

PANDUAN WAWANCARA

Informan: Dinas Kesehatan Kabupaten Tanggamus

Fokus 1: *Standar Pengukuran Efektivitas Pelayanan dengan menggunakan Standar Pelayanan Jangka Pendek meliputi Produktivitas, efisiensi, kepuasan*

Pertanyaan:

a. Produktivitas

1. Kabupaten Tanggamus merupakan Kabupaten yang pertama melaksanakan Program Posyandu *Plus*, dan Dinas Kesehatan berperan dalam pelaksanaan dan pemantauan langsung dalam berjalannya program tersebut. Terkait dengan hal ini, apa latar belakang (penyebab) dilaksanakannya Program Posyandu *Plus* di Kabupaten Tanggamus?
2. Bagaimana cara yang dilakukan Dinas Kesehatan Kabupaten Tanggamus untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat?

b. Efisiensi

1. Apakah setelah dilaksanakannya program Posyandu *Plus* ini telah terjadi peningkatan kesehatan masyarakat?
2. Menurut anda apakah peningkatan tersebut sudah terbukti, jika ya maka dilihat dari apa?
3. Bagaimana upaya yang anda lakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat?

c. Kepuasan Masyarakat

1. Apakah petugas dari Dinas Kesehatan memantau langsung berjalannya program Posyandu *Plus*?
2. Bagaimana cara ibu untuk menilai apakah program ini telah berjalan dengan baik?
3. Bagaimana cara Dinas Kesehatan untuk mengetahui tercapainya kepuasan masyarakat?
4. Jika kepuasan masyarakat telah tercapai, apakah program ini bisa dikatakan efektif?

Fokus 2 :Faktor-faktor Penghambat Pelayanan Program Posyandu *Plus*

a. Faktor *internal*

1. Apasaja kendala *internal* yang dihadapi Dinas Kesehatan Kabupaten Tanggamus dalam pelaksanaan Program Posyandu *Plus*?
2. Upaya apasaja yang dilakukan dalam menghadapi kendala tersebut?

a. Faktor *eksternal*

1. Apasaja kendala *eksternal* yang dihadapi Dinas Kesehatan Kabupaten Tanggamus dalam pelaksanaan Program Posyandu *Plus*?
2. Upaya apasaja yang dilakukan dalam menghadapi kendala tersebut?

PANDUAN WAWANCARA

Informan: Posyandu Mawar dan Posyandu Brotowali

Fokus 1: *Standar Pengukuran Efektivitas Pelayanan dengan menggunakan Standar Pelayanan Jangka Pendek meliputi Produktivitas, efisiensi, kepuasan*

Pertanyaan:

a. Produktivitas

1. Bagaimana cara tenaga kesehatan maupun kader Posyandu untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien agar tercipta kesehatan masyarakat secara maksimal?
2. Bagaimana sikap tenaga kesehatan maupun kader Posyandu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang ke Posyandu?

b. Efisiensi

1. Apakah setelah dilaksanakannya program Posyandu *Plus* ini telah terjadi peningkatan kesehatan masyarakat?
2. Menurut anda apakah peningkatan tersebut sudah terbukti, jika iya maka dilihat dari apa?
3. Bagaimana upaya yang anda lakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat?

c. Kepuasan Masyarakat

1. Apa yang dilakukan tenaga kesehatan maupun kader dalam memenuhi kepuasan pasien?
2. Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan tergantung dari status sosial masyarakat?
3. Jika kepuasan masyarakat telah tercapai, apakah program ini bisa dikatakan efektif?

Fokus 2 : *Standar Pelayanan Minimum bidang kesehatan*

Pertanyaan:

a. Terlindunginya Kesehatan Masyarakat Khususnya Penduduk Miskin, Kelompok Rentan, dan Daerah Miskin

1. Apakah dengan dilaksanakannya program Posyandu *Plus* ini, kesehatan masyarakat lebih terjamin?
2. Keuntungan apa yang diperoleh masyarakat jika melakukan pengobatan di Posyandu *Plus*?
3. Apakah pelayanan yang baik hanya ditujukan kepada masyarakat miskin?

Fokus 3 : *Faktor-faktor Penghambat Pelayanan Program Posyandu Plus*

b. Faktor *internal*

1. Apasaja kendala *internal* yang dihadapi tenaga kesehatan maupun para kader dalam pelaksanaan Program Posyandu *Plus*?
2. Upaya apasaja yang dilakukan dalam menghadapi kendala tersebut?

c. Faktor *eksternal*

1. Apasaja kendala *internal* yang dihadapi tenaga kesehatan maupun para kader dalam pelaksanaan Program Posyandu *Plus*?
2. Upaya apasaja yang dilakukan dalam menghadapi kendala tersebut?

PANDUAN WAWANCARA

Informan:Masyarakat Pengguna Posyandu *Plus*

Fokus 1 : *Standar Pengukuran Efektivitas Pelayanan dengan menggunakan Standar Pelayanan Jangka Pendek meliputi Produktivitas, efisiensi, kepuasan*

Pertanyaan:

a. Produktivitas

1. Apakah bapak/ibu pernah melakukan pengobatan di Posyandu *Plus*?
2. Seberapa penting pelaksanaan program Posyandu *Plus* bagi masyarakat?
3. Menurut anda apakah kader dan tenaga kesehatan di Posyandu melayani keluhan pasien dengan sikap yang baik?

b. Efisiensi

1. Perbedaan apa yang anda rasakan mengenai pelayanan yang diberikan oleh kader maupun tenaga kesehatan di Posyandu?
2. Apakah kader Posyandu pernah mempersulit jika akan melakukan pengobatan?
3. Apakah pelayanan yang diberikan oleh kader Posyandu sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat?

c. Kepuasan Masyarakat

1. Apakah dalam penggunaan program Posyandu *Plus* ini bapak/ibu mendapatkan pelayanan yang memuaskan?
2. Menurut bapak/ ibu apakah kedekatan masyarakat dengan kader Posyandu juga dapat mempengaruhi kepuasan pelayanan?
3. Apakah letak Posyandu yang cukup dekat dapat mendorong minat masyarakat untuk berobat ke Posyandu?