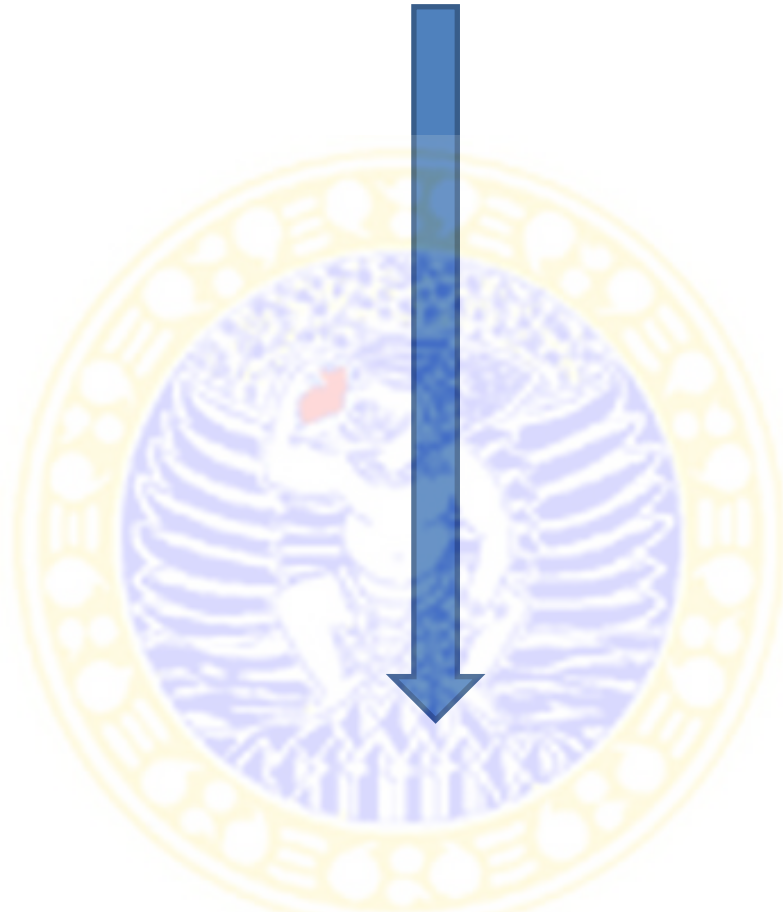


LAMPIRAN 1



PEDOMAN WAWANCARA

INTERVIEW GUIDE

Untuk Dinas Kesehatan Kota Surabaya

Nama :

Jabatan :

1. Apakah yang dimaksud dan tujuan dari pengukuran kinerja layanan terutama pada metode CRC ?
2. Siapa saja yang bertanggung jawab terhadap proses pengukuran layanan Puskesmas dengan menggunakan metode CRC ? apa peran anda ?
3. Bagaimana bentuk dan mekanisme pertanggung jawabannya ?
4. Ada berapa metode pengukuran layanan yang pernah dilakukan oleh Dinas dan Puskesmas?
5. Menurut anda apa kepentingan dari konsep CRC? Siapa sasarannya ?
6. Dalam penyelenggaraan dari konsep CRC apakah ada kendala (eksternal) dan hambatan (internal)? Apa hambatan terbesar ?bagaimana mengatasi solusi ?
7. Metode CRC melibatkan LSM, apakah terdapat saran – saran berkaitan dengan hal tersebut ?
8. Dari hasil metode CRC apakah Dinas memiliki cara untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan ?
9. Strategi apa yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan ?
10. Apakah fasilitas yang dimiliki sudah mencukupi dalam pemberian pelayanan ?
11. Apakah Dinas memiliki cara atau strategi dalam meningkatkan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan ?
12. Apakah dalam penyampaian pelayanan kesehatan waktu penyelesaian dan biaya yang harus dikeluarkan telah sesuai dengan yang dijanjikan ?
13. Apabila ada keterlambatan waktu dalam pemberian layanan, apa tindakan yang dilakukan ?
14. Apakah Dinas memiliki cara atau strategi dalam meningkatkan efektifitas waktu dan biaya pelayanan ?
15. Apakah selama ini pegawai telah mampu untuk bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan ?

16. Apakah Dinas memiliki cara untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan ?
17. Bagaimana pengawasan kinerja pegawai agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan ?
18. Apakah Dinas Kesehatan memberikan pelatihan kepada pegawai ? seberapa seringkah pelatihan untuk pegawai tersebut ?
19. Mekanisme apa yang digunakan Dinas Kesehatan dalam memfasilitasi kritik dan saran dari pengguna layanan ?
20. Bagaimana tindak lanjut dari Dinas dalam menyikapi kritik dan saran dari pengguna layanan ?
21. Bagaimana komunikasi Dinas Kesehatan dan Puskesmas yang bersangkutan dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat ?
22. Bagaimana cara Dinas Kesehatan dan Puskesmas menyelesaikan permasalahan dalam pelayanan kesehatan terhadap masyarakat ?



INTERVIEW GUIDE

(Untuk LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat) yang telah meneliti dengan menggunakan metode CRC (*Citizen Report Card*))

Nama :

Jabatan :

Pertanyaan untuk ketua Lakpesdam NU- Surabaya :

1. Lembaga Lakpesdam-NU merupakan salah satu lembaga yang telah meneliti kinerja layanan Puskesmas dengan metode CRC, bagaimana anda mengenal metode tersebut ?
2. Kapan pengukuran metode CRC pertama kali dilaksanakan di Surabaya ?
3. Siapa saja yang bertanggung jawab terhadap proses pengukuran layanan Puskesmas dengan menggunakan metode CRC ?
4. Bagaimana mekanisme pertanggung jawaban ?
5. Apa kepentingan dari konsep CRC ? siapa sasarannya?
6. Bagaimana proses / tahapan pengukuran pelayanan kesehatan Puskesmas penggunaan metode CRC ? berapa orang yang terlibat ? siapa saja yang terlibat ?
7. Dalam penyelenggaraan dari konsep CRC sendiri apakah terdapat kendala (eksternal) dan hambatan (internal)? Apa hambatan dan kendala terbesar ?
8. Apakah metode CRC (*Citizen Report Card*) dapat menjadi strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan ?
9. Berkaitan dengan prinsip terselenggaranya CRC terdapat faktor politik, desentralisasi, keamanan, kebebasan warga menyuarakan pengalamannya, terdapat Civil Society Organization sebagai warga yang memiliki inisiatif yang tinggi, dan Non Governance Organization sebagai lembaga non pemerintah yang memiliki keahlian dalam tahapan metodologi, sebelum

anda meneliti apakah anda yakin prinsip tersebut sudah terlaksana dengan baik ?

10. Saya telah mendapatkan data tentang metode CRC, apakah anda memiliki tambahan informasi ?



INTERVIEW GUIDE

(Untuk warga sebagai pengguna layanan Puskesmas kota Surabaya)

Nama :

Alamat :

Usia :

Pekerjaan :

Tanggal :

Pertanyaan :

1. Apakah Ibu/ Bapak pernah menggunakan jasa pelayanan Puskesmas kota Surabaya ?
2. Seberapa sering Bapak / Ibu menggunakan jasa layanan Puskesmas ?
3. Puskesmas kota Surabaya mana yang sering Ibu / Bapak datangi ?
4. Bagaimana tanggapan Bapak / Ibu tentang pelayanan yang ada di Puskesmas kota Surabaya ? Apakah sudah memenuhi standart pelayanan kesehatan ?
5. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu tentang lama waktu rata- rata pelayanan di Puskesmas kota Surabaya ?
6. Bagaimana tanggapan penilaian Bapak / Ibu tentang kesesuaian biaya yang anda keluarkan dengan pelayanan yang diterima di Puskesmas kota Surabaya ?
7. Bagaimana tanggapan dan penilaian Bapak/ Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan yang dijalankan di Puskesmas kota Surabaya ? persyaratan apa saja yang wajib dibawa ?

8. Bagaimana tanggapan dan penilaian Bapak/ Ibu tentang ketersediaan fasilitas pelayanan di Puskesmas kota Surabaya ?
9. Bagaimana penilaian Bapak / Ibu tentang keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas kota Surabaya ? Apakah sudah puas anda dengan pelayanan yang diberikan ?
10. Bagaimana tanggapan dan penilaian Bapak / Ibu tentang sikap dan profesionalitas petugas kesehatan kota Surabaya ?
11. Apakah memuaskan dan sesuai dengan standart pelayanan ?



INTERVIEW GUIDE

(Untuk petugas Puskesmas kota Surabaya)

Nama :

Jabatan :

Pertanyaan:

1. Strategi apa yang diberikan Dinas Kesehatan kepada Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan ?
2. Pola komunikasi seperti apa yang dilakukan Dinas Kesehatan dengan Puskesmas ?
3. Seberapa sering mengadakan pertemuan / rapat Dinas kesehatan dengan Puskesmas dalam menangani masalah di bidang kesehatan ?
4. Apakah Dinas Kesehatan memberikan pelatihan kepada petugas Puskesmas ?
5. Seberapa sering dalam memberikan pelatihan ?
6. Konsep perbaikan seperti apa yang diberikan Dinas untuk Puskesmas dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan ?
7. Program, kebijakan atau strategi apa yang diberikan Dinas kesehatan kepada Puskesmas dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan ?

LAMPIRAN 2



SURAT IJIN PENELITIAN

(607)

27

PEMERINTAH KOTA SURABAYA DINAS KESEHATAN

LEMBAR DISPOSISI

Surat Dari : Unaur	Diterima Tanggal : 30-3-2015
Nomor Surat : 911/UM3.1.7/PPd/2015	Nomor Agenda : 074/2221/PSDM
tanggal Surat : 26 Maret 2015	Diteruskan KA DKK :
Amat Segera <input type="checkbox"/> Segera <input type="checkbox"/> Biasa <input type="checkbox"/>	

Isi :
 Permohonan ijin penelitian
 % Winda Arisandy

Diteruskan Kepada :

	Sekretaris Dinas Kesehatan	
B	YANKES	
I		
D	PMK	
A	JAMSAR	
N		
G	PSDM	

W. Kabid PSDM
 12/30/15
 Ks Diklan : 12 7 31/3
 Delta di Seksi Jamkesmas tgl 16/4/15



UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus B Dharmawangsa Dalam Surabaya, 60286 Telp. (031) 5034015, 5011744, 5047754, Fax (031) 5012442
Website : <http://www.fisip.unair.ac.id> E-mail : fisip@unair.ac.id

Surabaya, 26 Maret 2015

No. : 911 /UN3.1.7/PPd/2015
Lamp : 1 Eksemplar
Hal : Ijin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya
Jl. Jemursari No.46
Surabaya

Dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa perlu mengadakan penelitian, maka dengan ini kami mohon kepada Saudara agar berkenan memberikan ijin kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan penelitian di wilayah atau instansi Saudara.

Adapun data mahasiswa kami tersebut adalah sbb:

Nama : Winda Arisandy
NIM : 071111008
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Alamat : Jl. Pisang No.65 Magersari Indah, Mojokerto
Judul Penelitian : Strategi Metod *Citizen Report Card* (CRC) oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan
Lokasi : Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya
Jangka Waktu : 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal surat dikeluarkan

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.



Dekan
Bag. Akademik dan Kemahasiswaan

Winda Umardiono., S.Sos., M.Si.
NIP. :197203241999031001



PEMERINTAH KOTA SURABAYA DINAS KESEHATAN

Jalan Jemursari No. 197 Surabaya 60238
Telp. (031) 8439473, 8439372. Fax. (031) 8483393

SURAT IJIN SURVEY / PENELITIAN

Nomor : 072 / 8897 / 436.6.3 / 2015

Memperhatikan Surat Dari : Ka. Bag. Akademik dan Kemahasiswaan Fak. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNAIR
Nomor : 911/UN3.1.7/PPd/2015
Tanggal : 26 Maret 2015
Hal : Penelitian
Dengan ini menyatakan tidak keberatan dilakukan survey / penelitian oleh :
Nama : Winda Arisandy
NIM : 071111008
Pekerjaan : Mahasiswa FISIP UNAIR
Alamat : Jl. Pisang Mojokerto
Tujuan Penelitian : Menyusun Skripsi
Tema Penelitian : Strategi Metodr Citizen Report Card (CRC) Oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan
Lamanya Penelitian : Bulan April s/d Bulan Juni Tahun 2015
Daerah / tempat Penelitian : 1. Puskesmas Pucang Sewu
2. Puskesmas Keputih

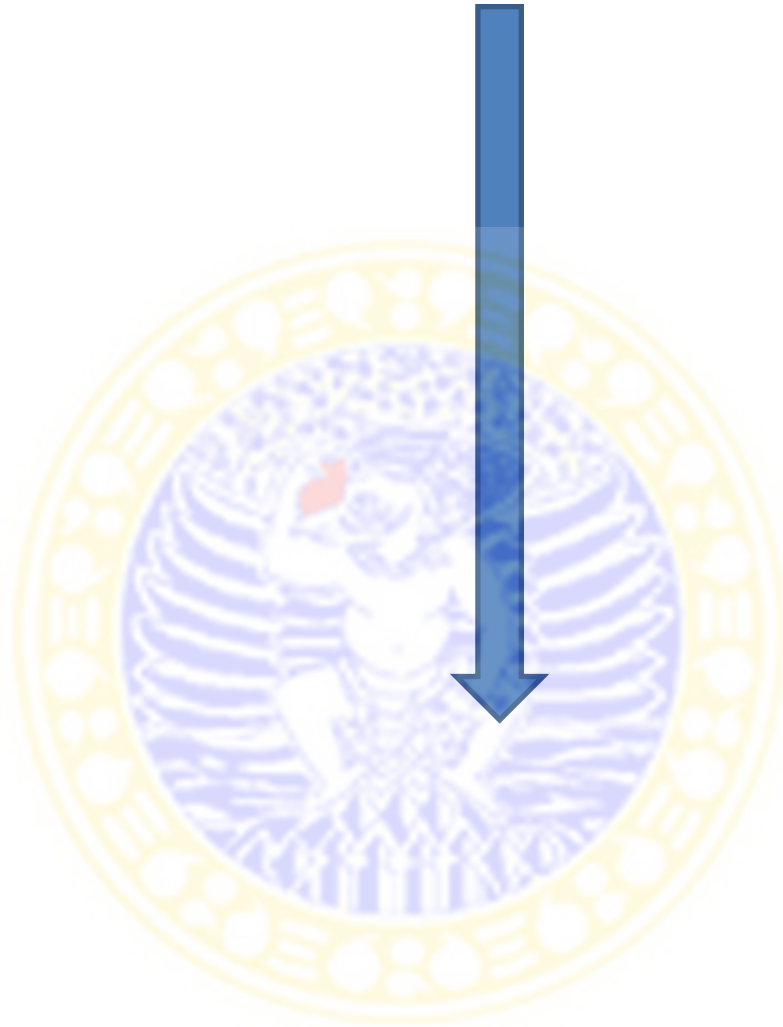
Dengan syarat – syarat / ketentuan sebagai berikut :

1. Yang bersangkutan harus mentaati ketentuan-ketentuan/ peraturan yang berlaku dimana dilakukannya kegiatan survey/penelitian.
2. Dilarang menggunakan kuesioner diluar design yang telah ditentukan.
3. Yang bersangkutan sebelum dan sesudah melakukan survey/penelitian harap melaporkan pelaksanaan dan hasilnya kepada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
4. Surat ijin ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi syarat-syarat serta ketentuan seperti diatas.

Sehubungan dengan hal tersebut diharapkan kepada Saudara Kepala Puskesmas untuk memberikan bantuan, pengarahan dan bimbingan sepenuhnya.
Demikian atas perhatian Saudara disampaikan terima kasih.



LAMPIRAN 3



DOKUMENTASI



Foto 1 : Wawancara dengan Kepala bidang pelayanan kesehatan Dinas Kesehatan kota Surabaya



Foto 2 : Wawancara dengan Staff JAMKESMAS Dinas kesehatan kota Surabaya



Foto 3 : Wawancara dengan Manajer Representatif Puskesmas Pucang kota Surabaya



Foto 4 : Wawancara dengan ketua Lembaga Swadaya Manusia Lembaga Pengembangan Sumber Daya Manusia- NU kota Surabaya



Foto 5 : Wawancara dengan STAFF JAMKESMAS Dinas Kesehatan kota Surabaya

LAMPIRAN 4



BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DEPARTEMEN ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERBAIKAN SKRIPSI

Nama / NIM : Winda Arisandy/ 071111008



Judul :Strategi Dinas Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan melalui Metode CRC (*Citizen Report Card*)

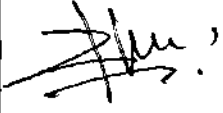
Tanggal Ujian : 26 Juni 2015

Ketua Penguji : Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs., MS

Penguji 1 : Philipus Keban, S.IP.,M.Si

Penguji 2 : Drs. Eko Supeno, M.Si

Saran / Kritik Penguji	Perbaikan yang Telah Dilakukan	Tanda Tangan Persetujuan
Ketua: Dr.Bintoro Wardiyanto, Drs., MS 1. Memperbaiki kata – kata yang terlalu menjorok ke dalam 2. Dijelaskan mengapa metode IKM sudah kuno 3. Memperbaiki table dengan 1 spaci saja 4. Menambah teori NPM, NPS	1. Sudah diperbaiki 2. I-9 3. Sudah diperbaiki 4. I-21	
Penguji 1: Philipus Keban, S.IP.,M.Si 1. Memperbaiki kata – kata yang terlalu menjorok ke dalam 2. Memperbaiki table dengan 1 spaci saja 3. Memperbaiki kata sarasehan 4. Membuat tahapan metode CRC	1. Sudah diperbaiki 2. Sudah diperbaiki 3. III-2 4. III-36	

Penguji 2 : Drs. Eko Supeno, M.Si	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah diperbaiki 2. Sudah diperbaiki 3. III-2 4. III-36 5. III-14,III-16 6. IV-4 	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Memperbaiki kata – kata yang terlalu menjorok ke dalam 2. Memperbaiki table dengan 1 spasi saja 3. Memperbaiki kata sarasehan 4. Membuat <i>flowchart</i> tahapan metode CRC 5. Tidak usah menambahkan kata gelar di wawancara 6. Saran lebih ditekankan pada metode CRC 		

