kerja atau pejabat yang berwenang sudah ditetapkan di puskesmas. alur pendaftaran dimulai dari pasien mengambil nomor antrian untuk mendaftar setelah itu antri dan pasien mendaftar sesuai dengan tujuan poli masing-masing”.

2. Menurut Pendapat Anda apakah dalam pelayanan jamkesmas yang dilaksanakan di Puskesmas Sawoo sudah memberikan keamanan dan keterbukaan dalam pelayanan?

Dr.Mukhlas Hamidy,

“Sudah, pelayanan yang kami berikan sudah sesuai dengan aturan yang diterapkan di Puskesmas dan aturan maupun tata cara pelayanan puskesmas terbuka karena semua informasi yang ada dapat diketahui oleh semua masyarakat yang berkunjung secara mudah”.

Bapak Muryat,

“Sudah, untuk informasi tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, biaya, dan lain-lain sudah ada. namun saat ini puskesmas lagi direhap maka sebagian informasi yang ditempel dilepas untuk sementara”.

3. Menurut Pendapat Anda apakah dalam pelayanan jamkesmas yang dilaksanakan di Puskesmas Sawoo sudah efisien dan ekonomis dalam pelayanan?

Dr.Mukhlas Hamidy,

“Menurut saya sudah, karena pengenaan biaya pelayanan sudah ditetapkan dan dalam melayani pasien kami selalu memperhatikan kemampuan pasien. untuk pasien pengguna kartu jamkesmas semua biaya sudah ditanggung oleh Pemerintah”.

Bapak Muryat,

“Sudah, biaya dalam pelayanan sudah ditetapkan secara wajar dan kami memberikan pelayanan sesuai peraturan yang ada. Untuk pasien jamkesmas semua biaya berobat ataupun rawat inap gratis. Kecuali untuk fotocopy yang membayar”.

- 4. Menurut Pendapat Anda apakah dalam pelayanan jamkesmas yang dilaksanakan di Puskesmas Sawoo sudah memberikan keadilan dan ketepatan waktu dalam pelayanan?**

Dr. Mukhlas Hamidy,

“Sudah mbak, kami dalam memberikan pelayanan bersifat adil tidak membedakan antara pasien satu dengan pasien yang lain. Meskipun pasien pengguna kartu jamkesmas kami tidak membeda-bedakan. Sedangkan dalam ketepatan waktu pelayanan di Puskesmas rawat inap Sawoo juga sudah sesuai aturan yang ada hanya saja agak lambat kalau waktu pasien rame dan ada salah satu pegawai yang tidak masuk, maka pelayanannya kepada masyarakat sedikit lambat”.

Bapak Muryat,

“Menurut saya sudah, kami selalu memberikan keadilan dalam pelayanan. Pelayanan kami merata untuk semua masyarakat yang berkunjung dan pelayanan yang kami berikan bersifat adil tanpa membedakan dari golongan, ras, suku serta status sosial dan lain-lain. Walaupun dari golongan apa dari suku mana semua pelayanan sama. Untuk ketepatan waktu sudah tepat sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan di puskesmas”.

- 5. Menurut Pendapat Anda apakah dalam pelayanan jamkesmas yang dilaksanakan di Puskesmas Sawoo sudah memberikan kelengkapan sarana prasarana dan kemudahan akses dalam pelayanan?**

Dr. Mukhlas Hamidy,

“Kami sudah berusaha memberikan kelengkapan untuk sarana dan prasarana, tapi saat ini puskesmas masih dalam perbaikan. Jadi masih ada yang belum lengkap dalam melayani masyarakat yang berkunjung. Untuk lokasi puskesmas sangat mudah dijangkau oleh masyarakat karena tempatnya berada ditengah-tengah perbatasan trenggalek dengan Ponorogo”.

Bapak Muryat,

“Menurut saya sudah mbak, sarana dan prasarana yang kami berikan sudah memadai. Untuk sementara masyarakat sedikit terganggu karena puskesmas diperbaiki.”

6. Menurut pendapat anda apakah dalam pelayanan Jamkesmas yang dilaksanakan di Puskesmas Rawat Inap Sawoo mampu melaksanakan pelayanan masyarakat yang memberikan persamaan hak?

Dr.Mukhlas Hamidy,

“Iya, dalam melayani pasien yang sudah dilaksanakan di Puskesmas rawat inap Sawoo sudah memberikan persamaan hak yang sama”.

Bapak Muryat,

“Iya, di Puskesmas rawat inap Sawoo sudah memberikan persamaan hak yang sama, tidak dibeda-bedakan pasien jamkesmas dengan pasien umum”.

7. Menurut pendapat anda apakah dalam pelayanan Jamkesmas yang dilaksanakan di Puskesmas Rawat Inap Sawoo sudah mampu memberikan pelayanan masyarakat yang tidak membedakan status sosial?

Dr.Mukhlas Hamidy,

“Dalam pelayanan jamkesmas di Puskesmas Rawat Inap Sawoo tidak membedakan status sosial, dan kmai juga memberikan persamaan hak yang sama”.

Bapak Muryat,

“Menurut saya pribadi sudah, karena dalam melayani pasien tidak membedakan status sosial, meskipun itu pasien pengguna kartu jamkesmas maupun bukan pengguna kartu jamkesmas”.

8. Menurut pendapat saudara apakah dalam pelayanan Jamkesmas yang dilaksanakan di Puskesmas Rawat Inap Sawoo sudah memberikan pelayanan yang baik?

Dr.Mukhlas Hamidy,

“Sudah baik, tetapi pelayanannya perlu ditingkatkan kembali”.

Bapak Muryat,

“Sudah, kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat”.

9. Menurut anda pelayanan Jamkesmas yang sudah dilaksanakan di Puskesmas Rawat Inap Sawoo sudah sesuai prosedur pelayanan yang baik kepada masyarakat?

Dr.Mukhlas Hamidy,

“Sudah mbak, kami selalu memberikan pelayanan yang baik yang sesuai prosedur”.

Bapak Muryat,

“InsyaAlloh pelayanan jamkesmas yang ada disini sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang baik”.

10. Apa saja jenis pelayanan yang ada di puskesmas Sawoo dan apakah semua jenis pelayanan sudah terlaksana dan dilaksanakan oleh Puskesmas Sawoo ?

Dr.Mukhlas Hamidy,

“Jenis pelayanan yang ada di Puskesmas seperti pengobatan umum, pengobatan gigi, pelayanan Gawat Darurat dan lain-lain. Dari beberapa jenis pelayanan yang ada kami sudah berusaha melaksanakan semaksimal mungkin”.

Bapak Muryat,

“Semua jenis pelayanan sudah kami laksanakan dari pelayanan rawat jalan, rawat inap, pelayanan IGD. untuk radiologi sini memang belum ada mbak tapi dari pihak Puskesmas setelah Pembangunan Puskesmas selesai kami akan berusaha untuk melengkapi semua peralatan serta jenis pelayanan yang masih belum ada di Puskesmas”.

B. Hasil wawancara dengan para pasien di Puskesmas Sawoo yang dilaksanakan pada hari / tanggal Selasa, 2 Mei 2017 sebagai berikut :

- 1. Menurut Pendapat Anda apakah dalam pelayanan jamkesmas yang dilaksanakan di Puskesmas Sawoo sudah memberikan kesederhanaan dan kejelasan dalam pelayanan?**

Ibu Muawanah,

“Saya baru beberapa kali berobat disini mbak, kalau setahu saya pelayanan di puskesmas sini memang sudah jelas dan pasti karena selama saya berobat kepuskesmas sini, kemaren dengan saat ini pelayanannya sama. Maksudnya itu pasien pertama datang ya harus antri dan syarat apa yang diperlukan juga udah jelas dan pasti. Kebetulan saya kemaren dan saat ini sama kesini ya pas mau minta rujukan. Dan ini tadi pelayanannya juga memang sudah sama seperti pertama kesini” (sumber : wawancara pada tanggal 2 Mei 2017)

Ibu Jinarti,

“ Maksudnya yang pasti dan jelas itu apa mbak, tolong dijelaskan dulu baru saya bisa jawab. Kalau pasti itu ya pasti mbak karena kalau waktunya bukap puskesmas juga sudah bukap tepat jam yang telah di aturan itu mbak. Karena saya membaca sendiri bukapnya jam 7. 30 dan jam itu juga puskesmas juga sudah bukap”. (sumber : wawancara pada tanggal 2Mei 2017)

Bapak Misman,

“Pelayanannya memang sudah pasti mbak, ini terbukti dari saya setiap berobat kesini untuk pasien pengguna kartu jamkesmas setiap berobat kartunya harus dibawa. Dan yang menangani, yang bertanggung jawab terhadap pelayanan yang saya tuju ya memang itu, jadi semua sudah jelas kalau yang di poli gigi yang bertanggung jawab ya petugasnya itu. Jadi semua kalau ada masalah atau berobat tidak sembuh dan ada apa-apa berarti petugas itu yang bertanggung jawab”. (sumber : wawancara pada tanggal 2 Mei 2017)

- 2. Menurut Pendapat Anda apakah dalam pelayanan jamkesmas yang dilaksanakan di Puskesmas Sawoo sudah memberikan keamanan dan keterbukaan dalam pelayanan?**

Ibu Muawanah,

“Selama saya berobat disini informasi dapat diketahui secara mudah dan jelas mbak”

Ibu Jinarti,

“Menurut saya Puskesmas Sawoo ini dalam pelayanannya terbuka karena informasi dapat diketahui”

Bapak Misman,

“Sudah mbak, melayani dengan keterbukaan untuk semua Informasinya dapat diketahui masyarakat, seluruhnya mudah dan jelas diketahui informasi tata cara, persyaratan dan waktunya”.

3. Menurut Pendapat Anda apakah dalam pelayanan jamkesmas yang dilaksanakan di Puskesmas Sawoo sudah efisien dan ekonomis dalam pelayanan?

Ibu Muawanah,

“Menurut saya sudah mbak, karena Setiap kali berobat atau rawat inap saya dan keluarga saya selalu menggunakan kartu jamkesmas. Dan biaya berobat di puskesmas sawoo untuk pengguna kartu jamkesmas semua tidak membayar.”

Ibu Jinarti,

“Pelayanan Puskesmas sudah efisien dan ekonomis, karena puskesmas sawoo dalam memberikan pelayanan untuk pasien pasien jamkesmas sudah bagus. Saya berobat disini ataupun rawat inap selama 4 hari ataupun satu minggu tidak diknai biaya sedikitpun.jadi semua biaya gratis. Dengan adanya kartu jamkesmas saya merasa senang karena biaya dalam berobat atau rawat inap gratis,.

Bapak Misman,

“Sudah mbak, dalam memberikan pelayanan Puskesmas rawat inap sawoo sudah efisien. Biayanya juga sudah ekonomis untuk masyarakat sini kan kebanyakan pekerjaannya yang petani. Kalau mau berobat mencari yang biayanya tidak mahal.ya begini mbak, petani itu mencari uang susah. Saya sering berobat di puskesmas sini mbak dan selalu menggunakan kartu jamkesmas untuk biayanya semua gratis mbak.

4. Menurut Pendapat Anda apakah dalam pelayanan jamkesmas yang dilaksanakan di Puskesmas Sawoo sudah memberikan keadilan dan ketepatan waktu dalam pelayanan?

Ibu Muawannah,

“Menurut saya sudah mbak, Puskesmas melayani pasien tanpa membeda-bedakan pasien. Petani ataupun pegawai semua dilayani sama, pasien pengguna kartu jamkesmas atau bukan pengguna kartu jamkesmas semua dilayani sama tanpa membeda-bedakan. Sedangkan waktu pelayanannya sudah tepat tapi perlu ditingkatkan lagi”.

Ibu Jinarti,

“Sudah mbak, dalam memberikan pelayanan sudah adil. Saya setiap berobat selalu menggunakan kartu jamkesmas mbak tapi saya dilayani sama seperti pasien yang lain. Jadi saya pengguna kartu jamkesmas tidak dbeda-bedakan. Puskesmas sudah memberikan keadilan dalam pelayanan. Untuk ketepatan waktunya kadang dalam melayani pasien lambat mbak dan masih menunggu”.

Bapak Misman,

“Menurut saya sudah, semua masyarakat yang berkunjung dipuskesmas dilayani sama. Pasien pengguna kartu jamkesmas dilayani sama seperti pasien lain. Walaupun bukan pengguna kartu jamkesmas waktunya antri juga harus antri seperti pasien pengguna kartu jamkesmas. Jadi tidak ada yang dibeda-bedakan semua dianggap sama. Pelayanan Puskesmas Sawoo waktunya sudah tepat tapi perlu ditingkatkan kembali”.

5. **Menurut Pendapat Anda apakah dalam pelayanan jamkesmas yang dilaksanakan di Puskesmas Sawoo sudah memberikan kelengkapan sarana prasarana dan kemudahan akses dalam pelayanan?**

Ibu Muawannah,

“Menurut saya sarana dan prasarananya sudah lengkap mbak dan lokasi puskesmas juga sangat mudah untuk dijangkau masyarakat karena tempatnya di pinggir jalan raya”.

Ibu Jinarti,

“Sudah mbak tapi perlu ditingkatkan kembali, karena kemarin saya kesini dan anak saya mau dirawat inap ternyata ruang rawat inapnya tidak cukup mbak. Akhirnya masih menunggu di ruang IGD untuk menunggu ruangan yang kosong .

Sering mbak ruang untuk rawat inap di puskesmas sini penuh, akhirnya pasien menunggu atau mencari tempat lain yang bisa untuk rawat inap. kalau masalah tempatnya sangat strategis mbak”.

Bapak Misman,

“Menurut saya masih ada beberapa sarana dan prasarana yang kurang lengkap karena ada peralatannya yang masih kurang lengkap. Disini yang belum bisa mau cek darah mbak, karena masih ada alatnya yang belum lengkap. Dan untuk kamar mandi diruang rawat inap juga masih kurang seharusnya ada 2 kamar mandi. Kalau tempatnya strategis karena mudah untuk dijangkau masyarakat”.

6. Menurut pendapat anda apakah dalam pelayanan Jamkesmas yang dilaksanakan di Puskesmas Rawat Inap Sawoo mampu melaksanakan pelayanan masyarakat yang memberikan persamaan hak?

Ibu Muawanah, mengatakan...

“Ini menurut pendapat saya sendiri ya mbak, kalau masalah pelayanan di puskesmas sini itu tidak membedakan mbak karena setahu saya selama berobat di puskesmas sawoo ini semua pelayanan sama. Jadi antara pasien umum dan pasien jamkesmas itu dilayani dengan sama dan adil. Walaupun pasien umum kalau antri ya tetep antri, gitu lho mbak. Jadi semua pelayanan itu sama”. (sumber : wawancara pada tanggal 2 Mei 2017)

Ibu Jinarti, mengatakan....

“ Maaf mbak kalau mau Tanya- Tanya masalah yang lain saya tidak bisa, tetapi kalau mau Tanya masalah pelayanan yang telah dilaksanakan sini saya akan menjawab setahu saya. Kalau menurut saya pelayanan puskesmas sawoo ini sudah tidak membedakan pelayanan karena setahu saya semua pasien itu dilayani sama. Maksudnya itu kalau waktunya antri ya tetep antri cuman bedanya kalau pasien yang umum itu memang dalam berobat membayar tetapi kalau

pasien jamkesmas dalam pelayanan tidak ada yang membayar, sudah itu yang saya tahu mbak”. (sumber : wawancara pada tanggal 2 Mei 2017)

Bapak Misman mengatakan....

“Mau Tanya apa lho mbak, apa saya bisa jawab kalau tanyamu ke saya mbak. Maksudnya persamaan hak itu yang gimana tho mbak? Kalau masalah sama tidaknya antara pelayanan umum dengan pelayanan bpjs ya Saya kurang tahu mbak. Saya disini kalau berobat pakek bpjs terus mbak jadi kurang paham dengan pelayanan yang lain. Maaf mbak saya itu orang kurang mampu jadi setiap berobat ya hanya bisa memakai jamkesmas, berobat secara umum belum pernah karena tidak ada biaya”. (sumber : wawancara pada tanggal 2 Mei 2017)

7. Menurut pendapat anda apakah dalam pelayanan Jamkesmas yang dilaksanakan di Puskesmas Rawat Inap Sawoo sudah mampu memberikan pelayanan masyarakat yang tidak membedakan status sosial?

Ibu muawanah,

“Sudah mbak, pelayanannya kepada pasien semua sama antara pengguna kartu jamkesmas maupun bukan pemgguna jamkesmas”.

Ibu Jinarti,

Tidak mbak, pelayanannya disini tidak membedakan status sosial, kami disini diberikan pelayanan yang sama”.

Bapak Misman,

“Sudah, Pelayanannya disini tidak dibedakan itu petani maupun pegawai negeri. Semua diberikan pelayanan yang sama”.

8. Menurut pendapat saudara apakah dalam pelayanan Jamkesmas yang dilaksanakan di Puskesmas Rawat Inap Sawoo sudah memberikan pelayanan yang baik?

Ibu Muawanah,

“Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh puskesmas rawat inap Sawoo sudah memberikan pelayanan yang baik”.

Ibu Jinarti,

“Dalam melayani pasien jamkesmas sudah memberikan pelayanan yang baik mbak, walaupun saya hanya seorang petani dan setiap berobat selalu menggunakan kartu jamkesmas tetapi kami dilayani dengan baik”.

Bapak Misman,

“Menurut saya sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien pengguna jamkesmas”.

9. Menurut anda pelayanan Jamkesmas yang sudah dilaksanakan di Puskesmas Rawat Inap Sawoo sudah sesuai prosedur pelayanan yang baik kepada masyarakat?

Ibu Muawanah, mengatakan...

“Prosedur yang baik itu yang gimana mbak, aturan yang ditetapkan ada di puskesmas sini mbak. Itu ada di papan alur pendaftaran alur pelayanan pasien semua sudah ditempel di papan mbak. Menurut saya yaa pelayanannya jamkesmas sudah sesuai prosedur yang ada mbak”. (sumber : wawancara pada tanggal 2 Mei 2017)

Ibu Jinarti, mengatakan...

“Prosedur pelayanan pasien jamkesmas sudah ada mbak dan menurut saya pelayanan yang dilaksanakan oleh puskesmas juga sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Ini terbukti dari pertama pasien jamkesmas datang harus membawa kartu jamkesmas dan mengambil nomor antrian di loket setelah itu mendaftar dan antri. Jadi pelayanan ini sudah seperti aturan yang ada yang telah saya ketahui mbak”. (sumber : wawancara pada tanggal 2 Mei 2017)

Bapak Misman, mengatakan...

“Saya tidak tahu mbak prosedurnya seperti apa karena saya jugatidak diberitahu prosedur itu gimana. Kalau caranya berobat itu ya tahu mbak, pertama kesini itu belum tahu bagaimana-bagaimana tapi sekarang sudah jelas mbak. Kalu mau berobat itu bawa apa dan bagaimananya. Itu tho mbak maksudnya prosedur pelayanann itu,kalau begitu menurut saya ya sudah baik dan sesuai dengan

aturan yang telah kami diberitahukan saya disini mbak, sudah baik berarti mbak prosedurnya. Tahu saya kan cuma tata cara mbak kalau bahasanya prosedur-prosedur ya tidak paham". (sumber : wawancara pada tanggal 2 Mei 2017)

10. Apa saja jenis pelayanan yang ada di puskesmas Sawoo dan apakah semua jenis pelayanan sudah terlaksana dan dilaksanakan oleh Puskesmas Sawoo ?

Ibu Muawanah, mengatakan...

"Di puskesmas Sawoo setahu saya ada banyak jenis-jenis pelayanan mbak, dan memang semua ada dan telah dilaksanakan di puskesmas sini tapi sedikit yang membuat saya kurang puas itu dengan peralatan yang ada mbak. Saya pernah mengalami pas anak saya sakit mbak, mau cek darah di puskesmas sawoo ini tidak bisa dan akhirnya saya disuruh cek darah ke puskesmas lain. Berarti peralatan yang dimiliki oleh puskesmas itu belum lengkap semua mbak". (sumber : wawancara pada tanggal 2 Mei 2017)

Ibu Jinarti, mengatakan....

"Jenis pelayanannya banyak mbak, semua pelayanan ada di puskesmas sawoo. Poli gigi, rawat inap, rawat jalan, igd dan masih banyak lagi jenis pelayanan yang ada. Tetapi saya belum pernah rawat inap disini mbak tapi setahu saya semua jenis pelayanan yang ada di puskesmas ini sudah dilaksanakan dengan baik. Banyak lho mbak teman saya yang rumahnya sambit sana kalau berobat memilih di puskesmas Sawoo sini, padahal di Sambit juga ada puskesmas katanya pelayanannya memilih di sini dan jenis pelayanannya juga sudah bagus di puskesmas sawoo". (sumber : wawancara pada tanggal 2 Mei 2017)

Bapak Misman, mengatakan...

"Itu di tempel ada lho mbak jenis-jenis pelayanan di puskesmas sini. Ada banyak pelayanan mbak seperti rawat inap, rawat jalan dan lain sebagainya. Saya sering sakit-sakitan lho mbak dan setiap berobat saya ke puskesmas sawoo sini karena memang tempat saya yang dekat yaa disini. Saya sudah beberapa tahun sakit mbak dan sakitnya itu tidak hanya satu penyakit. Kadang kesini sakit perut itu sama anak saya dibawa ke puskesmas sini, setelah itu sembuh saya sakit tipes dan saya di rawat (ngamar) selama beberapa hari disini mbak. Dan itu kan berarti termasuk jenis pelayanan yang ada di puskesmas sini mbak, itu sudah banyak yang dilaksanakan di puskesmas sawoo mbak ". (sumber : wawancara pada tanggal 2 Mei 2017)