

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Syukur. 1987. *Studi Implementasi, Latar Belakang, Konsep Pendekatan, dan Relevansinya dalam Pembangunan*. Makassar: Persadi.
- Aziz ,Anhar. 2009. *Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja dan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Moderating di PT. (PERSERO) Pelabuhan Indonesia I Unit Terminal Peti Kemas Belawan*. Tesis. Universitas Sumatra Utara.
- Briscoe, J.A., Fawcett, S.E. & Todd, R.H.2005. *The Implementation and Impact of ISO 9000 Among Small Manufacturing Enterprises*. **Journal of Small Business Management**, 43(3) : 309-330.
- Chow-Chua, Clare. Goh, Mark, and Wan, Tan Boon. (2003), “ *Does ISO 9000 certification improve business performance ?*”, **The International Journal of Quality & Reliability Management**”, Vol. 20 no.8
- Djatmiko, B dan Jumaedi, H. 2011. *Manajemen Mutu ISO 9001*. Stembu Business School. Bandung.
- Lintin B. ,Yorinda. 2011. *Analisis Kinerja Pelayanan di Puskesmas Batua Makassar*. Skripsi. Universitas Hasanuddin
- Mannulang, M. 1987. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- McKenzie F. James, dkk. 2003. *Kesehatan Masyarakat Suatu Pengantar Edisi 4*, Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Nasir, Moh. 1999. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Nawawi, Ismail. 2009. *Public Policy Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek*. Surabaya: PMN
- Notoatmodjo, Soekidjo 2002, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Yogyakarta.
- Profil Kesehatan Puskesmas Batua Tahun 2010 Dan 2011
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung
- Siagian, Sondang P, 2002. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suhartono, Irawan. 2006. *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Ilmu Kesejahteraan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Sumedi, Sik.2010. *Model Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Dengan Pendekatan ISO 9001 (Studi Kasus Pada Puskesmas)*. **Jurnal Standardisasi**, Vol.13, No.2 Tahun 2011: 73-83

Sutopo, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Sebelas Maret University Press, Surakarta

Wahab Solichin Abdul. 2008. *Analisis kebijaksanaan, dari formulasi ke implementasi kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara

Winarno, Budi. 2005. *Teori & Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo

Lampiran Dokumentasi Kegiatan

1. Wawancara dengan Informan



2. Fasilitas di Puskesmas Batua



3. Kartu Jaminan Kesehatan



PEDOMAN WAWANCARA

I. Karakteristik Informan (Kepala Puskesmas, Kepala Bagian Poli Umum, dan Karyawan)

Pewawancara :

Lokasi :

Nama Informan :

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Pendidikan :

Daftar Pertanyaan:

A. Komunikasai

- a. Bagaimana komunikasi pihak puskesmas terhadap masyarakat tentang kesehatan gratis?
- b. Bagaimana sistem penyampaian informasi pelayanan kesehatan gratis?

B. Sumber Daya

- c. Bagaimana peran seluruh petugas dalam pelaksanaan kesehatan gratis?
- d. Bagaimana petugas melaksanakan atau menjalankan program kesehatan gratis dan kepatuhan para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah di tetapkan?
- e. Bagaimana bentuk kewenangan dari para pelaksana terhadap pelayanan kesehatan gratis?

- f. Bagaimana keadaan fasilitas yang ada di Puskesmas?

C. Disposisi/Sikap

- a. Bagaimana bentuk pelayanan terhadap pasien yang menerima kesehatan gratis?
- b. Bagaimana bentuk penempatan dan pengangkatan pegawai di puskesmas ini?
- c. Bagaimana pendapat Ibu tentang komplain dari pasien terkait kurangnya informasi tentang kesehatan gratis?

D. Struktur Birokrasi

- d. Bagaimana bentuk kerja sama dan sistem koordinasi antar pegawai di puskesmas ini?
- e. Bagaimana kerja sama dari pemerintah dengan pihak puskesmas dalam kelancaran kesehatan gratis?
- f. Apakah program kesehatan gratis berlangsung dengan tepat sasaran? Mengapa demikian?

II. Karakteristik Informan (Pasien Jaminan Kesehatan)

Pewawancara :

Lokasi :

Nama Informan :

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Pendidikan :

Daftar Pertanyaan:

- a. Bagaimana Bapak/Ibu mengetahui adanya pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas?
- b. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesehatan gratis?
- c. Apakah terdapat hambatan dalam memperoleh kesehatan gratis? Dalam hal apa dan apa penyebabnya?
- d. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang pelayanan yang diberikan di Puskesmas?
- e. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang fasilitas yang dimiliki puskesmas?
- f. Program kesehatan gratis di puskesmas ini sudah “tepat sasaran”, bagaimana menurut Anda?
- g. Bagaimana Bapak/Ibu dapat termotivasi untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan gratis?

MATRIKS HASIL WAWANCARA
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KESEHATAN GRATIS DI PUSKESMAS BATUA RAYA MAKASSAR
TAHUN 2013

1. Komunikasi

NO	INFORMASI	INFORMAN	EMIK	ETIK	KONSTRUKSI KONSEP
1	Proses penyampaian informasi tentang adanya kesehatan gratis terhadap masyarakat	RD	<i>Kesehatan gratis dikomunikasikan melalui kader-kader di posyandu, kemudian pada saat ke puskesmas, kemudian kegiatan-kegiatan yang lain yang berhubungan pelayanan kesehatan di masyarakat. Jadi disitu kita sosialisasikan tentang kesehatan gratis termasuk di kelurahan.</i>	Penyampaian informasi yang dilakukan oleh pihak implementor belum mencapai kepuasan dari perencanaan sebelumnya.	Bentuk dan usaha penyampaian yang diberikan oleh pihak puskesmas sudah cukup bagus tapi prosesnya belum mencapai maksimal apabila dilihat dari pengetahuan masyarakat dan mediaa yang digunakan
		AS	<i>Saya kira sudah jelasmu dari penginfoan yang telakukan dari kami</i>		
		KN	<i>Semuanya sudah disampaikan</i>		

			<i>sebagaimana mestinya.</i>		dalam menyampaikan.
		RK	<i>Dapat dari siniji tentang kesehatan gratis.</i>		
		MT	<i>Karena itulah kita berobat pertama di puskesmas dan dari orangjie bilang sy dengar-dengar toh terus itu hari ke pak RT minta data-data toh yang dikasih masuk fotokopi KK dan fotokopi KTP. Setelah itu, dikasih masuk di kantor lurah baru ditanya apa itu terus bilangmi urus Jamkesmas. Dan kemudian satu bulan ada yang keluar kita tidak dapat. Padahal ada yang lebih mampu dapatji.</i>		
2	Kejelasan informasi tentang kesehatan gratis	RD	<i>Pelayanan kesehatan gratis itu merupakan kerjasama Walikota dan Dinas Kesehatan kemudian dinas</i>	Kejelasan informasi tentang maksud dari kesehatan gratis masih mendapatkan kerancuan dan	Kejelasan informasi dan bentuk dari antar pelaksana kebijakan tidak

			<i>kesehatan mensosialisasikan ke puskesmas dan saya mensosialisasikan melalui rapat, jadi berjenjang. Adapun kejelasan informasinya sudah jelas di perda</i>	menimbulkan pertanyaan.	mengetahui secara rinci tentang kesehatan gratis dan seharusnya lebih bisa menghindari bias bias informasi.
		AS	<i>Kesehatan gratis itu seperti apakah?</i>		
		KN	<i>Kesehatan gratis bukan berarti gratis semuanya..</i>		
		RK	<i>Kesehatan gratis itu harusnya gratis tapi membayarjeki juga Rp 10.000</i>		
		MT	<i>Semuanya gratis dalam bentuk apapun pelayanan yang diberikan kepada kami..</i>		

1. Komunikasi

2. Sumber Daya Kebijakan

NO	INFORMASI	INFORMAN	EMIK	ETIK	KONSTRUKSI KONSEP
1	Cukup tidaknya SDM (Sumber Daya Manusia) yang berperan sebagai implementor kesehatan gratis di puskesmas	RD	<i>Semuanya pegawai yang diturunkan dalam hal pelaksanaan program kesehatan gratis. Adapun jumlah secara keseluruhan pegawai puskesmas batua sekitar 47 orang pegawai yang tersebar di beberapa ruangan puskesmas batua</i>	Sumber daya manusia di Puskesmas Batua untuk melayani kesehatan gratis sudah cukup dan perlu ditingkatkan	Sumber daya manusia di Puskesmas Batua untuk melayani kesehatan gratis sudah cukup dan perlu ditingkatkan
		AS	<i>Penempatan pegawai menyesuaikan apabila ada yang kurang ditempatkan disitu</i>		
		KN	<i>Yaaa... sudah mencukupimi...</i>		
		RK	<i>Banyakji cuman biasa masih lama dilayani..</i>		
		MT	<i>Lumayanlah...</i>		
2	Informasi dalam pelaksanaan kesehatan gratis di Puskesmas	RD	<i>Setiap akhir dan bulan kita selalu mengadakan</i>	Sistem koordinasi yang terjadi di orang-	Sistem koordinasi yang

	Batua		<i>rapat untuk menyampaikan hasil kinerja dari setiap bagian. Dan adapun ini disampaikan melalui evaluasi setiap triwulan.</i>	orang implementor dalam memberikan pelayanan kesehatan gratis sudah bagus.	terjadi di orang-orang implementor dalam memberikan pelayanan kesehatan gratis sudah bagus dengan dibebaskan kepada pasien yang tidak puas terhadap pelayanan kepada kepala puskesmas secara langsung.
		AS	<i>Selalu diadakan rapat dan penyampaian hasil kinerja...</i>		
		KN	<i>Rapat koordinasi selalu ada dengan kepala puskesmas</i>		
		RK	<i>Kalo dilihat yaa bagus dan memuaskan tapi itumi lama...</i>		
		MT	<i>Puas dengan selalu ada yang berubah...</i>		
3	Kewenangan para pelaksana kesehatan gratis dalam memberikan pelayanan	RD	<i>Kewenangannya melaksanakan amanah yang tercantum pada program kesehatan gratis dengan penuh tanggung jawab, toleransi, dan transparansi, namun semuanya harus berjalan bersamaan.</i>	Kewenangan dari para pelaksana program kesehatan gratis adalah melayani masyarakat sudah bisa dikategorikan baik.	Bentuk kewenangan yang diterapkan di Puskesmas Batua Raya yaitu amanah dengan penuh tanggung jawab, toleransi, dan

		AS	<i>Yaa.. dilihatmi dari kinerja disini...</i>		transparansi dalam hal pemeriksaan, pengobatan, persalinan, rawat inap pasien dan lain-lain.
		KN	<i>Saya selalu cerita-cerita dengan pasien kalo ada masalahnya...</i>		
		RK	<i>Bagusji walaupun lama..</i>		
		MT	<i>Saya selalumi kesini karena bisaji dipercaya pelayanannya...</i>		
4	Tersedianya sarana yang mendukung dalam implementasi kesehatan gratis di Puskesmas Batua	RD	<i>Fasilitas yang diberikan mobil ambulance untuk membantu pasien dan semua yang ada atau nampak yang Anda lihat di Puskesmas Batua, baik ruang pengobatan, rawat inap pasien, kamar obat dan lain-lain.</i>	Sarana pendukung implementasi kesehatan gratis di Puskesmas Batua telah memadai sebagaimana mestinya	Sarana pendukung implementasi kesehatan gratis yang terdapat di Puskesmas Batua baik tempat pelayanan medik maupun non medik dan kendaraan dinas telah memadai dan tersedia.
		AS	<i>Kalo sarana sudah bisa dibilang mendukungji dalam memberikan pelayanan.</i>		
		KN	<i>Fasilitas yang disini ya fasilitas yang dasarnya saja... untuk yang lebih lengkap itu di rumah</i>		

			<i>sakit.</i>		
		RK	<i>Adaji untuk standar puskesmas..</i>		
		MT	<i>Banyakji dan bisa membantu untuk pelayanan dasar..</i>		

3. Sikap para Pelaksana (Disposisi)

NO	INFORMASI	INFORMAN	EMIK	ETIK	KONSTRUKSI KONSEP
1	Sikap dari para pelaksana kebijakan dalam menjalankan rogram kesehatan gratis di Puskesmas Batua	RD	<i>Pegawai disini harus melalui Dinas Kesehatan dan di-SK-an di Walikota. Sehingga tidak ada pengangkatan secara langsung di puskesmas</i>	Pengangkatan pegawai dalam menjalankan implementasi kesehatan gratis sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.	Pegawai diangkat melalui Dinas Kesehatan dan telah ditetapkan oleh Walikota.
		AS	<i>Kami disini bekerja ketika ada amanah yang telah diberikan</i>		
		KN	<i>Semua pegawai disini sudah melalui prosedur yang telah ditetapkan</i>		
		RK	<i>Pelayanannya puas</i>		
		MT	<i>Bisa dibilang puas</i>		

			<i>dengan yang diberikan.</i>		
--	--	--	-------------------------------	--	--

4. Struktur Birokrasi

NO	INFORMASI	INFORMAN	EMIK	ETIK	KONSTRUKSI KONSEP
1	Standar operasional prosedur dalam pelaksanaan kesehatan gratis di Puskesmas Batua	RD	<i>Bahwa prosedur kerjanya sesuai dengan apa yang telah dicantumkan peraturan daerah</i>	Pelaksanaan SOP dari Puskesmas Batua Raya Makassar telah sudah cukup bagus.	Pemberian sertifikat ISO 9001:2008 terhadap Puskesmas Batua Raya sudah bisa dinilai dari penyimpanan obat yang sesuai dengan standar suhu yang ditetapkan, tingkat sumber daya tenaga kesehatan, penjangaan masa kadaluarsa serta
		AS	<i>Kami sudah menjalankan sesuai yang diperintahkan dan yang telah ditetapkan</i>		
		KN	<i>Amanah dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..</i>		
		RK	<i>Sesuaiji dengan yang ada di dinding..</i>		
		MT	<i>Walaupun lama dalam memberikan pelayanan tapi samaji dengan apa yang ada di dinding</i>		

					pemenuhan gudang obat berstandar Internasional sehingga menghasilkan pelayanan yang maksimal.
2	Penyebaran tanggung jawab kepada pegawai di Puskesmas Batua Raya Makassar	RD	<i>Untuk penyebaran tanggung jawab sudah jelas, sesuai dengan kapabilitas yang dimiliki pegawai di tiap ruangan dan untuk koordinasinya melalui rapat untuk pengevaluasian kinerja</i>	Tanggung jawab yang diberikan kepada para pelaksana belum sepenuhnya memberikan kepuasan.	Pegawai yang seharusnya datang jam 08.00 wita dan Pulang jam 13.00 wita tidak bisa memenuhi ketentuan tersebut..
		AS	<i>Bertanggung jawab dalam aturan..</i>		
		KN	<i>Kami selalu berkoordinasi</i>		
		RK	<i>Biasanya cepat tutup padahal belum waktunya..</i>		
		MT	<i>Yaa begitumi pelayanan yang lama..</i>		

MATRIKS PENGUMPULAN DATA PENELITIAN
IMPLEMENTASI KESEHATAN GRATIS DI PUSKESMAS BATUA RAYA MAKASSAR
TAHUN 2013

NO	Variabel	Teknik			
		Data Primer			Data Sekunder
		Wawancara Mendalam	Dokumentasi	Observasi	
1	Komunikasi				
	<i>a. Transmisi</i>	√	√	√	-
	<i>b. Kejelasan Informasi</i>	√	√	√	-
2	Sumber Daya Kebijakan				
	<i>a. Staf yang cukup (jumlah dan mutu)</i>	√	√	√	√
	<i>b. Informasi yang dibutuhkan</i>	√	-	-	
	<i>c. Kewenangan</i>	√	-	√	
	<i>d. Sarana yang dibutuhkan</i>	√	√	√	
3	Sikap para pelaksana (Disposisi)	√	-	√	
4	Struktur Birokrasi				
	<i>a. Standar Operasional Prosedur</i>	√	-	-	√
	<i>b. Fragmentasi</i>	√	-	-	

MATRIKS METODE TRIANGULASI DATA HASIL PENELITIAN
IMPLEMENTASI KESEHATAN GRATIS DI PUSKESMAS BATUA RAYA MAKASSAR
TAHUN 2013

NO	Variabel	Wawancara Mendalam	Observasi	Data Sekunder (Telaah Dokumen)
1	Komunikasi		-	-
	<i>c. Transmisi</i>	√	√	-
	<i>d. Kejelasan Informasi</i>	√	√	-
2	Sumber Daya Kebijakan		-	-
	<i>e. Staf yang cukup (jumlah dan mutu)</i>	√	√	√
	<i>f. Informasi yang dibutuhkan</i>	√	-	-
	<i>g. Kewenangan</i>	√	√	-
	<i>h. Sarana yang dibutuhkan</i>	√	√	-
3	Sikap para pelaksana (Disposisi)	√	√	-
4	Struktur Birokrasi	√	√	-
	<i>c. Standar Operasional Prosedur</i>	√	-	√
	<i>d. Fragmentasi</i>	√	-	-

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Lilis Handayani
Alamat : Perumnas Tumalia Blok A/70 Maros
Tempat, Tanggal Lahir : Maros, 30 Agustus 1991
Agama : Islam
Suku : Bugis

Nama Orang Tua

Ayah : H. Arifuddin
Ibu : Hj. Nurfitriah

Riwayat Pendidikan :

1. SDN Inpres 60 Maros Tahun 1997
2. SMP Negeri 2 Maros Tahun 2003
3. SMA Negeri 1 Maros Tahun 2006
4. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
Makassar Tahun 2009