

LAMPIRAN

**PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM
PELAKSANAAN KEBIJAKAN LAYANAN KESEHATAN GRATIS
DI KOTA METRO**

1. Karakteristik Informan

Nama :
Pendidikan :
Lama Jabatan :

2. Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Kesehatan Gratis

Aspek Kebijakan

- a. Bagaimana keterjaminan kebijakan pelayanan kesehatan gratis mengingat kebijakan tersebut hanya berdasarkan peraturan walikota ?
- b. Bagaimana keterpaduan kebijakan pelayanan kesehatan gratis dengan kebijakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin di puskesmas ?
- c. Adakah rencana kebijakan dalam menggali pembiayaan yang berasal dari partisipasi masyarakat dalam pelayanan kesehatan gratis di Kota Metro ?
- d. Bagaimanakah sosialisasi kebijakan pelayanan kesehatan gratis di puskesmas kepada masyarakat ?

Aspek Manajemen pelayanan

- e. Faktor pendukung dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan gratis ?
- f. Bagaimana pemantauan dan evaluasi kebijakan pelaksanaan program kebijakan pelayanan kesehatan gratis ?
- g. Bagaimana pemberian *reward* and *punishment* bagi petugas pelayanan kesehatan gratis di puskesmas ?

Aspek Administrasi Keuangan

- h. Bagaimana mekanisme pengalokasian anggaran dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan gratis ?
- i. Bagaimana mekanisme verifikasi dan pembayaran klaim jasa medis bagi petugas pelayanan kesehatan gratis di puskesmas ?
- j. Bagaimanakah mekanisme pembagian pembayaran jasa medis kepada petugas pelayanan kesehatan gratis di puskesmas ?

Aspek Kepesertaan

- k. Bagaimana penentuan jumlah sasaran penduduk pelayanan yang dicakup dalam pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas ?
- l. Bagaimana utilitas puskesmas semenjak diberlakukan kebijakan pelayanan kesehatan gratis di Kota Metro ?
- m. Bagaimana mekanisme penanganan keluhan pasien dalam pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas ?

**KUESIONER RESPON MASYARAKAT TERHADAP
KEBIJAKAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS
PUSKESMAS..... TAHUN 2010**

1. Identitas Responden
 - Nama :
 - Alamat :
 - Jenis kelamin : a. Laki – laki b. Perempuan
 - Pekerjaan :
 - Umur responden :
 - Pendidikan Terakhir :
 - a. Tidak tamat SD b Tamat SD c. Tamat SMP d. Tamat SMU e. Tamat PT
2. Berapa rata-rata pendapatan anda dalam sebulan ?
 - a. \leq Rp. 767.500 b. Diantara Rp. 767.501 – Rp. 1.535.000
 - c. Diantara Rp. 1.535.001– Rp. 2.302.500 d. $>$ Rp. 2.302.501
3. Dalam enam bulan terakhir berapa kali anda memanfaatkan pelayanan kesehatan gratis di puskesmas ?.....kali
4. Apakah anda mempunyai jaminan pemeliharaan kesehatan lainnya ?
 - a. ASKES b. Jamkesmas/Jamkesmasda c. Jamsostek d. Askes komersil
 - e. Lain – lain (sebutkan).....
5. Bagaimana menurut pendapat anda tentang pemberlakuan kebijakan pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas ?
 - a. Setuju b. Tidak Setuju
 Sebutkan alasannya :

(Pertanyaan No. 6 s/d 7 bagi responden yang tidak memiliki jaminan pemeliharaan kesehatan)

6. Apakah anda bersedia ditarik premi atau iuran dalam pengembangan jaminan pemeliharaan kesehatan demi peningkatan dan keberlanjutan pelayanan kesehatan gratis di puskesmas ?
 - a. Ya b. Tidak

7. Jika Pemerintah daerah Kota Metro mewajibkan warganya untuk ikut dalam pengembangan jaminan perlindungan kesehatan daerah hingga ke tingkat pelayanan Rumah Sakit berapakah premi yang anda bersedia untuk dibayarkan ?
 - a. Rp. 1.000/Jiwa/Bulan c. Rp. 2.000/Jiwa/Bulan
 - b. Rp. 3.000/Jiwa/Bulan d. Rp. 4.000/Jiwa/Bulan
 - e. Rp. 5.000/Jiwa/Bulan f. Rp. 6.000/Jiwa/Bulan
 - g. Rp. 7.000/Jiwa/Bulan h. Rp. 8.000/Jiwa/Bulan
 - i. Lebih dari Rp. 8.000/Jiwa/Bulan
8. Bagaimana menurut anda mengenai kualitas layanan puskesmas di bawah ini (Beri tanda silang (X) pada kolom) :

No	Aspek Kualitas Layanan Puskesmas	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kinerja				
		SP	P	KP	TP	STP	SB	B	KB	TB	STB
A	Kualitas pelayanan tenaga perawat di puskesmas										
1	Keramahan perawat dalam melayani pasien										
2.	Kecepatan tindakan perawat dalam pelayanan yang diberikan										
3.	Kejelasan informasi yang diberikan perawat kepada pasien										
4.	Kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan										
5.	Perhatian tenaga perawat dalam menanggapi keluhan pasien										
B	Kualitas pelayanan tenaga dokter di puskesmas										
6.	Keramahan Dokter dalam melayani pasien										
7.	Kecepatan tindakan Dokter dalam pelayanan yang diberikan										
8.	Kejelasan informasi yang diberikan Dokter kepada pasien										
9.	Kemampuan Dokter dalam memberikan pelayanan										
10.	Perhatian Dokter dalam menanggapi keluhan pasien										
C	Kualitas pelayanan administrasi di puskesmas										
11.	Keramahan petugas administrasi dalam melayani pasien										
12.	Prosedur administrasi pelayanan tidak berbelit belit										
13.	Waktu Buka Pendaftaran pelayanan tepat waktu										
D	Lingkungan puskesmas										
14.	Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang pelayanan										
15.	Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas puskesmas										
16.	Kebersihan halaman dan lingkungan puskesmas										
17.	Lokasi Puskesmas mudah dikunjungi										
E	Keadaan kebersihan dan kelengkapan alat-alat medis yang digunakan untuk pemeriksaan kesehatan di puskesmas										
18.	Kelengkapan alat – alat medis di puskesmas										
19.	Kebersihan alat – alat medis yang digunakan di puskesmas										
F	Kualitas Pelayanan obat di puskesmas										
20.	Lamanya waktu tunggu dalam memperoleh obat										
21.	Keramahan petugas farmasi										
22.	Kejelasan informasi yang diberikan petugas farmasi dalam tata cara/aturan minum obat										
23.	Ketersediaan dan mutu obat yang diberikan										

Keterangan :

SB : Sangat baik

B : Baik

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

STB : Sangat Tidak Baik

SP : Sangat Penting

P : Penting

KP : Kurang Penting

TP : Tidak Penting

STP : Sangat Tidak Penting

Metro,.....2010

Petugas,

HASIL WAWANCARA MENDALAM MENGENAI PENERIMAAN PETUGAS TERHADAP KEBIJAKAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS DI KOTA METRO

NO	Pertanyaan	Persepsi					
		Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	Informan 8	Informan 9
1	Bagaimana menurut pendapat anda tentang pemberlakuan kebijakan pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas ?	<i>Setuju, di satu sisi baik karena pelayanan kesehatan masyarakat dapat terjaga kesehatannya karena tidak ada hambatan untuk berobat namun di satu sisi membiasakan masyarakat untuk manja karena sakit sedikit pasien tinggal datang ke puskesmas</i>	<i>Tidak setuju, Karena hal ini kurang mendidik masyarakat untuk memelihara hidup sehat sehingga sebentar - bentar sakit langsung berobat ke puskesmas dan orang mampu dapat menikmati pelayanan kesehatan ini tanpa harus membayar</i>	<i>Secara pribadi tidak setuju, karena membiasakan masyarakat untuk tidak hidup sehat karena sakit sedikit tinggal berobat ke puskesmas dan masyarakat bisa menganggap sepele masalah kesehatannya</i>	<i>Pada prinsipnya setuju, karena hal ini membantu meringankan masyarakat dalam pengeluaran pemeliharaan kesehatan</i>	<i>Setuju, karena sudah ini keputusan pemkot jadi mau tidak mau harus tetap dilaksanakan</i>	<i>Setuju aja...karena dapat membantu masyarakat dalam hal pengobatan</i>
2	Bagaimana beban kerja yang anda rasakan akibat pemberlakuan kebijakan pelayanan kesehatan gratis di puskesmas ?	<i>Beban kerja bertambah karena jumlah pasien semakin meningkat namun hal tersebut mau tidak mau dijalani karena sudah menjadi tugas pokok dan fungsi sebagai petugas medis di puskesmas</i>	<i>Saya merasakan bahwa beban kerja dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas ini bertambah karena kunjungan pasien untuk datang berobat di puskesmas ini meningkat semenjak adanya pelayanan kesehatan gratis</i>	<i>Ya tentunya bertambah karena tingkat kunjungan pasien yang berobat meningkat dibandingkan sebelum adanya pelayanan kesehatan gratis</i>	<i>Beban kerja bertambah karena jumlah kunjungan meningkat tapi semua masih bisa diatasi, yang agak memberatkan kami adanya pengajuan klaim jasa medis ke dinkes sebetulnya itu yang menambah kerjaan kami dipuskesmas selain memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat</i>	<i>Beban kerja bertambah, karena kunjungan pasien yang datang berobat meningkat dikarenakan pelayanan kesehatan di puskesmas sekarang ini gratis</i>	<i>Kami malah merasa turun karena sekarang semua puskesmas gratis, dulu sebelum gratis, di puskesmas ini obat tidak kenai bayaran sementara di puskesmas wilayah lain obat dikenakan bayaran mungkin karena itu tadinya berobat di puskesmas ini sekarang pasien memilih berobat di puskesmas lain</i>

NO	Pertanyaan	Persepsi					
		Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	Informan 8	Informan 9
3	Apakah beban kerja yang anda hadapi sesuai dengan insentif yang anda terima ?	<p>Sebenarnya tidak sesuai karena resiko kerja jika terjadi kesalahan tindakan medis lebih tinggi ketimbang dari jasa medis yang diterima</p>	<p>Sebetulnya jauh lebih kecil jika dibandingkan tidak gratis karena saat ini kita tidak bisa memungut bayaran kepada pasien sedangkan pada saat sebelum gratis pasien kita dapat kenakan biaya tambahan dan hal tersebut dapat digunakan untuk menutupi biaya operasional puskesmas karena biaya operasional yang diberikan oleh dinkes tidak mencukupi untuk menutupi biaya operasional puskesmas maka dengan adanya peningkatan kunjungan pasien otomatis meningkatkan biaya operasional puskesmas sebagai contoh untuk plastik obat ditentukan oleh dinkes dalam setahun hanya 7 kg sementara kebutuhan untuk plastik obat riil sebanyak 24 kg masa kita mo nombok..</p>	<p>Untuk jasa medis masih terlalu rendah, misalnya untuk tindakan medis yang membutuhkan ketelitian hanya dihargai sesuai dengan perda sementara resiko akibat salah tindakan yang diberikan besar</p>	<p>Jasa medis yang diberikan masih kurang sesuai dengan resiko pekerjaan dalam memberikan pelayanan kesehatan buat masyarakat</p>	<p>Tarif untuk jasa medis masih terlalu kecil, akan tetapi karena hal itu sudah diperdakan mau tak mau kami harus terima</p>	<p>Tarif jasa medis masih rendah ya jika dibandingkan dengan resiko akibat terjadi kesalahan tindakan medis</p>

NO	Pertanyaan	Persepsi					
		Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	Informan 8	Informan 9
4	Bagaimana sistim distribusi jasa medis yang diperoleh bagi petugas pelayanan kesehatan gratis yang ada di puskesmas ?	<i>Hal tersebut tidak tertulis dan sesuai dengan kesepakatan bersama, pembagian jasa medis yang telah dipotong pajak bagi golongan III, kemudian dibagi rata untuk semua petugas, baru setelah itu ditambahkan 50 ribu atau 100 ribu untuk petugas puskesmas yang memberikan pelayanan medis</i>	<i>Hal tersebut merupakan kebijakan kepala puskesmas dikarenakan jasa medis dibagi ke seluruh staf di puskesmas baik yang menjalankan fungsi medis maupun yang tidak</i>	<i>Kalo di puskesmas kami, jasa medis yang kami terima diatur oleh kepala puskesmas yang sistimnya jumlah total yang diterima puskesmas dikurangi dahulu untuk kepala puskesmas atau dokter gigi yang sisanya dibagi rata ke seluruh staf puskesmas, ya mungkin jasa medis yang kami terima bedanya dengan kepala puskesmas dan dokter gigi paling seratus atau dua ratus ribu</i>	<i>Pembagian dilakukan secara merata sehingga tidak terlalu berbeda antara kepala puskesmas, petugas medis dan administrasi tidak terlalu jauh berbeda</i>	<i>Pembagian jasa medis yang mengatur kepala puskesmas, apa yang diberikan ke kami, ya itu yang kami terima</i>	<i>Pembagian jasa medis di puskesmas ini kepala puskesmas yang mengatur...., yang jasa medis dari tindakan perawat atau dokter gigi.. ya jatahnya mereka, yang dibagi rata keseluruhan staf puskesmas itu cuma jasa medis yang berasal dari balai pengobatan aja..</i>

NO	Pertanyaan	Persepsi					
		Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	Informan 8	Informan 9
5	Hambatan – hambatan yang timbul dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan gratis di puskesmas ?	<i>Ada kecurigan dari pihak dinas kesehatan bahwa jumlah kunjungan pasien yang dilaporkan adalah fiktif, memang ada sisi positifnya kebijakan pelayanan kesehatan gratis di puskesmas, waktu sebelum ada pelayanan kesehatan gratis di puskesmas, ada puskesmas yang mempunyai buku cantik dalam penerimaan pelayanan kesehatan sehingga sebagian PAD tidak disetorkan ke pemda namun semenjak ada yankes gratis ya tentunya jumlah pasien kami laporkan semua karena pakai sistim klaim</i>	<i>Sulitnya proses pengajuan klaim dan pencairan dana klaim yang cukup lama namun hal tersebut ya mau tak kita terima karena sudah merupakan tugas bagi kami di puskesmas</i>	<i>Pasien yang datang banyak berasal dari luar wilayah puskesmas mungkin karena merasa cocok dengan pelayanan di puskesmas kami, hal ini agak menyulitkan kami karena apabila pasien tersebut menderit penyakit TB (Tuberkolosis) yang seharusnya perlu ada pemantauan khusus tidak dapat kami lakukan karena itu merupakan tugas dari petugas puskesmas yang membawahi wilayah tempat tinggal pasien tersebut</i>	<i>Kalo dulu hambatannya adalah ketidak jelasan dalam pengajuan klaim ke dinkes akan tetapi saat ini sudah tidak masalah lagi</i>	<i>Terkadang masyarakat lupa membawa KTP ataupun kartu berobat puskesmas dan puskesmas tidak berani untuk menolak ataupun menarik bayaran karena masyarakat taunya berobat gratis sehingga kami menyesuaikan no KTP nya guna memenuhi administrasi pengajuan klaim ke dinkes..</i>	<i>Waktu pencairan dana jasa klaim dari dinkes cukup lama tapi hal itu tidak menghambat kinerja kami karena mau tidak mau kami harus tetap melayani pasien</i>
6	Apa saja upaya – upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut ?	<i>Upaya yang kami lakukan yaitu melengkapi administrasi klaim sesuai dengan arahan dinas kesehatan</i>	<i>Kita dari pihak puskesmas menanyakan langsung ke dinkes masalah waktu pencairan dana klaim, kalau sudah cair ya ..kita ambil, kalau belum ya...hanya menunggu</i>	<i>Kami hanya menyarankan kepada pasien TB untuk berobat di puskesmas yang membawahi wilayah pasien tersebut</i>	<i>Tidak ada</i>	<i>Kami hanya memasang himbauan di depan loket kalau pelayanan kesehatan gratis harus menunjukkan KTP dan KK</i>	<i>Menunggu aja pencairan jasa medis dari dinkes</i>

NO	Pertanyaan	Persepsi					
		Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	Informan 8	Informan 9
7	Adakah usul/saran dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas ?	Tarif biaya pengganti jasa medis kalo bisa ditinjau ulang karena tidak sesuai dengan resiko yang kami tanggung jika terjadi kesalahan dalam tindakan pengobatan dan perlu adanya kejelasan tentang pembagian jasa medis di puskesmas yang diatur oleh dinas kesehatan langsung sehingga tidak ada benturan antara dengan pihak - pihak yang merasa tidak puas dengan pembagian tersebut	Biaya operasional puskesmas perlu ditambah dikarenakan disesuaikan dengan jumlah kunjungan pasien yang terus meningkat	Kalo bisa pencairan jasa medis jangan terlalu lama kalo pasnya 3 bulan sekali sesuai dengan juklak..	Karena sulit prosedur pengajuan klaim, kalo tidak pasien yang berobat hanya membayar jasa medisnya, yang gratis cuma jasa sarannya aja	Waktu pencairan klaim jangan kelamaan kalau bisa tepat waktu	Pencairan jasa medis dari dinkes jangan terlalu lama

HASIL WAWANCARA MENDALAM MENGENAI PELAKSANAAN KEBLIJAKAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS DI KOTA METRO

NO	Aspek Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Kesehatan Gratis	Persepsi		
		Informan 1	Informan 2	Informan 3
I ASPEK KEBLIJAKAN				
a	Bagaimana keterjaminan kebijakan pelayanan kesehatan gratis mengingat kebijakan tersebut hanya berdasarkan peraturan walikota ?	<i>Sepanjang Walikota Metro masih menetapkan kebijakan Pelayanan Kesehatan Gratis tetap berjalan tentunya kebijakan ini akan tetap dilaksanakan walaupun hanya dituangkan dalam bentuk Peraturan Walikota Metro sementara apabila kebijakan tersebut dituangkan dalam dalam peraturan daerah bukan suatu hal yang mudah, dibutuhkan waktu yang cukup panjang</i>	<i>Kebijakan ini merupakan program kepala daerah sehingga hal ini kecil kemungkinan untuk dihentikan dan apabila dihentikan tentunya ini akan menimbulkan gejolak di masyarakat dan berat agaknya apabila kebijakan ini dituangkan dalam bentuk perda karena proses pembuatan perda tersebut membutuhkan proses yang lama</i>	<i>Kebijakan Pelayanan Kesehatan Gratis ini tetap bisa terjamin walaupun diberlakukan hanya berdasarkan peraturan walikota, ini hanya bersifat sementara di karenakan adanya rencana pemerintah pusat pada tahun 2012 yang akan memberlakukan kebijakan Sistik Jaminan Sosial Nasional sehingga apabila kebijakan itu jadi dilaksanakan maka akan mudah bagi Kota Metro untuk menyesuaikan dengan kebijakan pemerintah pusat tersebut</i>
b	Bagaimana keterpaduan kebijakan pelayanan kesehatan gratis dengan kebijakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin di puskesmas ?	<i>Yang pasti berbeda, karena peserta jamkesmas/da tidak berhak memperoleh pelayanan kebijakan gratis, yang berhak adalah masyarakat umum sehingga tidak mungkin akan terjadi overlap selama masyarakat tersebut berobat menggunakan kartu berobat puskesmas akan tetapi hal ini pun tergantung dari kepatuhan masyarakat untuk membawa kartu tersebut</i>	<i>Program ini berdiri sendiri karena diperuntukan masyarakat umum sedangkan masyarakat miskin dicakup dalam jamkesmas dan jamkesmasda</i>	<i>Sesuai dengan Undang - Undang SJSN bahwa setiap warga negara berhak untuk memperoleh pelayanan kesehatan dasar di puskesmas hal ini yang menjadi dasar kebijakan pelayanan kesehatan gratis sementara untuk pelayanan kesehatan masyarakat miskin saat ini pelayannya hingga sampai rumah sakit daerah namun tidak menutup kemungkinan bahwa seluruh penduduk Kota Metro dapat memperoleh pelayanan sampai ke rumah sakit selama dana pemerintah memadai</i>
c	Adakah rencana kebijakan dalam menggali pembiayaan yang berasal dari partisipasi masyarakat dalam pelayanan kesehatan gratis di Kota Metro ?	<i>Sebenarnya rencana tersebut ada akan tetapi sulit dalam menentukan mekanisme penarikan iuran dari masyarakat dalam menggali pembiayaan yang berasal dari masyarakat dikarenakan kesadaran masyarakat masih rendah akan pentingnya mengikuti asuransi kesehatan</i>	<i>Sampai saat ini belum ada rencana tersebut, karena pelayanan kesehatan ini telah digratiskan sehingga akan sulit untuk menarik iuran dari pelayanan yang telah digratiskan</i>	<i>Dulu kita ada rencana untuk menarik iuran dari masyarakat seperti di Kabupaten Jembrana akan tetapi pada saat kebijakan ini akan dilaksanakan para pengambil keputusan berpikir untuk sementara pelayanan kesehatan gratis berjalan dulu sampai tingkat puskesmas tapi hingga saat ini rencana belum terlaksana karena asumsi kita apabila orang itu mampu tentunya akan mencari pelayanan kesehatan yang lebih baik</i>
d	Bagaimanakah sosialisasi kebijakan pelayanan kesehatan gratis di puskesmas kepada masyarakat ?	<i>Sosialisasi sudah tidak dilaksanakan kembali, saat ini sudah tahap pelaksanaan</i>	<i>Untuk saat ini sosialisasi tidak lakukan kembali dikarenakan umumnya masyarakat telah tahu program ini</i>	<i>Karena hal ini sudah berjalan 3 tahun jadi sosialisasi Kebijakan pelayanan kesehatan gratis tidak dilakukan kembali, karena sosialisasi telah dilaksanakan pada seluruh kelurahan dan pada pelaksana pelayanan kesehatan gratis di puskesmas pada tahun 2008 pada saat dimulainya kebijakan pelayanan kesehatan gratis di Kota Metro tahun 2008 yang lalu</i>
II ASPEK MANAJEMEN PELAYANAN				
e	Faktor pendukung dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan gratis ?	<i>Dari SDM, jumlah sarana dan prasarana pelayanan kesehatan telah cukup memadai serta dalam hal sumber daya keuangan yang dianggarkan oleh Pemkot cukup dan kebijakan ini rasanya tidak akan populer jika kebijakan ini akan dihapus</i>	<i>Faktor pendukung pelaksanaan kebijakan ini adalah bahwa kebijakan pelayanan kesehatan gratis merupakan kebijakan kepala daerah sehingga baik dari aspek SDM, sarana dan prasana serta keuangan di puskesmas menjadi prioritas alokasi</i>	<i>Faktor pendukung pelaksanaan kebijakan ini yaitu adanya kerjasama yang baik antara Dinas Kesehatan dan Puskesmas, Pemerintah daerah telah mengalokasikan dana yang cukup untuk pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan gratis, dari jumlah SDM pelaksana dan sarana prasarana pun telah memadai</i>

NO	Aspek Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Kesehatan Gratis	Persepsi		
		Informan 1	Informan 2	Informan 3
f	Bagaimana pemantauan dan evaluasi kebijakan pelaksanaan program kebijakan pelayanan kesehatan gratis ?	<i>Pemantauan kami lakukan dari jumlah kunjungan pasien setiap puskesmas dan melakukan bimtek secara rutin ke puskesmas...Pertemuan evaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan gratis di puskesmas kami adakan akhir tahun diadakan</i>	<i>Pemantauan dan Evaluasi dilakukan dengan bimtek langsung ke puskesmas dan melakukan pertemuan yang dilakukan setiap 4 bulan sekali guna memantau permasalahan yang ada dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan gratis di puskesmas</i>	<i>Pemantauan dilakukan berdasarkan rata - rata jumlah kunjungan pasien di puskesmas sehingga apabila ada peningkatan yang tidak wajar maka di lakukan konfirmasi pada puskesmas tersebut. Bimtek dilaksanakan setiap 1 kali dalam setiap 4 bulan sekali dan ada pertemuan evaluasi antara petugas puskesmas dan dinas kesehatan</i>
g	Bagaimana pemberian reward and punishment bagi petugas pelayanan kesehatan gratis di puskesmas ?	<i>Reward and punishment dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan gratis tidak ada akan tetapi karena pasien bisa ke puskesmas yang disukai tentunya hal ini akan mengurangi pendapatan petugas puskesmas jika mereka memberikan pelayanan yang tidak memuaskan pasien</i>	<i>Reward and punishment dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan gratis tidak ada, kita cuma hanya melakukan pembinaan saja di puskesmas namun tidak aturan atau sanksi bagi petugas puskesmas</i>	<i>Pemberian reward yaitu melalui pembayaran jasa medis walaupun mungkin hal tersebut masih dianggap kecil oleh petugas puskesmas sedangkan untuk punishment tidak ada mekanisme yang mengatur hal tersebut</i>
III ASPEK ADMINISTRASI DAN KEUANGAN				
h	Bagaimana mekanisme pengalokasian anggaran dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan gratis ?	<i>Sebetulnya ini jadi bumerang bagi dinas kesehatan karena besaran dana untuk dinas kesehatan memang menjadi lebih besar dibandingkan dinas yang lain akan tetapi dana tersebut untuk kegiatan yang bersifat kuratif dan rehabilitatif sedangkan untuk kegiatan preventif dan promotif justru semakin berkurang</i>	<i>Kita mengusulkan pagu anggaran ke Pemda, ya tergantung Pemda sanggupnya ngasih berapa</i>	<i>Alokasi anggaran berdasarkan jumlah dana yang dialokasikan oleh pemerintah daerah bukan berdasarkan utilisasi kunjungan pasien kemudian disesuaikan dengan jumlah biaya untuk program jamkesmas yaitu sebesar Rp. 5.000 per orang</i>
i	Bagaimana mekanisme verifikasi dan pembayaran klaim jasa medis bagi petugas pelayanan kesehatan gratis di puskesmas ?	<i>Kalo ada hal hal yang mencurigakan terhadap pengajuan klaim jasa medis oleh puskesmas maka kita cross chek ke lapangan apakah betul jasa medis tersebut dilakukan oleh puskesmas jika pihak puskesmas tidak dapat membuktikan klaim tersebut maka usulan tersebut oleh tim verifikasi dicoret</i>	<i>Usulan klaim yang diajukan puskesmas diverifikasi oleh verifikasi di dinas kesehatan apabila ada kesalahan dikembalikan kembali ke puskesmas untuk diperbaiki namun apabila terdapat ketidaksesuaian klaim yang diajukan oleh puskesmas dengan juklak yang ada maka tim verifikasi dapat mencoret usulan tersebut</i>	<i>Klaim jasa medis dari puskesmas diverifikasi berdasarkan ajuan dari puskesmas kemudian di periksa secara adminitrasi apabila tidak sesuai dengan juklak yang ada maka akan dicoret dan pihak puskesmas tidak berkeberatan hal tersebut</i>
j	Bagaimanakah mekanisme distribusi pembayaran jasa medis kepada petugas pelayanan kesehatan gratis di puskesmas ?	<i>Belum ada pengaturan hal tersebut dikarenakan sulit dalam menentukan bobot kerja untuk puskesmas dan hal tersebut belum pernah ada permasalahan yang timbul sampai saat ini</i>	<i>Mekanisme tersebut diserahkan kepuskesmas masing - masing</i>	<i>Tidak ada aturan yang jelas tentang pembagian jasa medis di puskesmas hal tersebut diserahkan secara internal puskesmas dan hingga saat ini tidak ada yang komplain dengan hal tersebut di puskesmas</i>
IV ASPEK KEPESERTAAN				
k	Bagaimana penentuan jumlah sasaran penduduk pelayanan yang dicakup dalam pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas ?	<i>Penentuan sasaran pelayanan kesehatan gratis ini adalah masyarakat Kota Metro tidak tercakup dalam jaminan pemeliharaan kesehatan apapun, dengan syarat kalo mau berobat ya harus menunjukkan KTP atau KK</i>	<i>Dengan penggunaan KTP ataupun KK memang belum dapat dipastikan bisa membedakan antara masyarakat yang jadi sasaran atau bukan..ya pinter - pinter petugas loket di puskesmas lah untuk membedakan itu...</i>	<i>Memang tidak menutup kemungkinan peserta Askes ataupun jamkesmas dapat mengakses pelayanan kesehatan gratis dikarenakan kita tidak ada sistim yang dapat membedakan pelayanan kesehatan gratis, seperti askes atau jamkesmas setiap peserta memiliki kartu kepesertaan sedangkan pelayanan kesehatan gratis hanya berdasarkan KTP atau Kartu keluarga</i>

NO	Aspek Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Kesehatan Gratis	Persepsi		
		Informan 1	Informan 2	Informan 3
l	Bagaimana utilitas puskesmas semenjak diberlakukan kebijakan pelayanan kesehatan gratis di Kota Metro ?	<i>Kunjungan pasien semakin meningkat dan hal tersebut meningkatkan beban kerja akan tetapi dengan hal tersebut akan meningkatkan pendapatannya dengan sendirinya akan tetapi dikarenakan jumlah wilayah puskesmas yang hanya 1 atau 2 kelurahan hal tersebut tidak menjadi masalah dan guna pembatasan kunjungan pasien masih bersifat penyuluhan masyarakat</i>	<i>utilisasi puskesmas semakin meningkat karena masyarakat yang merasa sakit sedikit saja tinggal datang ke puskesmas karena pelayanan tersebut gratis akibatnya beban kerja puskesmas semakin bertambah namun hal tersebut sudah merupakan tugas dan fungsi petugas puskesmas</i>	<i>Utilisasi di puskesmas cukup meningkat semenjak diberlakukan pelayanan kesehatan gratis di puskesmas</i>
m	Bagaimana mekanisme penanganan keluhan pasien dalam pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas ?	<i>Apabila pasien ada keluhan mengenai pelayanan kesehatan di puskesmas, bisa melalui kotak saran yang tersedia di puskesmas</i>	<i>Kita sudah sediakan kotak saran pada setiap puskesmas, kalo pasien ada keluhan tinggal masukan keluhannya di kotak saran</i>	<i>Puskesmas telah menyiapkan kotak saran yang menampung keluhan yang dirasakan oleh puskesmas sementara survei kepuasan pasien hingga saat belum dilaksanakan</i>