

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN**  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG  
Jl. Besar Ijen No. 77 C Malang, 65112 Telp (0341) 566075, 571388 Fax (0341) 556746  
Website: <http://www.poltekkes.malang.ac.id> E-mail: [direktorat@poltekkes.malang.ac.id](mailto:direktorat@poltekkes.malang.ac.id)



Nomor : PP.08.02/F.XX1.18.2/0021 /2024 10 Januari 2024  
Lampiran : -  
Hal : Surat Ijin Penelitian

Yth.  
**Direktur Rumah Sakit Wawa Husada**  
di

Tempat

Sehubungan dengan kegiatan penelitian dan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester V Prodi D3 Asuransi Kesehatan Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2023/2024, dengan ini kami mohon dengan hormat agar kiranya Bapak/Ibu pimpinan berkenan memberikan ijin penelitian kepada:

Nama : LIS ARINA UTARI  
NIM : P17430211022  
Alamat : Jl. Dokter Soetomo Rt13 Rw03 Wonokerto, Kec. Bantur,  
Kab. Malang Jawa Timur

Untuk melaksanakan penelitian dengan kegiatan sebagai berikut :

Waktu Pelaksanaan : 15 Januari - 31 Januari 2024  
Tempat Penelitian : Rumah Sakit Wawa Husada  
Jenis Data : Data kunjungan pasien PRB RS Wawa Husada  
Judul Tugas Akhir : Gambaran Pelayanan Pojok PRB (Program Rujuk Balik) Pasien JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) di Rumah Sakit Wawa Husada

Selanjutnya, untuk konfirmasi dapat melalui kontak A/N: LIS ARINA UTARI No. Hp 085812925582.

Demikian surat ini kami buat. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



- Kampus Utama : Jl. Besar Ijen No. 77 C Malang, Telp (0341) 566075, 571388  
- Kampus I : Jl. Srikoyo No. 106 Jember, Telp (0331) 486613  
- Kampus II : Jl. A. Yani Sumberporong Lawang Telp. (0341) 427847  
- Kampus III : Jl. Dr. Soetomo No. 46 Blitar Telp. (0342) 801043  
- Kampus IV : Jl. KH Wakhid Hasyim No. 64B Kediri Telp. (0354) 773095  
- Kampus V : Jl. Dr. Soetomo No. 5 Trenggalek, Telp. (0355) 781293  
- Kampus VI : Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo No. 82 A Ponorogo, Telp. (0352) 461792



## Lampiran 2 Surat Jawaban Lahan Penelitian



Nomor : SDN/2024/01/0234

Malang, 23 Januari 2024

Lampiran : -

Perihal : Jawaban Permohonan Ijin Penelitian

Kepada  
Yth. Ketua  
Program Studi Diploma 3 Asuransi Kesehatan  
Jl. Besar Ijen No.77 C Malang

Dengan hormat,

Menindaklanjuti Surat Permohonan PP.08.02/F.XX.18.2/0023/2024 tentang Permohonan Penelitian yaitu an. :

Nama : Lis Arina Utari  
NIM : P17430211022  
Prodi/Instansi : D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang  
Judul Penelitian : Gambaran Pelayanan Pojok PRB (Program Rujuk Balik) Pasien JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) di Rumah Sakit Wawa Husada

Beberapa informasi yang dapat kami sampaikan adalah :

1. Bahwa Rumah Sakit Wawa Husada **bersedia** menjadi tempat pengambilan data dan informasi terkait penelitian. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon untuk teknis pelaksanaan dapat menghubungi :

**Endang Juaitah, S.Psi**  
**Sekretaris Komite Etik Penelitian Kesehatan**  
**Hp : 081805005036 / 081555123547**

2. Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Wawa Husada Nomor 075/SK/DIR/IV/2020 Tentang Biaya Praktek Kerja Lapangan (PKL), Pelatihan Kerja, Penelitian dan Studi Banding sebagaimana terlampir.

Demikian surat jawaban dari kami. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Hormat Kami,  
An. Direktur Rumah Sakit Wawa Husada  
Ketua Komite Etik Penelitian Kesehatan,

**dr. Lutfi Rachman, MMRS**  
NIK. 10111059

Tembusan:

1. Yth. Wadir Pelayanan
2. Yth. Kepala Instalasi Kerjasama Pembiayaan dan Casemix
3. Yth. Kepala Sub Bagian Akuntansi
4. Yth. Kepala Sub Bagian Keuangan
5. Yth. Kepala Sub Bagian Perpajakan

Lampiran 3 Informed Consent

**LEMBAR PENJELASAN  
KEPADA CALON INFORMAN**

Saya Lis Arina Utari adalah mahasiswi Program Studi DIII Asuransi Kesehatan. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tugas akhir mengenai Gambaran Pelayanan Pojok Program Rujuk Balik (PRB) Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Wawa Husada.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Pelayanan Pojok Program Rujuk Balik (PRB) Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Wawa Husada. Proses pengambilan data pada penelitian ini melalui wawancara mendalam dengan pertanyaan yang akan diajukan secara umum. Pada proses wawancara ini Bapak/Ibu/Saudara/i diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam proses wawancara. Kami meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i secara sukarela untuk menjadi informan pada penelitian ini. Proses wawancara akan berlangsung kurang lebih 10-15 menit.

Hasil studi penelitian ini sangat bergantung pada informasi yang didapat dari Bapak/Ibu/Saudara/i sebagai informan. Diharap Bapak/Ibu/Saudara/i berpartisipasi dengan mengemukakan pendapat, pikiran dan perasaan sejujurnya dan apa adanya. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i sangat penting untuk penelitian ini. Tidak ada penilaian benar atau salah terhadap jawaban yang diberikan. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i tidak akan mempengaruhi penilaian dalam kehidupan Bapak/Ibu/Saudara/i sehari-hari. Bapak/Ibu/Saudara/i berhak menolak menjawab pertanyaan atau tidak bersedia menjadi informan. Informasi Bapak/Ibu/Saudara/i hanya digunakan dalam penelitian ini saja.

Mohon Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi dan menandatangani form pernyataan bila setuju sebagai informan pada penelitian ini

## FORM PERSETUJUAN INFORMAN

### (INFORMED CONSENT)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Dengan ini saya menyatakan persetujuan untuk berpartisipasi sebagai informan dalam penelitian yang berjudul “**Gambaran Pelayanan Pojok Program Rujuk Balik (PRB) Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Wawa Husada**“ yang diselenggarakan oleh Lis Arina Utari.

Dalam kegiatan ini, saya secara sadar memahami dan menerima bahwa:

1. Saya diminta untuk memberikan informasi sejujurnya.
2. Identitas dan informasi yang saya berikan akan dirahasiakan dan tidak akan disampaikan secara terbuka kepada umum.
3. Saya menyetujui adanya perekaman selama penelitian berlangsung.
4. Guna menunjang kelancaran penelitian yang akan dilaksanakan, maka segala hal yang berkaitan dengan waktu dan tempat akan disepakati bersama.

Dalam menandatangani lembar ini, saya menyatakan bahwa keikutsertaan saya dalam penelitian ini saya lakukan secara sukarela tanpa paksaan dari pihak manapun.

Malang, 2024

Peneliti

Informan

(Lis Arina Utari)

(.....)

## **PEDOMAN WAWANCARA**

Gambaran Pelayanan Pojok Program Rujuk Balik (PRB) Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Wava Husada

### **Daftar pertanyaan kepada Petugas Pojok PRB**

Identitas Informan

Nama :

Umur :

Jabatan :

#### **A. Pelaksanaan Pelayanan Pojok PRB**

1. Bagaimana pelayanan di Pojok PRB apakah sudah berjalan dengan sesuai tujuan dari Pojok PRB ?
2. Apakah pelayanan Pojok PRB, sudah memenuhi keinginan yang dibutuhkan?
3. Apakah Pojok PRB telah memenuhi fungsinya?
4. Apa yang menjadi faktor penghambat pelayanan Pojok PRB di Rumah Sakit Wava husada ini ?

#### **B. Kenyamanan Pasien Fasilitas Sarana dan Prasarana pendukung layanan**

1. Bagaimana kapasitas ruang/area tunggu di Pojok PRB di Rumah Sakit Wava husada ini? dan bagaimana kenyamanan ruang/area tunggu di Pojok PRB di Rumah Sakit Wava husada?
2. Apakah tersedia sarana bagi pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran, seperti kotak pengaduan/petugas pelayanan pengaduan?

## PEDOMAN WAWANCARA

### Daftar pertanyaan kepada Penerima Pelayanan di Pojok PRB

Identitas Informan

Nama :

Umur :

Pelayanan yang dibutuhkan :

#### A. Kenyamanan pasien

1. Bagaimana kapasitas ruang/area tunggu di Pojok PRB di Rumah Sakit Wava husada ini?
2. Bagaimana kerapihan dan kebersihan petugas Pojok PRB di Rumah Sakit Wava husada ?
3. Bagaimana kejelasan informasi tertulis terkait layanan Pojok PRB di Rumah Sakit Wava husada, seperti waktu pelayanan, syarat-syarat, alur pengurusan dan lain-lain?

#### B. Respon petugas saat melayani

1. Bagaimana pelayanan di Pojok PRB apakah sudah berjalan dengan sesuai tujuan dari Pojok PRB ?
2. Apakah pelayanan yang didapat cukup mudah dan jelas serta tidak berbelit belit?
3. Apakah petugas menanggapi dengan cepat setiap pertanyaan yang ditanyakan oleh pengguna pelayanan jasa?
4. Apakah petugas selalu siap dan tanggap serta berada pada posisi letak Pojok PRB pada jam pelayanan?

Lampiran 4 Jumlah Kunjungan Pojok PRB 2023

BULAN	BBL	DENDA	SEP MANUAL	RUJUKAN	ALKES	PRB
Januari	200	110	194	220	67	12
Februari	186	103	138	194	56	14
Maret	210	153	169	144	74	11
April	197	89	150	157	52	1
Mei	218	121	182	253	82	3
Juni	161	113	176	198	56	13
Juli	184	122	206	202	84	4
Agustus	192	95	164	241	84	1
September	196	103	183	225	80	0
Oktober	179	85	180	225	80	47
November	188	99	181	262	100	11
Desember	160	111	147	231	85	21
<b>TOTAL</b>	<b>2271</b>	<b>1304</b>	<b>2070</b>	<b>2552</b>	<b>900</b>	<b>138</b>

Lampiran 5 Transkrip Hasil Wawancara

<b>Pelaksanaan Pelayanan Pojok PRB</b>	
Pelayanan yang sesuai dengan tujuan PRB	
(inf.01 AM)	Ya sudah sesuai dengan tujuannya didirikan program Pojok PRB
(inf.02 SS)	pelayanan sangat sesuai tujuan dan sudah berjalan dengan sangat baik
Keinginan yang dibutuhkan	
(inf.01 AM)	Ada beberapa pasien yang ingin dibantu mendaftarkan menjadi peserta JKN non BBL, nah itu kita tidak bisa membantu mbak
(inf.02 SS)	antara iya dan tidak, eee karena ada pelayanan yang tidak bisa dikerjakan di Pojok PRB contoh reaktivasi BPJS PBI karena itu harus datang langsung ke kantor BPJS, tapi secara global sudah memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien

Fungsi pojok PRB	
(inf.01 AM)	ya sesuai dengan fungsinya mbak, jadi ini itu program inovasi anjuran dari BPJS, tidak semua rumah sakit ada yang namanya Pojok PRB karena di sebagian rumah sakit di gabung dengan TPP, karena mungkin load nya tidak sebanyak di Wava Husada, sehingga Ini itu anjuran dari BPJS langsung. Jadi ini salah satu Upaya agar permasalahan BPJS di RS wava tertangani dengan cepat dan lebih focus melayani BPJS yang bermasalah tersebut. Nama yang lebih tepat adalah tempat informasi pelayanan BPJS kesehatan, itu nama standar dari BPJS, kalau Pojok PRB itu nama dari wava sendiri
(inf.02 SS)	iya sudah berjalan memenuhi fungsinya, oke jadi pelayanan di Pojok PRB ini ada BBL, denda 45 hari, perbaikan data (ttl, nama, Alamat, reaktivasi BPJS yang non aktif, sidik jari), alkes, obat PRB, rujukan antar faskes
Factor penghambat pelayanan di PRB	
(inf.01 AM)	untuk hambatan yang parah ga ada si mbak, mungkin kalau jaringan atau server eror dan problem itu kadang ada tapi jarang terjadi
(inf.02 SS)	kalo hambatan yang berat gitu ga ada sih mbak, hanya saja jika terjadi gangguan jarian itu bisa ganggu, untuk komputernya ini baru ganti dan sudah diupdate SSID oleh tim IT jadi sudah ngga lemot, dulu sebelum diganti ya lemot mbak loadingnya agak lama

<b>Fasilitas Sarana dan Prasarana Pendukung Layanan</b>	
Letak lokasi pojok PRB	
(inf.01 AM)	menurut saya letaknya kurang strategis jadi ya kurang dijangkau khalayak umum mbak
(inf.02 SS)	ya letaknya ini menurutku kurang terlihat, apa lagi dengan posisi dibawah tangga jadi ya nyempil kecil

Kondisi lingkungan area Pojok PRB seperti keindahan bangunan, kebersihan ruangan, kapasitas kursi	
(inf.01 AM)	Untuk lokasi sebetulnya ini cukup cuman kurang pas dan bisa dibilang kurang menarik, yaa yang namanya ruangan kan setidaknya ada pintu sama mungkin tempat berkasnya kurang rapi
(inf.02 SS)	Kurang nyaman dengan ruangan terbuka, tapi ini bukan ruangan mbak lebih tepat e bilik. Pokok intine ruangan kurang memadai ini juga cuman 8 kursi, dihari-hari tertentu iki kurang seperti hari senin, rabu, jumat. kurang nyaman karena kursinya terlihat nggak enak dipandang ada sing pecah, kurang bagus. Kadang kebisingan suara juga karena ini dibawah tangga
Sarana media informasi	
(inf.01 AM)	brosur aman itu brosurnya ada yang dapat dari BPJS langsung
(inf.02 SS)	untuk papan petunjuk mengenai layanan sudah sesuai dan sangat membantu, pasien maupun keluarga pasien juga bisa mengambil brosur yang sudah disediakan dan bisa di baca baca

<b>Kenyamanan Pasien</b>	
kursi tunggu	
(inf.01 AM)	
(inf.02 SS)	cuman 8 kursi, dihari-hari tertentu iki kurang seperti hari senin, rabu, jumat. kurang nyaman karena kursinya terlihat nggak enak dipandang ada sing pecah, kurang bagus
(inf.03 A)	ya cukup baik itu saja

(Inf.04 RS)	menurut saya kayak kurang nyaman sih, harusnya seperti kursi tunggu di pelayanan farmasi
(Inf.05 DM)	ini seperti kursi yang hanya alakadarnya mbak
(Inf.06 M)	kursinya kurang enak dipandang menurut saya
(Inf.07 Y)	disini area tunggu menurut saya yang gak pas dibagian kursi, ini ada yang pecah
(Inf.08 R)	saya tadi berdiri karena ga ada kursi kosong tapi ga lama mbak, itu tadi ada ibu-ibu yang maju 1 orang tapi yang ikut sekeluarga jadi kursinya ga cukup
(inf.09 R)	cukup menurut saya, ini tadi saya ndak antri jadi ya kursinya kosong semua mbak
(Inf.10 R)	di pelayanan lain kursinya pake kursi besi mbak disini pakai kursi plastic, kelihatan sih bedanya
(inf.11F)	Ya baik sesuai dengan apa yang kita lihat
(inf.12 N)	baik si tapi mungkin bisa ditingkatkan lagi ya
Kerapihan dan kebersihan	
(Inf. 01 AM)	
(inf.02 SS)	
(inf.03 A)	bersih kok, rapi juga
(Inf.04 RS)	untuk kerapihan dan kebersihan okelah
(Inf.05 DM)	Udah bersih mbak, mungkin lain kali ditambah tempat sampah yaa biar ga bingung buang sampah dimana
(Inf.06 M)	cukup bersih
(Inf.07 Y)	ini sudah bersih dan dari depan terlihat rapi
(Inf.08 R)	ya bersih sudah bersih
(inf.09 R)	Baik

(Inf.10 R)	Baik
(inf.11F)	Baik
(inf.12 N)	B
Penampilan Petugas	
(Inf. 01 AM)	Ya petugas pakaian nya harus rapi dan penampilannya enak dilihat
(inf.02 SS)	pakaian dinas petugas selalu diperhatikan dan harus selalu rapi, memakai sepatu, menggunakan id card. Jadi penampilan selalu diperhatikan sehingga tidak ada yang tidak rapi
(inf.03 A)	Rapi dan bersih dan ramah mbak
(Inf.04 RS)	Sopan, rapi dan ramah
(Inf.05 DM)	Petugasnya baik dan sopan
(Inf.06 M)	Menurut saya rapi, bersih sopan
(Inf.07 Y)	Pakaian nya rapi, penampilannya juga enak dipandang
(Inf.08 R)	Rapi-rapi dan bersih mbak
(inf.09 R)	Menurut saya sudah rapi mbak
(Inf.10 R)	Menurut ku rapi dan bersih
(inf.11 F)	Nggih sudah sangat rapi mbak
(inf.12 N)	Penampilannya baik dan rapi

<b>Respon Petugas Saat Melayani</b>	
pemahaman kebutuhan pasien	
(Inf. 01 AM)	
(inf.02 SS)	

(inf.03 A)	<i>“tadi saya nanya bikin akte bayi disini bisa apa ndak, lalu sama petugasnya dijelasin kalo bikin akte ada di bagian informasi”</i>
(Inf.04 RS)	<i>“petugasnya baik, saya tanya tentang cetak kartu BPJS langsung diberi penjelasan bahwa BPJS saat ini tidak ada cetak kartu”</i>
(Inf.05 DM)	<i>“ini saya minta rujukan, petugasnya sudah tau saya kesini untuk bikin rujukan”</i>
(Inf.06 M)	<i>“saya sudah sering minta rujukan kesini jadi ini tadi petugasnya langsung membuat rujukan”</i>
(Inf.07 Y)	<i>“Iya petugasnya mendengarkan dengan baik tentang keperluan saya kesini”</i>
(Inf.08 R)	<i>“saya ngurus kecamatan bagus toh mbak karena tadi langsung dijelasin cara klaim kecamatannya”</i>
(inf.09 R)	<i>“Ya tadi saya nanya bayarnya denda dimana, petugasnya jawab di ind*m*rt dan langsung dijelaskan cara bayarnya”</i>
(Inf.10 R)	<i>“awalnya saya ga paham ini kok bisa ada denda, lalu sama petugasnya sudah dijelaskan dan sekarang sudah paham”</i>
(inf.11F)	<i>“ini tadi pasiennya masih dirumah mbak, saya kesini buat tanya tanya gimana cara perbaikan data”</i>
(inf.12 N)	<i>“ini ibu saya sudah sering kontrol di wava ini, kebetulan kemarin jadi ibu saya terkena pisau jadi ini tadi melakukan perbaikan sidik jari, terus sama mas nya dijelasin jangan sampai kena pisau atau kegiatan yang bikin sidik jarinya rusak biar selalu terdeteksi gitu katanya”</i>
pelayanan yang baik tidak berbelit-belit dan kesiap tanggapan petugas	
(Inf. 01 AM)	

(inf.02 SS)	<i>“pelayanannya harus sesuai nomor antrian nanti dipanggil satu-satu, Kalau melayani pakai Bahasa sehari-hari yang mudah dipahami dan ga berbelit aja biar mereka cepat paham sehingga mempercepat proses administrasi sesuai dengan kebutuhan pasien atau keluarga pasien”</i>
(inf.03 A)	<i>“sudah jelas informasinya tidak berbelit belit sama kan ini tadi petugasnya masih ke kamar mandi, lalu sama anak PKL disuruh nunggu dulu, setelah petugasnya datang langsung siap melayanani dengan tanggap”</i>
(Inf.04 RS)	<i>“karena tadi ga ada antrian jadi langsung dilayani, tadi yang saya tanyakan sudah jelas”</i>
(Inf.05 DM)	<i>“petugas nya menyampaikan informasi dengan tepat ga berbelit belit mbak, saya sudah 2 kali kesini”</i>
(Inf.06 M)	<i>“saya selalu minta rujukan di sini mbak, senang dengan pelayanan petugasnya karena kalau menginfokan hal itu jelas dan gamblang”</i>
(Inf.07 Y)	<i>“2 tahun lalu saya mengurus BPJS kaca mata juga disini mbak, petugasnya juga tetap masnya yang sekarang ini, baik kalau memberitahu ga berbelit belit”</i>
(Inf.08 R)	<i>“pelayanan dapat saya terima karena bahasanya jelas, sebelumnya belum pernah klaim kaca mata, ini tadi sama mas nya sudah dijelaskan”</i>
(inf.09 R)	<i>“Ngga berbelit-belit mbak”</i>
(Inf.10 R)	<i>“tadi masih ishoma jadi nunggu sebentar, terus petugas e datang langsung tanggap melayani sesuai nomor antrian”</i>
(inf.11F)	<i>“cukup informasinya ga berbelit belit pelayanannya juga sat set cepat tanggap”</i>
(inf.12 N)	<i>“langsung dilayanani sesuai nomor antrian, informasinya juga ga berbelit belit”</i>
ketepatan dan ketelitian pelayanan petugas	