

PEDOMAN WAWANCARA

A. *Tangibel* (Berwujud)

1. Bagaimana kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan kesehatan?
2. Bagaimana kenyamanan tempat melakukan pelayanan kesehatan?
3. Bagaimana penampilan petugas dalam melayani pasien?

B. *Reliability* (Kehandalan)

1. Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani pasien?
2. Bagaimana kejelasan standar pelayanan kesehatan?
3. Bagaimana kemampuan dan keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan?

C. *Responsiviness* (Ketanggapan)

1. Bagaimana respon setiap pemohon/pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan?
2. Bagaimana kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan?
3. Bagaimana penanganan keluhan pasien atas pelayanan kesehatan ?

D. *Assurance* (Jaminan)

1. Bagaimana jaminan atas ketepatan waktu dalam pelayanan kesehatan?
2. Bagaimana jaminan atas kepastian biaya dalam pelayanan kesehatan

E. *Empathy* (Empati)

1. Bagaimana sikap sopan santun petugas dalam melayani pasien?
2. Bagaimana petugas melayani dengan tidak diskriminatif?
3. Bagaimana sikap petugas dalam melayani dan menghargai setiap pasien?

LAMPIRAN-LAMPIRAN





LAMPIRAN 2 SURAT BALASAN



PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jl. Tentara Pelajar No. 09 Kel. Ciamis Ciamis46211
 Telp. (0265) 771101 e-mail: kesbangpolciamis@gmail.com

Nomor : 000.9.2/699-Bakesbangpol.01
 Sifat : Biasa
 Lampiran : *
 Perihal : Surat Keterangan Penelitian

Ciamis, 22 Juli 2024

Yth. Direktur RSUD Kawali

d-

TEMPAT

- I. Memperhatikan : Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh Ciamis Nomor: 0337/35/SP/AK/DI/VII/2024 Tanggal 17 Juli 2024 Perihal Surat Keterangan Penelitian.
- II. Mengingat : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Pra Penelitian;
 2. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 13 tahun 2008 Tentang Urusan Pemerintah yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kabupaten Ciamis;
 3. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 08 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

MAKA SETELAH KAMI MENGADAKAN WAWANCARA LANGSUNG DENGAN YANG BERSANGKUTAN PADA PRINSIPNYA KAMI TIDAK BERKEBERATAN DAN BERSAMA INI KAMI HADAPKAN :

Nama : RONI NURAENA
 NIM : 3402200049
 Pekerjaan : Mahasiswa/i
 Alamat : Jl. RE. Martadinata No. 150
 Maksud : Melaksanakan Keterangan Penelitian
 Lokasi : Dinas Kesehatan Kab. Ciamis
 Lamanya : 22 Juli s.d 22 Agustus 2024
 Judul : "KUALITAS PELAYANAN BAGI PASIEN PENGGUNA KARTU INDONESIA SEHAT BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KAWALI KECAMATAN KAWALI KABUPATEN CIAMIS"
 Penanggung Jawab : ETIH HENRIYANI, S.IP., M.Si

KETENTUAN-KETENTUAN YANG PERLU DITAATI :

- Memperhatikan masalah ketertiban umum dan keamanan;
 - Tidak menyimpang dari ketentuan-ketentuan, sesuai prosedur/rencana yang ditetapkan;
 - Yang bersangkutan terlebih dahulu melapor kepada Kepala Wilayah/Instansi yang dikunjungi;
 - Setelah selesai melaksanakan kegiatan agar melaporkan hasilnya kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis;
 - Surat ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi apabila kegiatan tersebut menyimpang dari ketentuan yang berlaku.
- Demikian untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di Ciamis
 Pada tanggal 22 Juli 2024

Ditandatangani Secara Elektronik oleh:
 KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Dr. R. YADI TISYADI, S.E., M.Si
 NIP. 19680410200121003

Tembusan :

- Yth. : 1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat;
 2. Asisten Pemerintahan Setda Kabupaten Ciamis;
 3. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ciamis;
 4. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh Ciamis;
 5. Yang bersangkutan.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara serta keabsahannya dapat dibuktikan pada https://e-office.ciamiskab.go.id/verifikasi_surat, kode: **ZGUZNZHH**

LAMPIRAN 3 SURAT IJIN PENELITIAN



UNIVERSITAS GALUH

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Administrasi Publik (S1) Terakreditasi
Ilmu Pemerintahan (S1) Terakreditasi

Kampus : Jalan R. E. Martadinata No. 150 Tlp./Fax. (0265) 776790 Ciamis 46274

Nomor : 0337/35/SP/AK/DI/VII/2024
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Ciamis, 17 Juli 2024

Kepada
Yth, **Kepala Badan KESBANGPOL Kabupaten Ciamis**
di
Tempat

Bersama ini kami hadapkan, mahasiswa berikut ini :

Nama : Roni Nuraena
NIM : 3504200049
Tingkat : IV
Program Studi : Administrasi Publik

bermaksud akan mengadakan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis mulai tanggal 18 Juli 2024 sampai dengan 30 Agustus 2024

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk memenuhi proses pembuatan Karya Ilmiah (Skripsi), dengan judul :

“Kualitas Pelayanan Bagi Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Di Rumah Sakit Umum Daerah Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis”

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon agar Bapak/Ibu dapat memberikan izin/rekomendasi demi kelancaran kegiatan termaksud.

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Tembusan :
1. Arsip

