

PEDOMAN WAWANCARA

**PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM INFORMAN
(AKTOR KEBIJAKAN KLINIK)
ANALISIS SISTEM RUJUKAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI
KLINIK PRATAMA X DI KABUPATEN BANDUNG**

A. Petunjuk Umum Wawancara

1. Ucapkan terima kasih atas kesediaan informan
2. Lakukan pengenalan dua arah, baik peneliti maupun informan
3. Jelaskan tujuan wawancara mendalam
4. Minta izin untuk menggunakan alat bantu (perekam, kamera, alat tulis, dll)
5. Wawancara dipimpin oleh peneliti
6. Informan bebas mengeluarkan pendapat
7. Dalam wawancara tidak ada jawaban benar atau salah
8. Dijelaskan bahwa pendapat, saran dan pengalaman informan sangat berharga
9. Data yang diberikan oleh informan akan digunakan untuk pengembangan pendidikan dan akan di rahasiakan dari konsumsi publik

B. Pelaksanaan

1. Identitas Informan :
Nama :
No.Hp Umur :
Jenis Kelamin :
Pendidikan Terakhir :
Jabatan :
Masa Kerja :
2. Hari/ Tanggal Wawancara :
3. Waktu Wawancara :
4. Tempat Wawancara :

Pertanyaan

1. Standar dan Tujuan

a. Standar

- 1) Apakah terdapat standar atau target tersendiri yang telah ditentukan Klinik Pratama X di Kabupaten Bandung dalam hal pelaksanaan pelayanan rujukan ?
- 2) Menurut Ibu, apakah pelaksanaan kebijakan rujukan di Klinik Pratama X di Kabupaten Bandung ini sudah sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan (Permenkes RI No. 5 Tahun 2014)

Probe :

Bagaimana upaya yang dilakukan pihak Klinik Pratama X di Kabupaten Bandung dalam mencapai standar yang telah ditetapkan

b. Tujuan

- 1) Apa tujuan dari adanya kebijakan pelayanan kesehatan rujukan di Klinik Pratama X di Kabupaten Bandung? (PMK RI No. 5 Tahun 2014)
- 2) Menurut Ibu, apakah tujuan dari dilaksanakannya kebijakan rujukan pada peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama ini telah tercapai ?

Probe :

a) Bagaimana upaya yang dilakukan pihak Klinik Pratama X di Kabupaten Bandung dalam mencapai tujuan dari pelayanan rujukan ini ?

b) Apa yang menjadi hambatan dalam mencapai tujuan dari pelaksanaan pelayanan rujukan ini ?

2. Sumber Daya

a. Staff

- 1) Jenis pelayanan kesehatan yang seperti apa yang umumnya banyak diberikan di Klinik Pratama X di Kabupaten Bandung? (didukung dengan dokumen tertulis)
- 2) Siapakah yang berwenang dalam memberikan pelayanan

kesehatan rujukan di Klinik Pratama X di Kabupaten Bandung?

- 3) Bagaimana dengan ketersediaan dokter dalam memberikan pelayanan kesehatan rujukan di Klinik Pratama X di Kabupaten Bandung?

Probe :

- a) Berapa jumlah dokter yang ada ? (didukung dokumen)
- b) Apakah ada pembagian jadwal mengenai *shift* (Pembagian kerja) untuk dokter dalam memberikan pelayanan kesehatan ? (didukung dokumen)
- c) Jika ada bagaimana bentuk dan mekanisme pembagian tersebut? (didukung dokumen)
- d) Apakah ada sanksi tertentu yang diberikan bagi dokter jika sering absen/ tidak hadir pada saat jam praktik pelayanan? Jika ya, bentuknya seperti apa dan siapa yang memberikannya?

b. Informasi

Bagaimana dengan pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung pencatatan dan pelaporan (*medical record*) terhadap pelayanan kesehatan rujukan ?

Probe :

Siapa yang melakukan ? Bentuknya seperti apa ? Apakah teknologi informasi tersebut terkoneksi dengan instansi lain (Seperti RS, BPJS Kesehatan) ? Selama ini, adakah kendala yang dihadapi ? (Didukung dokumen)

c. Wewenang

Apakah Kepala Klinik diberi kewenangan untuk mengambil kebijakan terkait sistem rujukan JKN termasuk keputusan dirujuk atau tidak nya pasien di Klinik Pratama X di Kabupaten Bandung? Bagaimana saja kewenangannya ?

d. Fasilitas

- 1) Bagaimana dengan ketersediaan alat kesehatan medis yang telah dimiliki ?

Probe :

- a) Bagaimana upaya yang dilakukan jika ketersediaan fasilitas alat kesehatan yang dibutuhkan tidak ada ? Jelaskan (didukung dokumen)
 - b) Apakah ada kebijakan yang mengatur mengenai ketersediaan fasilitas alat kesehatan medis ? (didukung dokumen)
- 2) Bagaimana dengan ketersediaan obat – obatan yang dimiliki ?

Probe :

- a) Apakah sudah mencukupi ? Apakah sering terjadi kekosongan obat ? (didukung dokumen)
- b) Bagaimana upaya yang dilakukan jika ketersediaan obat – obatan yang dibutuhkan tidak ada ? Jelaskan
- c) Apakah ada kebijakan yang mengatur mengenai ketersediaan obat – obatan yang dibutuhkan tidak ada ? Jelaskan
- d) Apakah ada kebijakan yang mengatur mengenai ketersediaan obat – obatan ? (didukung dokumen)

3. Karakteristik Badan Pelaksana

a. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Bagaimana dengan SOP dalam pelayanan kesehatan rujukan di Klinik Pratama X di Kabupaten Bandung ini ?

Probe :

- a) Apakah ada SOP ? Jika ya, bagaimana bentuk dan isi SOP tersebut ? Jelaskan seperti apa? (didukung dokumen) Apakah SOP ini sudah dijalankan sebagaimana mestinya ? Apa kendala yang dihadapi ? jelaskan ?
- b) Jika tidak ada, apa yang menjadi acuan Klinik Pratama X di Kabupaten Bandung selama ini dalam memberikan pelayanan kesehatan rujukan?

b. Fragmentasi

Bagaimana dengan keterlibatan berbagai pihak (Dinas Kesehatan, BPJS Kesehatan) kepada Klinik Pratama X di Kabupaten

Bandung? Hal – hal apa saja yang biasanya dikoordinasikan bersama ?

4. Disposisi

a. Sikap Pelaksana

Bagaimana sikap Ibu, terhadap kebijakan yang ada tentang pelayanan kesehatan rujukan (PMK RI No. 5 Tahun 2014) ?

Probe

Sejauh ini, upaya apa saja yang telah Ibu lakukan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut ? Jika terdapat kendala, apa kendala yang dihadapi ?

b. Sikap Peserta

Selama ini, bagaimana sikap pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan rujukan yang telah diberikan ?

Probe :

Bagaimana dengan keluhan yang diterima selama ini ?
Bagaimana penanganan yang dilakukan terkait keluhan tersebut?

5. Komunikasi

Selama ini, bagaimana komunikasi yang dijalin Klinik Pratama X di Kabupaten Bandung dengan pihak Dinas Kesehatan dan BPJS Kesehatan mengenai pelayanan kesehatan rujukan ?

Probe :

Bagaimana media komunikasi yang ada ? Apakah dalam bentuk secara langsung (misalnya dalam bentuk suatu pertemuan, rapat atau seminar dll) atau tidak langsung (buku pedoman) atau jelaskan seperti apa. Apakah komunikasi yang dijalin tersebut teratur dan terjadwal ? Berapa kali (frekuensi) dari komunikasi yang dilakukan?

a. Transmisi

- a) Apakah BPJS Kesehatan pernah melakukan komunikasi dengan Klinik Pratama X di Kabupaten Bandung perihal Rujukan JKN ?
- b) Bagaimana klinik mendapatkan informasi mengenai Rujukan

JKN ? Bagaimana cara mentransmisikan informasi ?

- c) Siapa saja yang menyampaikan informasi tersebut kepada pihak klinik ?
- d) Siapa saja dari pihak klinik yang mendapatkan informasi tersebut ?
- e) Apa saja informasi yang diterima klinik terkait Sistem Rujukan JKN ?

b. Kejelasan

- a) Apakah memberikan informasi secara jelas ? Lengkap ? dan mudah di pahami oleh Klinik ?
- b) Apakah BPJS Kesehatan menyediakan ruang diskusi atau dengan memberikan nomor kontak yang dapat dihubungi oleh klinik ?

c. Konsistensi

- a) Berapa kali BPJS Kesehatan menyampaikan informasi sistem rujukan JKN ?
- b) Apakah petugas yang menyampaikan informasi masih orang yang sama atau berbeda ?
- c) Apakah pihak klinik yang menerima informasi masih orang yang sama atau berbeda ?
- d) Bagaimana informasi mengenai Sistem Rujukan JKN yang diterima tersebut konsisten ?

6. Lingkungan

a. Sosial

Bagaimana interaksi Ibu dengan lingkungan sekitar ? Apakah terdapat kendala yang terjadi dengan lingkungan sosial anda (hubungan dengan antar staf dan peserta) selama Ibu menerapkan kebijakan rujukan (PMK RI No.5 Tahun 2014)?

Probe :

Menurut Ibu, lingkungan sosial yang bagaimana yang dapat menghambat Ibu dalam melaksanakan kebijakan rujukan ini