



### PANDUAN WAWANCARA

Judul : Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Puskesmas  
Kupang Kota Kecamatan Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung.

#### **Identitas Informan**

1. Nama : Eliyati
2. Umur : 44 Tahun
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Jabatan : Bidan Pelaksana
6. Alamat : Jln. Kiasim Ashari No. 87 Gedung  
Pekuwon Teluk Betung Selatan



#### **Daftar Pertanyaan Untuk Pegawai Puskesmas**

##### **Aspek Kesehatan, Anak dan Imunisasi**

1. Apakah birokrasi yang ada di Puskesmas ini sangat membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan Kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi atau justru mempersulit masyarakat?
2. Apakah menurut anda tata cara prosedur dalam persyaratan pelayanan sudah baik?
3. Apakah pegawai di Puskesmas ini telah memiliki kemampuan dalam hal medis dalam memberikan pelayanan kesehatan ibu, bayi dan anak seperti pengetahuan jenis-jenis obat bagi pasien yang sakit?
4. Seberapa besar tingkat keramahan, kecepatan, daya tanggap, kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan Kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi?
5. Apakah sarana dan prasarana Puskesmas Kupang Kota layak untuk digunakan?
6. Bagaimana penilaian anda terhadap prosedur pelayanan Puskesmas dalam hal administrasi atau biaya pelayanan kesehatan Ibu, Anak dan imunisasi?

7. Apakah menurut anda pegawai puskesmas sangat baik dalam memberikan tanggapan dan kesediaan dalam pelayanan kesehatan Ibu, anak dan imunisasi?
8. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sudah cukup baik dalam melakukan disiplin pegawai dalam hal mematuhi jadwal jam kerja?
9. Dimulai pukul berapa operasional Puskesmas Kupang Kota dalam melayani pasien khususnya pelayanan kesehatan Ibu, anak dan Imunisasi?

**JAWABAN:**

1. Kami memberikan pelayanan dengan mudah tidak mempersulit masyarakat karena itu merupakan tugas dan kewajiban kami melayani masyarakat. Karena bagi kami memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat adalah tugas dan tanggung jawab kami selaku petugas di puskesmas kupang kota ini.
2. Prosedur atau tata cara berobat di Puskesmas ini menurut saya sudah baik, apalagi setelah pasien mendaftarkan diri ada petugas yang mengarahkan pasien untuk berobat apa sesuai dengan kebutuhan pasien.
3. Tidak semua pegawai di Puskesmas ini mengetahui, karena yang mengetahui hanya sebagian seperti dokter, bidan, perawat, dan bagian obat. Namun, untuk kesehatan Ibu, bayi dan anak saya rasa petugas-petugasnya sudah memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan tersebut.
4. Secara keseluruhan cukup baik. Karena, memang sudah merupakan kewajiban kami untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.
5. Sarana prasarana di Puskesmas ini sebenarnya belum memadai sangat jauh dari standar. Ya beginilah mbak, ruangan kadang panas karena belum ada AC. Di Puskesmas ini juga belum ada sarana pendukung seperti Ambulance.
6. Untuk biaya administrasi tidak ada masalah karena semua nya bersifat gratis tidak dikenakan biaya sedikitpun, administrasipun sudah cukup baik.
7. Bahwa kami selalu memberikan tanggapan dan kesediaan yang baik untuk pelayanan kesehatan ibu, anak dan imunisasi. Meskipun dengan keterbatasan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas ini.
8. Disiplin kerja pegawai di puskesmas ini sudah cukup baik. Kami sebagai petugas pun bekerja sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh atasan kami.
9. Jam operasional Puskesmas ini sudah dijadwalkan setiap harinya. Dan kami para petugas Puskesmas juga masuk sesuai dengan jadwal dan jam kerja yang telah pimpinan tetapkan.



### **PANDUAN WAWANCARA**

Judul : Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Puskesmas  
Kupang Kota Kecamatan Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung.

#### **Identitas Informan**

1. Nama : Dr. Agustina
2. Umur : 40 Tahun
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Jabatan : Kepala Puskesmas Kupang Kota/Dokter Umum
6. Alamat : Jln. Darusalam No.31 Kedaton

#### **Daftar Pertanyaan Untuk Pegawai Puskesmas**

##### **Aspek Kesehatan Ibu, Anak, dan Imunisasi**

1. Apakah birokrasi yang ada di Puskesmas ini sangat membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan Kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi atau justru mempersulit masyarakat?
2. Apakah menurut anda tata cara prosedur dalam persyaratan pelayanan sudah baik?
3. Apakah pegawai di Puskesmas ini telah memiliki kemampuan dalam hal medis dalam memberikan pelayanan kesehatan ibu, bayi dan anak seperti pengetahuan jenis-jenis obat bagi pasien yang sakit?
4. Seberapa besar tingkat keramahan, kecepatan, daya tanggap, kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan Kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi?
5. Apakah sarana dan prasarana Puskesmas Kupang Kota layak untuk digunakan?
6. Bagaimana penilaian anda terhadap prosedur pelayanan Puskesmas dalam hal administrasi atau biaya pelayanan kesehatan Ibu, Anak dan imunisasi?

7. Apakah menurut anda pegawai puskesmas sangat baik dalam memberikan tanggapan dan kesediaan dalam pelayanan kesehatan Ibu, anak dan imunisasi?
8. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sudah cukup baik dalam melakukan disiplin pegawai dalam hal mematuhi jadwal jam kerja?
9. Dimulai pukul berapa operasional Puskesmas Kupang Kota dalam melayani pasien khususnya pelayanan kesehatan Ibu, anak dan Imunisasi?

**JAWABAN:**

1. Kami tidak pernah mempersulit pasien dalam hal pemberian pelayanan kesehatan ibu anak dan imunisasi. Saya sudah berkordinasi dengan seluruh petugas yang ada di Puskemas ini, untuk tidak memberikan pelayanan yang mempersulit masyarakat untuk menerima layanan kami. Pemberian pelayanan yang baik terhadap kesehatan ibu, anak dan imunisasi merupakan wujud komitmen kami untuk mengurai resiko tinggi atau komplikasi pada ibu dan anak yang mampu menyebabkan kematian ibu maupun bayi.
2. Iya karena masyarakat yang ingin berobat tinggal datang dan mendaftarkan diri terlebih dahulu ke loket sesuai dengan peraturan, setelah melakukan pendaftaran masyarakat akan diarahkan oleh petugas. Prosedur tersebut kami lakukan untuk memberikan kepastian dan kenyamanan masyarakat. Selauin itu dalam hal pembuatan Jamkesmas, Jamkesda, Askes sudah kami informasikan dengan cara ditempel di loket pendaftaran sehingga masyarakat bisa membaca dan bila ada hal yang kurang jelas kami bisa membantu untuk menjelaskan tata cara nya.
3. Iya tentu mengetahui, tetapi tetap pada bagian dan bidangnya masing-masing. Untuk pelayanan kesehatan ibu, bayi dan anak ini harus ditangani dengan petugas yang handal dibidangnya. Karena masing-masing petugas sudah mengetahui bagaimana langkah-langkah penanganan pasien yang sesuai dengan rujukannya. Misalnya saja, petugasnya sudah mengetahui bagaimana Pemberian Standar Pelayanan Kebidanan (SPK) dan memahami betul Modul Teknis Pelayanan Kesehatan Terpadu Bayi Muda atau yang dikenal MTBM.
4. Secara keseluruhan sudah baik karena petugas-petugas yang ada di Puskesmas ini cukup memiliki tenaga medis yang handal dibidangnya masing-masing. Apalagi ini menyangkut dengan pelayanan Ibu, anak dan imunisasi, yang memang memerlukan tenaga-tenaga yang cepat, handal dan mampu memberikan kenyamanan kepada pasien.

5. Belum memadai sangat jauh dari standar, mobil ambulance kami tidak punya, laptop, komputer, ac, semua tidak ada, kipas angin hanya 1, disini masih memakai mesin tik, alat-alat banyak yang tidak berfungsi, seperti pembersih gigi dan tempat tidur untuk berobat gigi nya, tetapi kami sudah minta ke pusat namun belum ada balasan dan tanggapan dari pusat jadi kami nikmati sarana dan prasarana yang ada saja. Namun, dengan keterbatasan tersebut tidak menjadi penghalang bagi kami untuk memberikan pelayanan kesehatan yang layak kepada masyarakat khususnya pelayanan ibu, anak dan imunisasi.
6. Biaya pengobatan di Puskesmas ini terjangkau, tidak ada masalah karena semua nya bersifat gratis. Dan inipun merupakan program pemerintah yang memberikan pelayanan gratis dibidang kesehatan. Masyarakat tidak dikenakan biaya sedikitpun, administirasipun sudah cukup baik karena mereka rata-rata mempunyai kartu identitas Jamkesmas, Jamkesda, Askes.
7. Pegawai Puskesmas Kupang Kota selalu berupaya memberikan pelayanan kesehatan ibu, anak dan imunisasi dengan sebaik mungkin. Karena pemberian pelayanan kesehatan ibu, anak dan imunisasi merupakan pelayanan kesehatan yang paling wajib dilaksanakan oleh semua puskesmas sebagai UPTD kesehatan di kabupaten/kota.
8. Tingkat kerja pegawai di Puskesmas ini cukup tinggi jika dilihat dari disiplin jam kerja yang telah ditetapkan. Pegawai kami masuk tepat waktu dan pulang kerja sesuai dengan aturan yang berlaku.
9. Jam operasional puskesmas ini memang sudah terjadwal dan sudah kami tetapkan di dalam buku panduan standar pelayanan minimal Puskesmas kupang kota. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat di buku panduan tersebut. Yang pasti kami seluruh pegawa dan petugas Puskesmas ini bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku dan telah disepakati.



### **PANDUAN WAWANCARA**

Judul : Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Puskesmas  
Kupang Kota Kecamatan Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung

#### **Identitas Informan**

1. Nama : Mariyam
2. Umur : 30 Tahun
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Teluk Betung Belakang Bank BI



#### **Daftar Pertanyaan Untuk Masyarakat**

##### **Aspek Kesehatan Ibu, Anak, dan Imunisasi**

1. Apakah birokrasi yang ada di Puskesmas ini sangat membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan Kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi atau justru mempersulit masyarakat?
2. Apakah menurut anda tata cara prosedur dalam persyaratan pelayanan sudah baik?
3. Apakah pegawai Puskesmas ini telah memiliki kemampuan dalam hal medis dalam memberikan pelayanan kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi seperti pengetahuan jenis-jenis obat bagi pasien yang sakit?
4. Seberapa besar tingkat keramahan, kecepatan, daya tanggap, kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan Kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi?
5. Apakah sarana dan prasarana Puskesmas Kupang Kota layak untuk digunakan?
6. Bagaimana penilaian anda terhadap prosedur pelayanan Puskesmas dalam hal administrasi atau biaya pelayanan kesehatan Ibu, Anak, dan Imunisasi?
7. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sangat baik dalam memberikan tanggapan dan kesediaan dalam pelayanan kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi?

8. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sudah cukup baik dalam melakukan disiplin pegawai dalam hal mematuhi jadwal jam kerja?
9. Dimulai pukul berapa operasional Puskesmas Kupang Kota dalam melayani pasien khususnya pelayanan kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi?

**JAWABAN :**

1. Birokrasi di Puskemas ini cukup membantu dan tidak ribet. Karena, pegawai Puskesmas ini sangat ramah dalam membantu proses berobat di Puskesmas ini.
2. Prosedurnya tidak sulit dan petugasnya juga ramah. Sehingga saya tidak pernah kesulitan setiap berobat ke Puskesmas ini.
3. Iya, sudah pastilah pegawai di Puskesmas pasti bisa.
4. Petugas di Puskesmas Kupang Kota ini memang ramah dalam memberikan pelayanan tetapi kurang cepat dalam melayani sehingga banyak waktu terbuang.
5. Kurang layak harus lebih diperhatikan dan lebih dirapihkan lagi.
6. Dalam hal administrasi sangat membantu bagi warga yang tidak mampu seperti saya dikarenakan pengobatan di Puskesmas ini gratis.
7. Iya tentu mereka memberikan tanggapan dan kesediaan pasien secara baik dan sopan.
8. Tidak begitu disiplin, saya pernah kesini jam 11 siang sudah tidak dilayani karena tidak ada dokter dan bidannya.
9. Saya pernah kesini jam 11 siang sudah tidak dilayani karena tidak ada dokter dan bidannya.



## **PANDUAN WAWANCARA**

Judul : Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Puskesmas  
Kupang Kota Kecamatan Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung

### **Identitas Informan**

1. Nama : Fika
2. Umur : 28 Tahun
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Jln. Dr. Warsito No.6



### **Daftar Pertanyaan Untuk Masyarakat**

#### **Aspek Kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi**

1. Apakah birokrasi yang ada di Puskesmas ini sangat membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan Kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi atau justru mempersulit masyarakat?
2. Apakah menurut anda tata cara prosedur dalam persyaratan pelayanan sudah baik?
3. Apakah pegawai Puskesmas ini telah memiliki kemampuan dalam hal medis dalam memberikan pelayanan kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi seperti pengetahuan jenis-jenis obat bagi pasien yang sakit?
4. Seberapa besar tingkat keramahan, kecepatan, daya tanggap, kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan Kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi?
5. Apakah sarana dan prasarana Puskesmas Kupang Kota layak untuk digunakan?
6. Bagaimana penilaian anda terhadap prosedur pelayanan Puskesmas dalam hal administrasi atau biaya pelayanan kesehatan Ibu, Anak, dan Imunisasi?
7. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sangat baik dalam memberikan tanggapan dan kesediaan dalam pelayanan kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi?



8. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sudah cukup baik dalam melakukan disiplin pegawai dalam hal mematuhi jadwal jam kerja?
9. Dimulai pukul berapa operasional Puskesmas Kupang Kota dalam melayani pasien khususnya pelayanan kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi?

**JAWABAN :**

1. Di Puskesmas ini tidak mempersulit dan gampang dalam pelayanan ibu, anak dan imunisasi. Anak saya selalu imunisasi di Puskesmas ini karena prosesnya tidak berbelit-belit dan pelayanan yang diberikan juga sesuai.
2. Prosedur di Puskesmas sudah baik dan sangat jelas. Ini karena petugas Puskesmas ini juga sering membantu untuk mengarahkan saya setiap saya periksa di Puskesmas ini.
3. Ya cukup memahamilah, kalau tidak punya kemampuan saya juga pasti tidak mau membawa anak saya untuk berobat di Puskesmas ini.
4. Petugas disini ramah kok dengan pasien, malah saya kenal semua dengan petugasnya, daya tanggap baik, cepat dan sopan. Tetapi terkadang ada masyarakat yang kurang sopan dengan petugasnya.
5. Sebetulnya sih belum layak ya, masih banyak yang kurang tapi mau bagaimana lagi itulah yang ada, layak tidak layak ya harus diterima daripada tidak ada sama sekali.
6. Biaya berobat disini terjangkau sekali bahkan gratis. Jadi, pasien tidak dikenakan biaya apapun.
7. Iya, pegawai disini sangat baik dalam memberikan tanggapan dan sangat bersedia melayani kami.
8. Iya meskipun pasti ada beberapa pegawai yang tidak disiplin.
9. Puskesmas ini sudah dibuka sejak jam 08:00 pagi dan tutup kadang jam 11:00 terkadang jam 13:00.



### **PANDUAN WAWANCARA**

Judul : Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Puskesmas  
Kupang Kota Kecamatan Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung

#### **Identitas Informan**

1. Nama : Didi Rahmadi
2. Umur : 35 Tahun
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Alamat : Jln. Wr.Supratman Gang.Gunung Kelud No.31  
Teluk Betung Utara



#### **Daftar Pertanyaan Untuk Masyarakat**

##### **Aspek Kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi**

1. Apakah birokrasi yang ada di Puskesmas ini sangat membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan Kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi atau justru mempersulit masyarakat?
2. Apakah menurut anda tata cara prosedur dalam persyaratan pelayanan sudah baik?
3. Apakah pegawai Puskesmas ini telah memiliki kemampuan dalam hal medis dalam memberikan pelayanan kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi seperti pengetahuan jenis-jenis obat bagi pasien yang sakit?
4. Seberapa besar tingkat keramahan, kecepatan, daya tanggap, kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan Kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi?
5. Apakah sarana dan prasarana Puskesmas Kupang Kota layak untuk digunakan?
6. Bagaimana penilaian anda terhadap prosedur pelayanan Puskesmas dalam hal administrasi atau biaya pelayanan kesehatan Ibu, Anak, dan Imunisasi?
7. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sangat baik dalam memberikan tanggapan dan kesediaan dalam pelayanan kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi?

8. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sudah cukup baik dalam melakukan disiplin pegawai dalam hal mematuhi jadwal jam kerja?
9. Dimulai pukul berapa operasional Puskesmas Kupang Kota dalam melayani pasien khususnya pelayanan kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi?

**JAWABAN :**

1. Saya melihat pelayanan yang diberikan sudah baik dan tidak mempersulit. Aparat Puskesmas juga cukup membantu dalam memberikan petunjuk berobat di Puskesmas ini.
2. Ya cukup baiklah, prosedurnya tidak ribet. Meskipun saya tidak pernah tahu bentuk pelayanan Ibu, Anak dan Imunisasi tapi menurut pantauan saya aparatur di Puskesmas ini cukup memberikan penjelasan dan kepastian kepada masyarakat.
3. Tidak semualah petugas memahami ilmu medis dan penanganannya. Tentu hanya beberapa saja yang tahu khususnya bagian medis saja karena mungkin yang mengerti obat-obat dan penyakitnya.
4. Kalau yang saya lihat petugas disini cukup ramah dan sopan. Cuma sayang sering saya lihat memakai sandal jepit ketika melaksanakan tugasnya.
5. Jauh dari layak cuma lumayan daripada tidak ada, seharusnya lebih dirapihkan sarana dan prasarana agar lebih layak dipakai.
6. Untuk hal biaya menurut saya sangat membantu karena saya mempunyai askes jadi gratis dalam berobat.
7. Sepengetahuan saya pegawai Puskesmas cukup baik dalam memberikan tanggapan dan kesediaan dalam pelayanan kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi.
8. Belum begitu disiplin, karena saya sering melihat Puskesmas ini kadang-kadang pegawainya sudah pulang terlebih dahulu dari jadwal yang sudah ditentukan.
9. Puskesmas buka dari jam 08:00 pagi dan tutup jam 13:30 namun, untuk pemberian pelayanan kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi saya kurang paham.



### **PANDUAN WAWANCARA**

Judul : Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Puskesmas  
Kupang Kota Kecamatan Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung.

#### **Identitas Informan**

1. Nama : Dr. Astriana
2. Umur : 33 Tahun
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Jabatan : Dokter Umum
6. Alamat : Jln. Wahidin Sudirohusodo



#### **Daftar Pertanyaan Untuk Pegawai Puskesmas**

##### **Aspek Pelayanan Gizi**

1. Apakah prosedur pelayanan gizi di Puskesmas yang diselenggarakan berjalan dengan baik dan lancar?
2. Apakah menurut anda tata cara prosedur dalam persyaratan pelayanan gizi sudah baik?
3. Apakah pegawai di Puskesmas ini telah memiliki kemampuan dalam hal medis dalam memberikan pelayanan gizi seperti pengetahuan jenis-jenis obat bagi pasien penderita gizi buruk?
4. Seberapa besar tingkat keramahan, kecepatan, daya tanggap, kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan gizi?
5. Bagaimana penilaian anda terhadap prosedur pelayanan Puskesmas dalam hal administrasi atau biaya pelayanan gizi?
6. Menurut anda apakah ada praktik nepotisme yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan gizi?

7. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sudah cukup baik dalam melakukan disiplin pegawai dalam hal mematuhi jadwal jam kerja pada pelayanan gizi?

**JAWABAN:**

1. Prosedur pelayanan gizi di Puskesmas ini sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Puskesmas. Jadi sudah tentu prosedur pelayanan gizi di Puskesmas ini berjalan dengan baik dan lancar
2. Tata cara prosedur dalam persyaratan pelayanan gizi di puskesmas ini baik karena tata cara prosedurnya tidak berbelit-belit.
3. Pegawai di Puskesmas ini tentunya sudah memiliki kemampuan dalam hal medis dan memberikan pelayanan gizi. Hal ini dikarenakan pegawai yang ada di urusan pelayanan gizi tentu sudah mengetahui standar pelayanan yang diberikan untuk penderita gizi buruk. Misalnya, para pegawai melakukan pemeriksaan klinis yang meliputi kesadaran, dehidrasi, hipoglikemia, dan hipotermia sampai ke tahap konseling gizi pun pegawai kami sudah handal.
4. Pelayanan di Puskesmas ini ramah, cepat, sopan tetapi yaa.. kadang-kadang paiseinnya saja yang kurang sopan dengan petugas pelayanan.
5. Semua biaya gratis, kan ini juga program pemerintah Kota Bandar Lampung.
6. Kami tidak pernah melakukan praktik-praktik tersebut, semua jenis pelayanan disini tidak memandang siapa-siapa. Kami menganggap semua pasien sama jadi kami tidak pernah mengistimewakan pasien-paisein lain.
7. Disiplin kerja pegawai di Puskesmas ini sangat baik. Karena kami bekerja memang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi kami sesuai dengan jadwal yang memang telah ditetapkan oleh pimpinan Puskesmas.



### **PANDUAN WAWANCARA**

Judul : Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Puskesmas  
Kupang Kota Kecamatan Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung.

#### **Identitas Informan**

1. Nama : Dr. Agustina
2. Umur : 40 Tahun
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Jabatan : Kepala Puskesmas Kupang Kota/Dokter Umum
6. Alamat : Jln. Darusalam No.31 Kedaton

#### **Daftar Pertanyaan Untuk Pegawai Puskesmas**

##### **Aspek Pelayanan Gizi**

1. Apakah prosedur pelayanan gizi di Puskesmas yang diselenggarakan berjalan dengan baik dan lancar?
2. Apakah menurut anda tata cara prosedur dalam persyaratan pelayanan gizi sudah baik?
3. Apakah pegawai di Puskesmas ini telah memiliki kemampuan dalam hal medis dalam memberikan pelayanan gizi seperti pengetahuan jenis-jenis obat bagi pasien penderita gizi buruk?
4. Seberapa besar tingkat keramahan, kecepatan, daya tanggap, kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan gizi?
5. Bagaimana penilaian anda terhadap prosedur pelayanan Puskesmas dalam hal administrasi atau biaya pelayanan gizi?
6. Menurut anda apakah ada praktik nepotisme yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan gizi?

7. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sudah cukup baik dalam melakukan disiplin pegawai dalam hal mematuhi jadwal jam kerja pada pelayanan gizi?

**JAWABAN:**

1. Untuk pelayanan kesehatan gizi di puskesmas Kupang Kota meliputi empat cakupan yaitu (1) cakupan balita mendapat kapsul vitamin A 2x pertahun (2) Cakupan ibu hamil mendapat 90 tablet Fe; (3) Cakupan Pemberian Makanan Pendamping ASI pada Bayi Bawah Garis Merah dari Keluarga miskin dan (4) Balita gizi buruk mendapat perawatan. Jadi, berdasarkan cakupan tersebut kami sudah menjalankan seluruh prosedur dalam pemberian pelayanan gizi. Dengan kata lain bahwa prosedur pelayanan yang kami selenggarakan sampai saat ini berjalan dengan baik dan lancar
2. Ya karena segala tata cara persyaratan pelayanan baik dalam hal pembuatan Jamkesmas, Jamkesda, Askes sudah kami informasikan dengan cara ditempel di loket pendaftaran sehingga masyarakat bisa membaca dan bila ada hal yang kurang jelas kami bisa membantu untuk menjelaskan tata cara nya.
3. Meskipun Puskesmas ini masih sangat kurang sarana dan prasarananya untuk memaksimalkan pelayanan gizi khususnya untuk warga miskin namun, para dokter dan perawat di Puskesmas ini tetap berupaya memberikan standar pelayanan yang baik terhadap para pasien. Kita dalam melakukan pelayanan jelas memiliki standar rujukan untuk penderita gizi buruk.
4. Pelayanan jenis apapun tidak dibedakan di Puskesmas Kupang Kota ini semua pasien tidak pernah kami bedakan dalam hal pelayanan. Sebisa mungkin kami selalu memberikan pelayanan yang ramah, cepat kepada seluruh pasien.
5. Pelayanan gizi di puskesmas ini tidak memerlukan biaya alias gratis.
6. Di Puskesmas kami tidak pernah melakukan praktik-praktik KKN jikalau ada praktik-praktik nepotisme di luaran sana itu hanya isu saja. Karena mungkin ada pasien yang tidak sabar dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang kami berikan.
7. Petugas di Puskesmas ini jika dilihat dari absensi kerja pegawai cukup baik tingkat disiplinnya. Kami punya jam kerja operasional setiap harinya untuk pelayanan gizi itu dibuka setiap hari senin-kami mulai dari pukul 07.30-14.00 pagi, untuk hari jum'at kami buka sampai pukul 11.00 sedangkan hari sabtu kami buka sampai jam 12.00 siang. Kami selalu berupaya untuk meingkatkan disiplin kerja para pegawai di Puskesmas ini. Mungkin saja, ketika ada pasien yang datang siang dan tidak

mendapatkan pelayanan pasien itu datang pada hari jum'at yang memang jadwalnya cepat.





### **PANDUAN WAWANCARA**

Judul : Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Puskesmas  
Kupang Kota Kecamatan Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung

#### **Identitas Informan**

1. Nama : Mariyam
2. Umur : 30 Tahun
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Teluk Betung Belakang Bank BI



#### **Daftar Pertanyaan Untuk Masyarakat**

##### **Aspek Pelayanan Gizi**

1. Apakah prosedur pelayanan gizi di Puskesmas yang diselenggarakan berjalan dengan baik dan lancar?
2. Apakah menurut anda tata cara prosedur dalam persyaratan pelayanan gizi sudah baik?
3. Apakah pegawai di Puskesmas ini telah memiliki kemampuan dalam hal medis dalam memberikan pelayanan gizi seperti pengetahuan jenis-jenis obat bagi pasien penderita gizi buruk?
4. Seberapa besar tingkat keramahan, kecepatan, daya tanggap, kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan gizi?
5. Bagaimana penilaian anda terhadap prosedur pelayanan Puskesmas dalam hal administrasi atau biaya pelayanan gizi?
6. Menurut anda apakah ada praktik nepotisme yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan gizi?
7. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sudah cukup baik dalam melakukan disiplin pegawai dalam hal mematuhi jadwal jam kerja pada pelayanan gizi?

**JAWABAN :**

1. Sepengetahuan saya sejauh ini masih berjalan dengan baik dan ditangani dengan lancar.
2. Sudah baik karena tata cara prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas ini sudah di tempel di loket pendaftaran.
3. Sepengetahuan saya pegawai-pegawai di Puskesmas ini cukup memiliki kemampuan dalam melayani pasien-pasien yang datang.
4. Pelayanan di Puskesmas ini sepertinya tidak membedakan pasien. Semuanya saya lihat cukup ramah kepada pasien. Karena petugas disini sering membantu pasien.
5. Biaya administrasi di Puskesmas ini sangat terjangkau, apalagi saya seorang buruh harian jadi tidak memberatkan. Paling-paling saya hanya mengeluarkan biaya ongkos saja. Karena berobat di Puskes ini sekarang sudah Gratis.
6. Tidak Ada menurut sepengetahuan saya.
7. Tidak begitu disiplin, saya pernah kesini jam 11 siang sudah tidak dilayani karena tidak ada dokter dan bidannya.



### **PANDUAN WAWANCARA**

Judul : Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Puskesmas  
Kupang Kota Kecamatan Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung

#### **Identitas Informan**

1. Nama : Didi Rahmadi
2. Umur : 35 Tahun
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Alamat : Jln. Wr.Supratman Gang.Gunung Kelud No.31  
Teluk Betung Utara



#### **Daftar Pertanyaan Untuk Masyarakat**

##### **Aspek Pelayanan Gizi**

1. Apakah prosedur pelayanan gizi di Puskesmas yang diselenggarakan berjalan dengan baik dan lancar?
2. Apakah menurut anda tata cara prosedur dalam persyaratan pelayanan gizi sudah baik?
3. Apakah pegawai di Puskesmas ini telah memiliki kemampuan dalam hal medis dalam memberikan pelayanan gizi seperti pengetahuan jenis-jenis obat bagi pasien penderita gizi buruk?
4. Seberapa besar tingkat keramahan, kecepatan, daya tanggap, kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan gizi?
5. Bagaimana penilaian anda terhadap prosedur pelayanan Puskesmas dalam hal administrasi atau biaya pelayanan gizi?
6. Menurut anda apakah ada praktik nepotisme yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan gizi?

7. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sudah cukup baik dalam melakukan disiplin pegawai dalam hal mematuhi jadwal jam kerja pada pelayanan gizi?

**JAWABAN :**

1. Prosedurnya sangat lancar, prosesnya tidak terlalu ribet dan ada pula petugas yang mau membantu pasien.
2. Tatacara prosedur persyaratan pelayanan gizi di Puskesmas ini cukup lumayan baik. Meski tak seperti pelayanan di Rumah Sakit Umum yang lengkap tapi adanya pelayanan ini juga cukup membantu masyarakat disekitar yang kurang mampu.
3. Kalau pegawai di Puskesmas ini belum tentu semuanya memahami lah mungkin hanya beberapa yang mengetahui khususnya bagian medis saja mungkin yang lebih mengerti obat-obatnya.
4. Pegawai di Puskes ini memang ramah tetapi kalau untuk pelayanan gizi saya kurang paham karena saya kesini biasanya untuk pemeriksaan gigi
5. Sangat membantu karena saya mempunyai askes jadi gratis dalam berobat.
6. Sepertinya tidak ada ya karena semuanya gratis, dan berobat juga sesuai dengan nomor antrian.
7. Sepertinya belum disiplin soalnya pernah waktu saya pemeriksaan masih ada petugas yang pulang meski bukan jamnya pulang kerja.



### **PANDUAN WAWANCARA**

Judul : Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Puskesmas  
Kupang Kota Kecamatan Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung

#### **Identitas Informan**

1. Nama : Fika
2. Umur : 28 Tahun
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Jln. Dr. Warsito No.6



#### **Daftar Pertanyaan Untuk Masyarakat**

##### **Aspek Pelayanan Gizi**

1. Apakah prosedur pelayanan gizi di Puskesmas yang diselenggarakan berjalan dengan baik dan lancar?
2. Apakah menurut anda tata cara prosedur dalam persyaratan pelayanan gizi sudah baik?
3. Apakah pegawai di Puskesmas ini telah memiliki kemampuan dalam hal medis dalam memberikan pelayanan gizi seperti pengetahuan jenis-jenis obat bagi pasien penderita gizi buruk?
4. Seberapa besar tingkat keramahan, kecepatan, daya tanggap, kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan gizi?
5. Bagaimana penilaian anda terhadap prosedur pelayanan Puskesmas dalam hal administrasi atau biaya pelayanan gizi?
6. Menurut anda apakah ada praktik nepotisme yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan gizi?
7. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sudah cukup baik dalam melakukan disiplin pegawai dalam hal mematuhi jadwal jam kerja pada pelayanan gizi?

**JAWABAN :**

1. Ya namanya juga manusia yang melayani terkadang berjalan dengan baik dan terkadang semua tidak lancar selalu ada hambatan seperti menunggu dahulu baik dokter atau perawat belum hadir ditempat.
2. Tata cara prosedur persyaratan pelayanan gizi cukup baik. Karena petugas-petugas di Puskesmas ini sering membantu masyarakat.
3. Memang tidak semua pegawai Puskesmas tahu akan pelayanan gizi. Tapi untuk dokter dan perawat di bagian pelayanan gizi saya rasa sudah cukup baik dalam merawat dan melayani pasien.
4. Pegawai di Puskesmas ini sangat ramah, sehingga saya tidak sungkan untuk sekedar ngobrol-ngobrol dengan petugas. Mereka juga cukup cepat dan tanggap dalam melayani pasien.
5. Biaya administrasi nya murah bahkan ada yang gratis.
6. Tidak Ada, karena jika ramai pasien saya tetap mengantri sesuai nomor urut antrian.
7. Iya sudah cukup baik kalau menurut saya, meskipun terkadang pasti ada beberapa pegawai yang tidak disiplin.



### **PANDUAN WAWANCARA**

Judul : Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Puskesmas  
Kupang Kota Kecamatan Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung

#### **Identitas Informan**

1. Nama : Mariyam
2. Umur : 30 Tahun
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Teluk Betung Belakang Bank BI



#### **Daftar Pertanyaan Untuk Masyarakat**

##### **Aspek Kesehatan Gigi dan Mulut**

1. Apakah prosedur pelayanan kesehatan gigi di puskesmas Kupang kota ini berjalan dengan baik dan lancar?
2. Menurut anda apakah aparatur Puskesmas Kupang Kota telah memberikan pelayanan yang baik?
3. Apakah pegawai di Puskesmas ini telah memiliki kemampuan dalam hal medis seperti pengetahuan keluhan pasien yang sakit gigi dan mengalami gangguan kesehatan mulut?
4. Apakah sarana dan prasarana untuk pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Kupang Kota layak untuk digunakan?
5. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas telah bertanggung jawab dan mengerjakan tugas sesuai dengan bidangnya khususnya untuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut?
6. Menurut anda apakah ada praktik nepotisme yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut?

7. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sudah cukup baik dalam melakukan disiplin pegawai dalam hal mematuhi jadwal jam kerja?

**JAWABAN :**

1. Sepertinya berjalan lancar untuk pelayanan gigi dan mulut tetapi saya kurang tahu pelayanannya baik atau tidak karena saya tidak pernah periksa gigi di Puskesmas ini.
2. Sepertinya berjalan lancar untuk pelayanan gigi dan mulut tetapi saya kurang tahu pelayanannya baik atau tidak karena saya tidak pernah periksa gigi di Puskesmas ini
3. Iya saya rasa petugas disini pasti sudah mengetahui dan bisa diandalkan. Kan sudah menjadi pekerjaan mereka untuk mengobati pasien.
4. Sebenarnya masih kurang layak, soalnya ruangnya saja terkadang terlihat tidak terawat kebersihannya.
5. Sudah cukup baik petugas kesehatan di Puskesmas ini menjalankan tugasnya.
6. Sudah cukup baik petugas kesehatan di Puskesmas ini menjalankan tugasnya sehingga tidak terjadi hal-hal seperti itu.
7. Tidak begitu disiplin, saya pernah kesini jam 11 siang sudah tidak dilayani karena tidak ada dokter dan bidannya.





### **PANDUAN WAWANCARA**

Judul : Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Puskesmas  
Kupang Kota Kecamatan Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung

#### **Identitas Informan**

1. Nama : Didi Rahmadi
2. Umur : 35 Tahun
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Alamat : Jln. Wr.Supratman Gang.Gunung Kelud No.31  
Teluk Betung Utara



#### **Daftar Pertanyaan Untuk Masyarakat**

##### **Aspek Kesehatan Gigi dan Mulut**

1. Apakah prosedur pelayanan kesehatan gigi di puskesmas Kupang kota ini berjalan dengan baik dan lancar?
2. Menurut anda apakah aparatur Puskesmas Kupang Kota telah memberikan pelayanan yang baik?
3. Apakah pegawai di Puskesmas ini telah memiliki kemampuan dalam hal medis seperti pengetahuan keluhan pasien yang sakit gigi dan mengalami gangguan kesehatan mulut?
4. Apakah sarana dan prasarana untuk pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Kupang Kota layak untuk digunakan?
5. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas telah bertanggung jawab dan mengerjakan tugas sesuai dengan bidangnya khususnya untuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut?
6. Menurut anda apakah ada praktik nepotisme yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut?

7. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sudah cukup baik dalam melakukan disiplin pegawai dalam hal mematuhi jadwal jam kerja?

**JAWABAN :**

1. Nama nya juga manusia melayani terkadang berjalan dengan baik dan terkadang semua tidak lancar selalu ada hambatan seperti menunggu dahulu baik dokter, perawat belum hadir ditempat.
2. Nama nya juga manusia melayani terkadang berjalan dengan baik dan terkadang semua tidak lancar selalu ada hambatan seperti menunggu dahulu baik dokter, perawat belum hadir ditempat.
3. Tidak semua tahu hanya beberapa saja yang tahu paling hanya dokter dan perawatnya saja yang mengerti obat-obatnya dan keluhan-keluhan pasien.
4. Sangat kurang karena peralatan kesehatan gigi yang ada tidak mencukupi kalau terjadi penunpukan pasien serta tempat tidur untuk mengecek gigipun tidak berfungsi dengan baik dan tempat wastafel kumur-kumur mati cuma mereka menggunakan ember yang berisi air lalu berkumur dengan gayung.
5. Sepertinya kurang ya soalnya saya pernah melihat ada petugas yang merangkap pekerjaan yang semestinya bukan mereka yang menangani, apa hanya saling membantu ya, sepertinya begitu, hehehe.
6. Selama saya sering berobat disini sepertinya saya belum pernah melihat praktik yang demikian.
7. Sepertinya belum disiplin soalnya pernah waktu saya pemeriksaan masih ada petugas yang pulang meski bukan jamnya pulang kerja.



### **PANDUAN WAWANCARA**

Judul : Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Puskesmas  
Kupang Kota Kecamatan Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung

#### **Identitas Informan**

1. Nama : Fika
2. Umur : 28 Tahun
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Jln. Dr. Warsito No.6



#### **Daftar Pertanyaan Untuk Masyarakat**

##### **Aspek Kesehatan Gigi dan Mulut**

1. Apakah prosedur pelayanan kesehatan gigi di puskesmas Kupang kota ini berjalan dengan baik dan lancar?
2. Menurut anda apakah aparaturnya Puskesmas Kupang Kota telah memberikan pelayanan yang baik?
3. Apakah pegawai di Puskesmas ini telah memiliki kemampuan dalam hal medis seperti pengetahuan keluhan pasien yang sakit gigi dan mengalami gangguan kesehatan mulut?
4. Apakah sarana dan prasarana untuk pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Kupang Kota layak untuk digunakan?
5. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas telah bertanggung jawab dan mengerjakan tugasnya sesuai dengan bidangnya khususnya untuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut?
6. Menurut anda apakah ada praktik nepotisme yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut?
7. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sudah cukup baik dalam melakukan disiplin pegawai dalam hal mematuhi jadwal jam kerja?

**JAWABAN :**

1. Sepengetahuan saya sih, pelayanan untuk gigi dan mulut tetap berjalan ya meski terkadang sepi tidak ada paseiennya tapi pegawainya tetap ada di Puskesmas.
2. Sepengetahuan saya sih, pelayanan untuk gigi dan mulut tetap berjalan ya meski terkadang sepi tidak ada paseiennya tapi pegawainya tetap ada di Puskesmas.
3. Sepengetahuan saya sih, dokter atau perawat kesehatan pasti punya kemampuan mengobati pasien pelayanan untuk gigi dan mulut.
4. Sepertinya sangat kurang untuk sarana prasarana kesehatan di Puskesmas ini. Tapi itu juga sudah lumayan dari pada tidak ada sama sekali. Yang terpenting petugas-petugas di Puskesmas ini memberikan pelayanan yang baik kepada kami sebagai pasien.
5. Iya cukup bertanggung jawab.
6. Sepertinya tidak ada, jika ramai pasien saya tetap mengantri sesuai nomor urut antrian.
7. Iya sudah cukup baik kalau menurut saya, meskipun terkadang pasti ada beberapa pegawai yang tidak disiplin.



### **PANDUAN WAWANCARA**

Judul : Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Puskesmas  
Kupang Kota Kecamatan Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung.

#### **Identitas Informan**

1. Nama : Zubaidah
2. Umur : 53 Tahun
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Jabatan : Perawat Gigi
6. Alamat : Jln. Kenari Blok C2 No.15 Perum Wanazri



#### **Daftar Pertanyaan Untuk Pegawai Puskesmas**

##### **Aspek Kesehatan Gigi dan Mulut**

1. Apakah prosedur pelayanan kesehatan gigi di puskesmas Kupang kota ini berjalan dengan baik dan lancar?
2. Menurut anda apakah aparaturnya Puskesmas Kupang Kota telah memberikan pelayanan yang baik?
3. Apakah pegawai di Puskesmas ini telah memiliki kemampuan dalam hal medis seperti pengetahuan keluhan pasien yang sakit gigi dan mengalami gangguan kesehatan mulut?
4. Apakah sarana dan prasarana untuk pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Kupang Kota layak untuk digunakan?
5. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas telah bertanggung jawab dan mengerjakan tugasnya sesuai dengan bidangnya khususnya untuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut?
6. Menurut anda apakah ada praktik nepotisme yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut?
7. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sudah cukup baik dalam melakukan disiplin pegawai dalam hal mematuhi jadwal jam kerja?

**JAWABAN:**

1. Iya berjalan dengan baik dan lancar karena kami selalu berupaya mematuhi aturan yang telah disepakati oleh pimpinan Puskesmas dan kami juga tetap berupaya untuk memberikan pelayanan yang sesuai kepada para pasien.
2. Jelas sudah baik, meskipun sarana dan prasarannya tidak sebagus dokter-dokter di rumah sakit umum tetapi kami tetap memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien.
3. Iya pasti, kalau tidak bagaimana memberikan obat dan kalau tidak tahu bisa ditanyakan oleh dokter.
4. Iya, tetapi semua sesuai dengan bidang masing-masing dan ahlinya.
5. Iya kami bekerja sesuai dengan bidang keahlian kami dan sesuai dengan tugas pokok kami. Misalnya saya yang seorang perawat gigi, saya hanya bekerja khusus untuk merawat pasien-pasien yang mengeluh akan kesehatan giginya.
6. Tidak ada praktik-praktik nepotisme karena dalam memberikan pelayanan kami menerapkan sistem dengan menggunakan nomor antrian pasien.
7. Disiplin kerja pegawai dipuskesmas ini sangat baik. Karena kami bekerja memang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi kami sesuai dengan jadwal yang memang telah ditetapkan oleh pimpinan Puskesmas.



### **PANDUAN WAWANCARA**

Judul : Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Puskesmas  
Kupang Kota Kecamatan Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung.

#### **Identitas Informan**

1. Nama : Dr. Agustina
2. Umur : 40 Tahun
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Jabatan : Kepala Puskesmas Kupang Kota/Dokter Umum
6. Alamat : Jln. Darusalam No.31 Kedaton

#### **Daftar Pertanyaan Untuk Pegawai Puskesmas**

##### **Aspek Kesehatan Gigi dan Mulut**

1. Apakah prosedur pelayanan kesehatan gigi di puskesmas Kupang kota ini berjalan dengan baik dan lancar?
2. Menurut anda apakah aparaturnya Puskesmas Kupang Kota telah memberikan pelayanan yang baik?
3. Apakah pegawai di Puskesmas ini telah memiliki kemampuan dalam hal medis seperti pengetahuan keluhan pasien yang sakit gigi dan mengalami gangguan kesehatan mulut?
4. Apakah sarana dan prasarana untuk pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Kupang Kota layak untuk digunakan?
5. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas telah bertanggung jawab dan mengerjakan tugas sesuai dengan bidangnya khususnya untuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut?
6. Menurut anda apakah ada praktik nepotisme yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut?

7. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sudah cukup baik dalam melakukan disiplin pegawai dalam hal mematuhi jadwal jam kerja?

**JAWABAN:**

1. Ya saat ini prosedur untuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut masih berjalan dengan lancar. Meskipun kami menyadari sarana dan prasarana untuk kesehatan gigi dan mulut masih terbatas tetapi kami memiliki dokter dan perawat yang cukup berpengalaman dalam urusan kesehatan gigi dan mulut.
2. Iya saat ini memang pelayanan cukup baik untuk itu saat ini kami sedang berupaya untuk meningkatkan/memaksimalkan aparatur Puskesmas khususnya tenaga perawat gigi dan dokter gigi di Puskesmas guna memenuhi standar pelayanan kesehatan gigi dan mulut masyarakat. Disamping itu kami sedang berupaya juga untuk meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana yang baik pula guna menunjang tercapainya suatu standar pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang memuaskan masyarakat atau pasien.
3. Iya tentu mengetahui, karena tenaga medis pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah tenaga-tenaga ahli dibidangnya.
4. Kami saat ini sedang berupaya untuk menambah sarana dan prasaran untuk kesehatan gigi dan mulut. Kami menyadari sarana prasarana di Puskesmas ini masih kalah jauh dengan rumah sakit-rumah sakit atau klinik kesehatan gigi lainnya. Meski demikian kami tidak memberikan pelayanan yang jauh dari standar kesehatan.
5. Sudah tentu kami sebagai penyedia layanan kesehatan pasti berkerja sesuai dengan tupoksi kami. Apalagi untuk kesehatan gigi yang memang harus ditangani oleh tenaga medis yang ahli dibidangnya.
6. Tentu tidak ada. Kami selalu memberikan pelayanan yang sama dengan seluruh pasien untuk semua jenis pelayanan kesehatan.
7. Petugas di Puskesmas ini jika dilihat dari absensi kerja pegawai cukup baik tingkat disiplinnya. Kami punya jam kerja operasional setiap harinya untuk pelayanan gizi itu dibuka setiap hari senin-kami mulai dari pukul 07.30-14.00 pagi, untuk hari jum'at kami buka sampai pukul 11.00 sedangkan hari sabtu kami buka sampai jam 12.00 siang. Kami selalu berupaya untuk meingkatkan disiplin kerja para pegawai di puskesmas ini. Mungkin saja, ketika ada pasien yang datang siang dan tidak mendapatkan pelayanan pasien itu datan pada hari jum'at yang memang jadwalnya cepat.





### **PANDUAN WAWANCARA**

Judul : Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Puskesmas  
Kupang Kota Kecamatan Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung

#### **Identitas Informan**

1. Nama : Ijah
2. Umur : 44 Tahun
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Belakang Kantor Pos Teluk Betung  
Utara
6. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga



#### **Daftar Pertanyaan Untuk Masyarakat**

##### **Aspek Pelayanan Gizi**

1. Apakah prosedur pelayanan gizi di Puskesmas yang diselenggarakan berjalan dengan baik dan lancar?
2. Apakah menurut anda tata cara prosedur dalam persyaratan pelayanan gizi sudah baik?
3. Apakah pegawai di Puskesmas ini telah memiliki kemampuan dalam hal medis dalam memberikan pelayanan gizi seperti pengetahuan jenis-jenis obat bagi pasien penderita gizi buruk?
4. Seberapa besar tingkat keramahan, kecepatan, daya tanggap, kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan gizi?
5. Bagaimana penilaian anda terhadap prosedur pelayanan Puskesmas dalam hal administrasi atau biaya pelayanan gizi?
6. Menurut anda apakah ada praktik nepotisme yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan gizi?

7. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sudah cukup baik dalam melakukan disiplin pegawai dalam hal mematuhi jadwal jam kerja pada pelayanan gizi?

**JAWABAN :**

1. Ya namanya juga manusia yang melayani terkadang berjalan dengan baik dan terkadang semua tidak lancar selalu ada hambatan seperti menunggu dahulu baik dokter atau perawat belum hadir ditempat.
2. Tata cara prosedur persyaratan pelayanan gizi cukup baik. Karena petugas-petugas di Puskesmas ini sering membantu masyarakat.
3. Memang tidak semua pegawai Puskesmas tahu akan pelayanan gizi. Tapi untuk dokter dan perawat di bagian pelayanan gizi saya rasa sudah cukup baik dalam merawat dan melayani pasien.
4. Pegawai di Puskesmas ini sangat ramah, sehingga saya tidak sungkan untuk sekedar ngobrol-ngobrol dengan petugas. Mereka juga cukup cepat dan tanggap dalam melayani pasien.
5. Biaya administrasi nya murah bahkan ada yang gratis.
6. Tidak Ada, karena jika ramai pasien saya tetap mengantri sesuai nomor urut antrian.
7. Iya sudah cukup baik kalau menurut saya, meskipun terkadang pasti ada beberapa pegawai yang tidak disiplin.



### **PANDUAN WAWANCARA**

Judul : Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Puskesmas  
Kupang Kota Kecamatan Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung

#### **Identitas Informan**

1. Nama : Dina
2. Umur : 25 Tahun
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Jln. Pattimura Belakang Sate  
Utami Teluk Betung Utara



#### **Daftar Pertanyaan Untuk Masyarakat**

##### **Aspek Kesehatan Ibu, Anak Serta Imunisasi**

1. Apakah birokrasi yang ada di Puskesmas ini sangat membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan Kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi atau justru mempersulit masyarakat?
2. Apakah menurut anda tata cara prosedur dalam persyaratan pelayanan sudah baik?
3. Apakah pegawai Puskesmas ini telah memiliki kemampuan dalam hal medis dalam memberikan pelayanan kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi seperti pengetahuan jenis-jenis obat bagi pasien yang sakit?
4. Seberapa besar tingkat keramahan, kecepatan, daya tanggap, kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan Kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi?
5. Apakah sarana dan prasarana Puskesmas Kupang Kota layak untuk digunakan?
6. Bagaimana penilaian anda terhadap prosedur pelayanan Puskesmas dalam hal administrasi atau biaya pelayanan kesehatan Ibu, Anak, dan Imunisasi?
7. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sangat baik dalam memberikan tanggapan dan kesediaan dalam pelayanan kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi?

8. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sudah cukup baik dalam melakukan disiplin pegawai dalam hal mematuhi jadwal jam kerja?
9. Dimulai pukul berapa operasional Puskesmas Kupang Kota dalam melayani pasien khususnya pelayanan kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi?

**JAWABAN :**

1. Di Puskesmas ini tidak mempersulit dan gampang dalam pelayanan ibu, anak dan imunisasi. Anak saya selalu imunisasi di Puskesmas ini karena prosesnya tidak berbelit-belit dan pelayanan yang diberikan juga sesuai.
2. Petugas Puskesmas ini juga sering membantu untuk mengarahkan saya setiap saya periksa di Puskesmas ini.
3. Ya cukup memahamilah bidan dan dokternya dalam menangani kehamilan.
4. Petugas disini ramah kok dengan pasien, malah saya kenal semua dengan petugasnya, daya tanggap baik, cepat dan sopan. Tetapi terkadang ada masyarakat yang kurang sopan dengan petugasnya.
5. Sebetulnya sih belum layak ya, masih banyak yang kurang, jorok dan kotor.
6. Biaya berobat disini terjangkau sekali bahkan gratis. Jadi, pasien tidak dikenakan biaya apapun.
7. Iya, pegawai disini sangat baik dalam memberikan tanggapan dan sangat bersedia melayani kami.
8. Iya meskipun pasti ada beberapa pegawai yang tidak disiplin.
9. Puskesmas ini sudah dibuka sejak jam 08:00 pagi dan tutup kadang jam 11:00 terkadang jam 13:00.



### **PANDUAN WAWANCARA**

Judul : Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Puskesmas  
Kupang Kota Kecamatan Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung

#### **Identitas Informan**

1. Nama : Yanti
2. Umur : 35 Tahun
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Jln. Hassanuddin No. 11
6. Pekerjaan : PNS Kota Bandar Lampung



#### **Daftar Pertanyaan Untuk Masyarakat**

##### **Aspek Kesehatan Ibu, Anak Serta Imunisasi**

1. Apakah birokrasi yang ada di Puskesmas ini sangat membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan Kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi atau justru mempersulit masyarakat?
2. Apakah menurut anda tata cara prosedur dalam persyaratan pelayanan sudah baik?
3. Apakah pegawai Puskesmas ini telah memiliki kemampuan dalam hal medis dalam memberikan pelayanan kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi seperti pengetahuan jenis-jenis obat bagi pasien yang sakit?
4. Seberapa besar tingkat keramahan, kecepatan, daya tanggap, kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan Kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi?
5. Apakah sarana dan prasarana Puskesmas Kupang Kota layak untuk digunakan?
6. Bagaimana penilaian anda terhadap prosedur pelayanan Puskesmas dalam hal administrasi atau biaya pelayanan kesehatan Ibu, Anak, dan Imunisasi?
7. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sangat baik dalam memberikan tanggapan dan kesediaan dalam pelayanan kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi?

8. Apakah menurut anda pegawai Puskesmas sudah cukup baik dalam melakukan disiplin pegawai dalam hal mematuhi jadwal jam kerja?
9. Dimulai pukul berapa operasional Puskesmas Kupang Kota dalam melayani pasien khususnya pelayanan kesehatan Ibu, Anak dan Imunisasi?

**JAWABAN :**

1. Di Puskesmas ini tidak mempersulit dan gampang dalam pelayanan ibu, anak dan imunisasi. Anak saya selalu imunisasi di Puskesmas ini karena prosesnya tidak berbelit-belit dan pelayanan yang diberikan juga sesuai.
2. Petugas Puskesmas ini juga sering membantu untuk mengarahkan saya setiap saya periksa di Puskesmas ini.
3. Bidan dan perawat serta dokternya memahami betul tentang tumbuh kembangnya kehamilan saya dikarenakan saya ada buku hamil setiap kali berobat kesini jadi tidak mungkin mereka tidak mengetahui.
4. Petugas disini ramah kok dengan setiap pasien.
5. Jauh dari layak Cuma mau bagaimana ini Puskesmas terdekat dari rumah saya.
6. Biaya berobat disini terjangkau sekali bahkan gratis.
7. Iya, pegawai disini sangat baik dalam memberikan tanggapan dan sangat bersedia melayani kami.
8. Iya meskipun pasti ada beberapa pegawai yang tidak disiplin.
9. Puskesmas ini sudah dibuka sejak jam 08:00 pagi dan tutup kadang jam 11:00 terkadang jam 13:00.