LAMPIRAN

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Umar Darwis
   Tempat/Tanggal lahir : Bittoeng 08 Januari 1999
   Pekerjaan : Mahasiswa
   Judul : Evaluasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Rsud. Madising Kabupaten Pinrang

2. Nama Informan :
   Usia :
   Alamat :
   Pendidikan :
   Pekerjaan :

Dengan ini menyatakan masing-masing pihak (peneliti dan informan) telah mengadakan kesepakatan wawancaran dalam rentang waktu yang telah ditentukan sebelumnya, sesuai dengan kondisi ketersediaan waktu informan. Demikianlah pelaksanaan wawancara panduan serta petujuk teknis lainnya oleh informan.

1. Kehandalan (Reliability)	
Pertanyaan	**Jawaban**
1. Apakah pelayanan yang Anda terima sesuai dengan prosedur yang dijanjikan oleh pihak rumah sakit? (Pasien)	
2. Bagaimana ketepatan waktu pelayanan yang Anda terima, mulai dari pendaftaran hingga pemeriksaan? (Pasien)	
3. Seberapa cepat pihak rumah sakit menangani kebutuhan atau keluhan Anda selama dalam pelayanan?	
4. Apakah Anda pernah menerima keluhan dari pasien terkait pelayanan yang tidak konsisten ? (Kepala RS)	
5. Bagaimana sistem monitoring atau evaluasi rutin dilakukan untuk menjamin keandalan kerja seluruh tenaga medis?	

2. **Tanggapan (Responsiveness)**	
Pertanyaan	**Jawaban**
1. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pasien apakah ada perbedaan antara pasien BPJS dan non BPJS?	

2. Bagaimana respon petugas jika anda tidak mengerti dengan penjelasan yang diberikan?	
3. Bagaimana pelayanan yang diberikan petugas kepada anda?	
4. agaimana Anda memastikan bahwa Anda dapat merespons kebutuhan pasien secara cepat dan tepat?	
5. Apa saja tantangan yang Anda hadapi dalam merespons permintaan atau keluhan dari pasien?	
3. Bukti langsung (Tangibel)	
Pertanyaan	**Jawaban**
1. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan di RSUD Madising?	
2. Bagaimana Anda menilai kelengkapan dan kondisi peralatan medis yang digunakan selama pelayanan?	
3. Apakah Anda merasa fasilitas yang tersedia (ruang kerja, komputer, alat medis, dll.) mendukung pekerjaan Anda secara maksimal?	

4. Menurut Anda, seberapa penting penampilan dan lingkungan fisik rumah sakit dalam membangun kepercayaan pasien?	
5. Bagaimana evaluasi dilakukan terhadap sarana dan prasarana rumah sakit agar selalu dalam kondisi baik dan siap pakai?	
4. Jaminan (Assurance)	
Pertanyaan	**Jawaban**
1. apakah tenaga medis menunjukkan sikap ramah, sopan, dan profesional selama memberikan pelayanan?	
2. Sejauh mana Anda percaya terhadap diagnosis atau saran pengobatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan?	
3. Apa yang Anda lakuk an untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien selama menerima pelayanan?	
4. Apa tantangan yang Anda hadapi dalam meyakinkan pasien terhadap pelayanan atau tindakan medis yang akan dilakukan?	
5. Apakah Anda memiliki sistem pengawasan	

terhadap cara tenaga medis berinteraksi dengan pasien?	
5. Empati (Emphaty)	
Pertanyaan	**Jawaban**
1. Apakah Anda pernah mengalami situasi di mana pelayanan kesehatan terhambat karena masalah BPJS atau administrasi?	
2. Menurut Anda, apakah rumah sakit menunjukkan empati saat Anda membutuhkan tindakan cepat dalam situasi darurat?	
3. Apakah tenaga kesehatan diberikan kewenangan atau kebijakan khusus dalam situasi darurat yang melibatkan pasien tidak mampu secara finansial?	
4. Bagaimana Anda menyikapi pasien yang membutuhkan tindakan cepat namun terkendala oleh masalah administrasi atau belum memiliki BPJS?	
5. Apakah Anda pernah menghadapi situasi di mana pasien harus ditangani segera meskipun data administrasi belum lengkap? Bagaimana Anda menanganinya?	

LAMPIRAN 2

FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAREPARE
Alamat : Jln. Muhammadiyah No. 08 Tlp. 0421-21608 Parepare
: Jln. Jend. Ahmad Yani Km. 06 Tlp. 0421-22757 Parepare

FORMAT PERSETUJUAN MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing dan Dosen Penanggap dari Mahasiswa:

Nama	: Umar Darwis
NIM	: 20 240 055
Tempat/Tgl Lahir	: Bittoeng, 08-01-1999
Alamat	:
No.HP/Email	: 0821 9387 2130
Konsentrasi	: AKK
Judul Penelitian	: Evaluasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di RSUD. Madising Kab. Pinrang
Tanggal Seminar	:
Dosen Pembimbing	: 1. Usman, SKM., M.Kes., MP
	2. Rasidah Wahyuni Sari, SKM., M.Kes
Dosen Penanggap	: 1. Herlina Muin, SKM., M.Kes
	2. Dr. Rahmi Amir S.Si.,M.Kes

Menerangkan bahwa Mahasiswa tersebut di atas telah memenuhi syarat untuk melakukan penelitian atau pengumpulan data.

Parepare, 11 Juni 2025

Dosen Pembimbing I

Usman, SKM., M.Kes., MP

Dosen Pembimbing II

Rasidah Wahyuni Sari, SKM., M.Kes

Dosen Penanggap I

Herlina Muin, SKM., M.Kes

Dosen Penanggap II

Dr. Rahmi Amir, S.Si., M.Kes

Lampiran 3

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAREPARE
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
(RESEARCH INSTITUTE AND COMMUNITY SERVICES)
Alamat : Gedung B1 Kampus II UMPAR, Jl.Jend. Ahmad Yani Km. 6 Parepare Kode Pos 91113 Telp/Fax (0421) 3311751, e-mail: lppm@umpar.ac.id

بسم الله الرحمن الرحيم

Nomor : 240/LPPM/II.3.AU/IP/2025
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KAB. PINRANG
di-
Tempat

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Muhammadiyah Parepare, menerangkan bahwa:

Nama	**: Umar Darwis**
NIM	**: 218 240 055**
Fakultas/Prodi	**: Ilmu Kesehatan/Kesehatan Masyarakat**

Adalah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Parepare yang bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **"Evaluasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di RSUD Madising Kab. Pinrang".** Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin penelitian kepada Mahasiswa tersebut selama 1 (satu) Bulan di **RSUD Madising Kabupaten Pinrang.**

Atas Perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Parepare, 11 Juni 2025
Ketua,

Prof. Dr. Iradhatullah Rahim, M.P.
NIDN. 0926117601

Tembusan Yth.
1. Ketua BPH UMPAR
2. Wakil Rektor I UMPAR
3. Wakil Rektor III UMPAR
4. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan UMPAR
5. Sdr. Umar Darwis
6. Arsip

Lampiran 4

PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG
Nomor : 503/0348/PENELITIAN/DPMPTSP/06/2025

Tentang

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Menimbang : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 16-06-2025 atas nama UMAR DARWIS, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Surat Keterangan Penelitian.

Mengingat :
1. Undang – Undang Nomor 29 Tahun 1959;
2. Undang – Undang Nomor 18 Tahun 2002;
3. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2007;
4. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009;
5. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 terkait Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan
9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.

Memperhatikan :
1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0491/R/T.Teknis/DPMPTSP/06/2025, Tanggal : 17-06-2025
2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0348/BAP/PENELITIAN/DPMPTSP/06/2025, Tanggal : 17-06-2025

M E M U T U S K A N

Menetapkan :

KESATU : Memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :

1.	Nama Lembaga	: UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAREPARE
2.	Alamat Lembaga	: JL. JEND. AHMAD YANI KM. 6
3.	Nama Peneliti	: UMAR DARWIS
4.	Judul Penelitian	: EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RSUD. MADISING KABUPATEN PINRANG
5.	Jangka waktu Penelitian	: 1 Bulan
6.	Sasaran/target Penelitian	: REKTUR, PETUGAS ADMINISTRASI KESEHATAN, PASIEN BPJS
7.	Lokasi Penelitian	: Kecamatan Duampanua

KEDUA : Surat Keterangan Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 17-12-2025.

KETIGA : Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam Surat Keterangan Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 17 Juni 2025



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
ANDI MIRANI, AP.,M.Si
NIP. 197406031993112001
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang

Biaya : Rp 0,-

Balai Sertifikasi Elektronik

ZONA HIJAU

OMBUDSMAN

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE

DPMPTSP

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 5

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAREPARE

Alamat : Jln. Muhammadiyah No. 08 Tlp. 0421-21608 Parepare
: Jln. Jend. Ahmad Yani Km. 06 Tlp. 0421-22757 Parepare

LEMBAR KONSULTASI UJIAN HASIL

Nama : UMAR DARWIS
NIM : 218 240 055
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Konsentrasi : AKK
Judul Penelitian : EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PESERTA BADAN PENYELENGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) RSUD. MADISING KABUPATEN PINRANG

Pembimbing : 1. USMAN, SKM., M.Kes., MP
2. RASIDA WAHYUNI SARI, SKM., M.Kes

No.	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Nama/ Paraf Pembimbing
1.	26/6/25	Perbaiki hasil & pembahasan.	
2.	8/7/25	Siteasi Jurnal.	

Lampiran 6

Jurnal Ilmiah MANUSIA DAN KESEHATAN
p-ISSN: 2614-5073; e-ISSN: 2614-3151
Terakreditasi Kemenristek/BRIN Nomor B/1796/E5.2/KI.02.00/2020
Alamat: Jln. Jend. Ahmad Yani Km. 6 Kota Parepare, Sul-Sel, Hp.085335204999,
http://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes e-mail: jurnalmakes@gmail.com

SURAT PENERIMAAN

Nomor. 62/LoA/MAKES/2025

Editor **Jurnal Ilmiah MANUSIA DAN KESEHATAN** dengan ini Menyatakan bahwa:

Judul Artikel : Evaluasi Pelayanan Kesehatan bagi Peserta BPJS di RSUD Madising Kabupaten Pinrang

Penulis : Umar Darwis, Usman, Rasidah Wahyuni Sari ,Herlina Muin , Rahmi Amir

Email : mamagizel95@gmail.com

Adalah Benar Artikel tersebut telah disubmit ke Jurnal Ilmiah MANUSIA DAN KESEHATAN, dan dinyatakan **diterima** untuk **diterbitkan** pada Volume 9, Nomor 1, Januari 2026.

Terimakasih atas kepercayaannya mempublikasikan artikel ilmiah pada Jurnal Ilmiah MANUSIA DAN KESEHATAN

Demikian Surat Penerimaan ini kami sampaikan, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 17 September 2025
Editor in Chief,

Usman, SKM, M. Kes.
NBM. 1027440

Lampiran 7

DOKUMENTASI







