

LAMPIRAN I



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TIMOR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Km 09 Kelurahan Sasi, Kefamenanu
Laman : unimor.ac.id, e-mail: universitastimor@yahoo.co.id

Nomor : 311/UN 60.2/PP/2023
Lampiran : Satu Proposal Penelitian
Perihal : Mohon Izin Penelitian

25 Agustus 2023

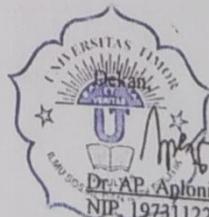
Yth. Kepala PUSKESMAS Besikama

Berkaitan dengan penyusunan tugas akhir mahasiswa guna menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Timor yang sedang mempersiapkan Skripsi dengan judul "**Kualitas Pelayanan Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di PUSKESMAS Besikama Kec. Malaka Barat Kab. Malaka**". Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan penelitian adalah :

Nama : Januari Luruk
NPM : 22190216
Waktu : Disesuaikan Dengan Situasi Di Lapangan

Kami mohon bantuan Bapak/Ibu agar mahasiswa yang bersangkutan diizinkan melaksanakan penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan di instansi Bapak/Ibu. Adapun mengenai biaya untuk hal - hal tersebut di atas (Foto, Copy, CD, Film) terkait Izin tersebut di tanggung oleh yang bersangkutan.

Demikian permohonan kami, atas kerjasama yang baik disampaikan terimakasih.



Dr. AP. Apfonia Pala, S.Sos, MM
NIP. 197311222021212002

LAMPIRAN II



PEMERINTAH KABUPATEN MALAKA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS BESIKAMA

Jalan Maroerat No. 1, Besikama, Nusa Tenggara Timur 85763
email puskesmasbesikama@e-mail.com



SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor : 85/III/PUSK.BSKM/SK/TP/IX/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Puskesmas Besikama :

Nama : Rosina Seuk Bria, A.Md, Keb
Nip : 19690404 200604 2 017
Pangkat/Gol : Penata Muda Tk. I / IIIb
Jabatan : Kepala Puskesmas Besikama
Alamat : Desa Besikama, Kecamatan Malaka Harat, Kabupaten Malaka

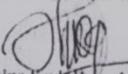
Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa yang beridentitas

Nama : Januarita Laruk
Nim : 22190216
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Universitas : Universitas Timor (UNIMOR)

Telah selesai melakukan Penelitian di Wilayah Puskesmas Besikama selama 1 (Satu) Minggu, Terhitung mulai tanggal 28 Agustus s/d 1 September Tahun 2023, untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul : KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PENGGUNA KARTU INDONESIA SEHAT (KIS) DI PUSKESMAS BESIKAMA KEC. MALAKA BARAT, KAB. MALAKA

Demikian surat keterangan ini, dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sepenuhnya.

Besikama, 1 September 2023
Kepala Puskesmas Besikama

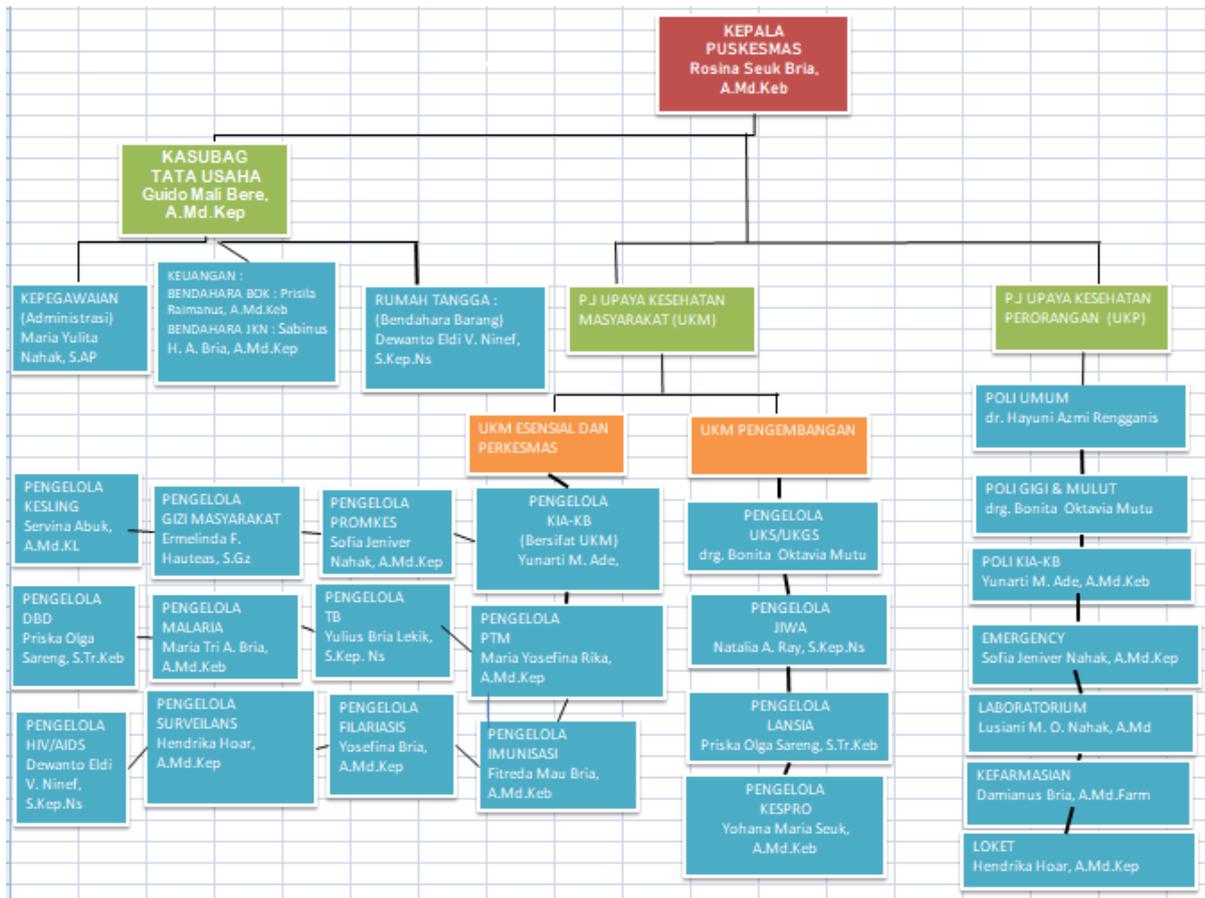

Rosina Seuk Bria, A.Md, Keb
Nip : 19690404 200604 2 017

LAMPIRAN III
IDENTITAS INFORMAN

No	Nama	Umur	JenisKelamin	Jabatan
1	Rosina Seuk Bria, A.Md. Kep	49	Perempuan	Kepala Puskesmas
2	Priska Olga Sareng,S.Kep	32	Perempuan	Loket Pendaftaran
3	Robertus Seran	35	Laki-laki	Masyarakat
4	Agustina Seuk	37	Perempuan	Masyarakat
5	Henisan Florida Bete	23	Perempuan	Masyarakat
6	Wihelmina Abuk	50	Perempuan	Masyarakat
7	Meliana Rika	33	Perempuan	Masyarakat

LAMPIRAN IV

STRUKTUR ORGANISASI PUSKESMAS BESIKAMA



Sumber: Profil Puskesmas Besikama, 2023

LAMPIRAN V

Panduan Wawancara

Dengan Judul

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PENGGUNA KARTU INDONESIA SEHAT (KIS) DI PUSKESMAS BESIKAMA KECAMATAN MALAKA BARAT KABUPATEN MALAKA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, peneliti dengan segala kerendahan hati memohon agar menjadi informan dalam penelitian saya ini diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat dan sesuai realita yang ada di Puskesmas Besikama Kecamatan Malaka Barat Kabupaten Malaka. Pada kesempatan ini peneliti akan memberikan beberapa pertanyaan kepada informan yang merupakan narasumber dengan tujuan dan harapan bahwa dapat memberikan jawaban yang tepat sehingga penulis dapat membuktikan permasalahan tersebut.

1.1 Identitas Informan

Nama :
Umur :
Pendidikan :
Jenis Kelamin :

1.2 PETUNJUK PENGISIAN:

Bapak/Ibu silahkan menjawab pertanyaan sesuai dengan panduan wawancara dari peneliti.

1.3 Fokus Penelitian: Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien KIS

1. Keandalan (*Reliability*)

A. Kepala Puskesmas

(1) Bagaimana Bapak/Ibu menjelaskan kepada masyarakat pengguna KIS akan fungsi dan manfaat KIS?

Jawaban:

(2) Apakah pelayanan Puskesmas Besikama terhadap masyarakat pengguna KIS tepat pada waktunya dan tanpa kesalahan?

Jawaban:

B. Pasien Pengguna KIS

- (1) Apakah dengan mendapatkan KIS Bapak/Ibu merasa terbantu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara baik?

Jawaban:

- (2) Bagaimana sikap dan pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan saat menggunakan KIS untuk berobat?

Jawaban:

C. Petugas Loker Pendaftaran

- (1) Bagaimana Bapak/Ibu memberikan pelayanan kepada pasien KIS tanpa adanya kesalahan administrasi?

Jawaban:

2. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

A. Kepala Puskesmas

- (1) Bagaimana Bapak/Ibu menumbuhkan rasa percaya terhadap pasien pengguna KIS?

Jawaban:

- (2) Apakah tenaga kesehatan yang melayani pasien KIS memiliki keterampilan dan kemampuan dalam melayani pasiennya?

Jawaban:

B. Pasien Pengguna KIS

(1) Apakah petugas memberikan pelayanan yang baik dan benar terhadap Pasien pengguna KIS?

Jawaban:

(2) Bagaimana pelayanan yang diberikan para petugas kepada Bapak/Ibu pengguna KIS?

Jawaban:

C. Petugas Loker Pendaftaran

(1) Apakah Bapak/Ibu menunjukkan sikap ramah dalam menerima Pasien Pengguna KIS yang datang untuk mendaftar?

Jawaban:

3. Berwujud (*Tangible*)

A. Kepala Puskesmas

(1) Bagaimana keadaan fasilitas yang diberikan kepada pasien pengguna KIS?

Jawaban:

(2) Apa saja bentuk pelayanan fisik yang diberikan kepada pasien pengguna KIS?

Jawaban:

B. Pasien Pengguna KIS

(1) Apakah Bapak/Ibu pengguna KIS mendapatkan fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai?

Jawaban:

4. Empati (*Empathy*)

A. Kepala Puskesmas

- (1) Bagaimana bentuk perhatian terhadap pasien pengguna KIS dalam memberikan pelayanan kesehatan?

Jawaban:

- (2) Apakah petugas kesehatan mengerti dan memahami keadaan pasien KIS?

Jawaban:

B. Pasien Pengguna KIS

- (1) Apakah Bapak/Ibu pengguna KIS mendapatkan perhatian dan keseriusan saat meminta pelayanan dari petugas kesehatan Puskesmas?

Jawaban:

- (2) Apakah Bapak/Ibu pengguna KIS mendapatkan perhatian yang adil dengan pasien lainnya?

Jawaban:

5. Ketanggapan (*Responsiveness*)

A. Kepala Puskesmas

- (1) Apa yang dilakukan oleh petugas kesehatan ketika terdapat pasien pengguna KIS yang membutuhkan pertolongan?

Jawaban:

(2) Apakah Bapak/Ibu selalu memberikan pelayanan tepat pada saat pasien pengguna KIS membutuhkan pertolongan?

Jawaban:

B. Pasien Pengguna KIS

(1) Apakah bapak/Ibu pengguna KIS selalu mendapatkan perhatian dan pelayanan tepat waktu saat membutuhkan pertolongan?

Jawaban:

(2) Bagaimana tanggapan petugas kesehatan disaat Bapak/Ibu pengguna KIS membutuhkan pertolongan?

Jawaban:

C. Petugas Loker Pendaftaran

(1) Bagaimana sikap Bapak/Ibu dalam menangani Pasien pengguna KIS yang masuk dalam keadaan darurat?

Jawaban:

LAMPIRAN VI
DOKUMENTASI PENELITIAN



Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2023