

Lampiran 1: DOKUMENTASI



Dokumentasi saat mengurus perizinan penelitian di Dinas Kesehatan Kota Bandung



Dokumentasi saat meminta data kepegawaian di Bagian Tata Usaha



Dokumentasi saat meminta data LAKIP, RENSTRA, dengan Kepala Sub Bagian Program, Data dan Informasi



Dokumentasi bersama Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan Primer dan Tradisional



Dokumentasi bersama Staf Seksi Pelayanan Kesehatan Primer dan Tradisional

Dokumentasi Tim Lapangan saat melakukan Layanan Layad Rawat



Dokumentasi Kendaraan Ambulans Motor dan Mobil untuk Layanan Layad Rawat



Lampiran 2:**Pedoman Wawancara untuk Dinas Kesehatan Kota Bandung**

| Kriteria | Pertanyaan |
|-----------------|--|
| 1 | 2 |
| 1. Komunikasi | a. Transmisi 1) Apakah pelaksanaan kebijakan Layanan Layad Rawat di Dinas Kesehatan Kota Bandung sudah optimal? 2) Bagaimana komunikasi yang dilakukan untuk mensosialisasikan kebijakan layanan layad rawat pada masyarakat di Kota Bandung? |
| | b. Kejelasan 3) Apakah informasi yang disampaikan mengenai kebijakan Layanan Layad Rawat telah disampaikan dengan jelas dan dimengerti oleh masyarakat? 4) Apakah pernah terjadi misskomunikasi dalam penyampaian informasi kebijakan baik itu kepada pelaksana atau masyarakat? Bagaimana menanganinya? |
| 2. Sumber Daya | c. Staff 5) Apakah jumlah pelaksana untuk pelaksanaan kebijakan Layanan Layad Rawat sudah mencukupi? Ada berapa jumlah pelaksana kebijakan ini? 6) Apakah kemampuan para pelaksana untuk pelaksanaan kebijakan Layanan Layad Rawat sudah mencukupi? Kenapa bisa cukup/ belum cukup? Apa saja kriteria yang dibutuhkan? |
| | d. Informasi 7) Apakah informasi mengenai pelaksanaan kebijakan Layanan Layad Rawat sudah dipahami oleh seluruh pelaksana? Apa cara yang dilakukan untuk memberikan pemahaman terkait pelaksanaan kebijakan? |
| | e. Fasilitas 8) Sarana dan prasarana serta kelengkapan apa saja yang disediakan untuk menunjang pelaksanaan kebijakan Layanan Layad Rawat ini? 9) Bagaimana kondisi sarana dan prasarana serta kelengkapan untuk pelaksanaan kebijakan Layanan Layad Rawat? |

| | |
|-----------------------|--|
| | 10) Upaya apa saja yang dilakukan untuk pemeliharaan sarana dan prasarana? |
| 3. Disposisi | f. Efek Disposisi 11) Bagaimana pemilihan dan pengangkatan para pelaksana kebijakan Layanan Layad Rawat? |
| | g. Pengaturan Birokrasi 12) Bagaimana pembagian tugas dan koordinasi antara para pelaksana kebijakan Layanan Layad Rawat? |
| | h. Insentif 13) Apakah ada insentif untuk pelaksana yang telah melaksanakan kebijakan Layanan Layad Rawat yang bekerja melampaui standar yang telah ditentukan misalnya berpretasi/ bekerja hingga di luar jam kerja (lembur)? |
| 4. Struktur Birokrasi | i. Membuat Standar Operasional Prosedur 14) Apakah pelaksana kebijakan Layanan Layad Rawat sudah mengikuti SOP atau petunjuk teknis yang telah ditetapkan? 15) Apakah ada sanksi bagi pelaksana kebijakan yang tidak mematuhi aturan dalam melaksanakan kebijakan Layanan Layad Rawat? |
| | j. Melaksanakan Fragementasi 16) Apakah penyebaran tanggungjawab untuk layanan layad rawat ke beberapa unit kerja sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing? |
| | 17) Apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan kebijakan Layanan Layad Rawat? 18) Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan kebijakan Layanan Layad Rawat? |

**Pedoman Wawancara untuk UPT Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu
(P2KT)**

| Kriteria | Pertanyaan |
|-----------------|--|
| 1 | 2 |
| 1. Komunikasi | a. Transmisi 1) Apakah pelaksanaan kebijakan Layanan Layad Rawat di Dinas Kesehatan Kota Bandung sudah optimal? 2) Bagaimana komunikasi yang dilakukan untuk mensosialisasikan kebijakan layanan layad rawat pada masyarakat di Kota Bandung? |
| | b. Kejelasan 3) Apakah informasi yang disampaikan mengenai kebijakan Layanan Layad Rawat telah disampaikan dengan jelas dan dimengerti oleh masyarakat? 4) Apakah pernah terjadi misskomunikasi dalam penyampaian informasi kebijakan baik itu kepada pelaksana kebijakan atau masyarakat? Bagaimana mengatasinya? |
| 2. Sumber Daya | c. Staff 5) Apakah jumlah pelaksana untuk pelaksanaan kebijakan Layanan Layad Rawat sudah mencukupi? Ada berapa jumlah pelaksana kebijakan ini? 6) Apakah kemampuan para pelaksana untuk pelaksanaan kebijakan Layanan Layad Rawat sudah mencukupi? Kenapa bisa cukup/ belum cukup? Apa saja kriteria yang dibutuhkan? |
| | d. Informasi 7) Apakah informasi mengenai pelaksanaan kebijakan Layanan Layad Rawat sudah dipahami oleh seluruh pelaksana? Apa cara yang dilakukan untuk memberikan pemahaman terkait pelaksanaan kebijakan? |
| | e. Fasilitas 8) Sarana dan prasarana serta kelengkapan apa saja yang disediakan untuk menunjang pelaksanaan kebijakan Layanan Layad Rawat ini? 9) Bagaimana kondisi sarana dan prasarana serta kelengkapan untuk pelaksanaan kebijakan Layanan Layad Rawat? |

| | |
|-----------------------|--|
| | 10) Upaya apa saja yang dilakukan untuk pemeliharaan sarana dan prasarana? |
| 3. Disposisi | f. Efek Disposisi 11) Bagaimana pemilihan dan pengangkatan para pelaksana kebijakan Layanan Layad Rawat? |
| | g. Pengaturan Birokrasi 12) Bagaimana pembagian tugas dan koordinasi antara para pelaksana kebijakan Layanan Layad Rawat? |
| | h. Insentif 13) Apakah ada insentif untuk pelaksana yang telah melaksanakan kebijakan Layanan Layad Rawat yang bekerja melampaui standar yang telah ditentukan misalnya berpretasi/ bekerja hingga di luar jam kerja (lembur)? |
| 4. Struktur Birokrasi | i. Membuat Standar Operasional Prosedur 14) Apakah pelaksana kebijakan Layanan Layad Rawat sudah mengikuti SOP atau petunjuk teknis yang telah ditetapkan? 15) Apakah ada sanksi bagi pelaksana kebijakan yang tidak mematuhi aturan dalam melaksanakan kebijakan Layanan Layad Rawat? |
| | j. Melaksanakan Fragementasi 16) Apakah penyebaran tanggungjawab untuk layanan layad rawat ke beberapa unit kerja sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing? |
| | 17) Apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan kebijakan Layanan Layad Rawat? 18) Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan kebijakan Layanan Layad Rawat? 19) Apakah ada inovasi pelayanan dari sisi teknologi untuk Layanan Layad Rawat ini? Jika ada, teknologi seperti apa? |

Pedoman Wawancara untuk Tim Lapangan Layanan Layad Rawat P2KT

| Kriteria | Pertanyaan |
|-----------------|---|
| 1 | 2 |
| 1. Komunikasi | <p>a. Transmisi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bagaimana komunikasi yang dilakukan untuk mensosialisasikan kebijakan layanan layad rawat pada masyarakat di Kota Bandung? 2) Bagaimana komunikasi dengan pasien yang telah mendapatkan layanan layad rawat apakah setelah mendapatkan pelayanan komunikasi tetap berlanjut? Seperti misalnya ada pengecekan kondisi pasien secara berjangka? <p>b. Kejelasan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Apakah informasi yang disampaikan mengenai kebijakan Layanan Layad Rawat telah disampaikan dengan jelas dan dimengerti oleh masyarakat? 2) Apakah pernah terjadi missskomunikasi dalam penyampaian informasi kebijakan baik itu kepada pelaksana kebijakan atau masyarakat? Bagaimana mengatasinya? |
| 2. Sumber Daya | <p>c. Staff</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Apakah jumlah pelaksana untuk pelaksanaan kebijakan Layanan Layad Rawat sudah mencukupi? Ada berapa jumlah pelaksana kebijakan ini? <p>d. Informasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Apakah informasi mengenai pelaksanaan kebijakan Layanan Layad Rawat sudah dipahami oleh seluruh tim pelaksana? <p>e. Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bagaimana kondisi sarana dan prasarana serta kelengkapan untuk pelaksanaan kebijakan Layanan Layad Rawat seperti kendaraan dan alat kesehatan? apakah sudah mencukupi? Kira-kira apa yang perlu ditingkatkan? |
| 3. Disposisi | <p>f. Pengaturan Birokrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bagaimana pembagian tugas dan koordinasi antara para pelaksana kebijakan Layanan Layad Rawat? <p>g. Insentif</p> |

| | |
|-----------------------|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1) Apakah ada insentif untuk pelaksana yang telah melaksanakan kebijakan Layanan Layad Rawat yang bekerja melampaui standar yang telah ditentukan misalnya berpretasi/ bekerja hingga di luar jam kerja (lembur)? 2) Apakah ada <i>reward</i> seperti pelatihan untuk meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan? Jika ada pelatihan seperti apa? |
| | <p>h. Membuat Standar Operasional Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Apakah pelaksana kebijakan Layanan Layad Rawat sudah mengikuti SOP atau petunjuk teknis yang telah ditetapkan? 2) Apakah ada sanksi bagi pelaksana kebijakan yang tidak mematuhi aturan dalam melaksanakan kebijakan Layanan Layad Rawat? |
| 4. Struktur Birokrasi | <p>i. Melaksanakan Fragementasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Apakah penyebaran tanggungjawab untuk layanan layad rawat ke beberapa unit kerja sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing? <hr/> <ol style="list-style-type: none"> 1) Apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan kebijakan Layanan Layad Rawat? 2) Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan kebijakan Layanan Layad Rawat? |

Pedoman Wawancara untuk Masyarakat Pengguna Layanan

Nama :
 Usia :
 Jenis Kelamin :
 Pekerjaan :

| Kriteria | Pertanyaan |
|----------------|---|
| 1 | 2 |
| 1. Komunikasi | a. Transmisi 1) Apakah bapak/ibu mengetahui kebijakan layanan layad rawat? Melalui <i>platform/ wadah/ media</i> apa saja? 2) Apakah bapak/ibu pernah mendapatkan sosialisasi program layad rawat? |
| | b. Kejelasan 3) Apakah sudah mengerti dan cukup jelas tentang informasi yang dibagikan? 4) Apakah bapak/ibu tertarik untuk menggunakan layanan layad rawat ini? Jika tertarik/tidak tertarik apa alasannya bisa dijelaskan? |
| 2. Sumber Daya | c. Staff 5) Bagaimana respon petugas tim layad rawat dalam memberikan pelayanan sudah baik/cepat/tanggap? Apakah sudah membantu bapak/ibu bisa dijelaskan? |
| | d. Informasi 6) Apakah bapak/ibu mengetahui pelayanan apa saja yang diberikan dalam mengakses layanan layad rawat ini bisa dijelaskan? 7) Apakah menurut bapak/ibu layanan yang diberikan dalam kebijakan ini sudah adil/merata? Apakah bapak/ibu sudah puas dengan adanya program ini? |
| | e. Fasilitas 8) Apakah menurut bapak/ibu sarana dan prasarana penunjang program layad rawat ini sudah merata/ cukup baik? Fasilitas apa saja yang telah disediakan/ perlu disediakan? |
| 3. Disposisi | f. Efek Disposisi |

| | |
|------------------------------|---|
| | <p>9) Bagaimana respon petugas tim layad rawat dalam memberikan pelayanan sudah baik/cepat/tanggap? Apakah sudah membantu bapak/ibu bisa dijelaskan?</p> |
| | <p>g. Insentif</p> <p>10) Apa yang bapak/ibu rasakan setelah menerima pelayanan layad rawat ini? Dipungut biaya tidak saat mendapatkan layanan layad rawat ini?</p> |
| <p>4. Struktur Birokrasi</p> | <p>h. Membuat Standar Operasional Prosedur</p> <p>11) Apakah bapak/ibu mengetahui dan/atau akan mengikuti prosedur yang ada dalam kebijakan layad rawat ini? Lalu bagaimana prosedurnya mengakses layanan layad rawat mudah atau sulit bisa dijelaskan alasannya?</p> |
| | <p>12) Apa yang menjadi harapan/ saran bapak/ibu untuk layanan layad rawat ini ke depannya?</p> |

Pedoman Wawancara untuk Masyarakat Non Pengguna Layanan

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

| Kriteria | Pertanyaan |
|-----------------------|---|
| 1 | 2 |
| 1. Komunikasi | a. Transmisi 1) Apakah bapak/ibu mengetahui kebijakan layanan layad rawat? Melalui <i>platform</i> / wadah/ media apa saja? 2) Apakah bapak/ibu pernah mendapatkan sosialisasi program layad rawat? |
| | b. Kejelasan 3) Apakah sudah mengerti dan cukup jelas tentang informasi yang dibagikan? 4) Apakah bapak/ibu tertarik untuk menggunakan layanan layad rawat ini? Jika tertarik/tidak tertarik apa alasannya bisa dijelaskan? |
| 2. Sumber Daya | c. Informasi 5) Apakah bapak/ibu mengetahui pelayanan apa saja yang diberikan dalam mengakses layanan layad rawat ini bisa dijelaskan? 6) Apakah menurut bapak/ibu layanan yang diberikan dalam kebijakan ini sudah adil/merata? Apakah bapak/ibu sudah puas dengan adanya program ini? |
| | d. Fasilitas 7) Apakah menurut bapak/ibu sarana dan prasarana penunjang program layad rawat ini sudah merata/ cukup baik? Fasilitas apa saja yang telah disediakan/ perlu disediakan? |
| 3. Struktur Birokrasi | e. Membuat Standar Operasional Prosedur 8) Apakah bapak/ibu mengetahui dan/atau akan mengikuti prosedur yang ada dalam kebijakan layad rawat ini? Lalu bagaimana prosedurnya mengakses layanan layad rawat mudah atau sulit bisa dijelaskan alasannya? |
| | 9) Apa yang menjadi harapan/ saran bapak/ibu untuk layanan layad rawat ini ke depannya? |

Lampiran 3:**Pedoman Observasi**

| No. | Karakteristik Pengamatan | Nilai | | | |
|-----|--|-------|---|---|---|
| | | A | B | C | D |
| 1. | Penyampaian informasi mengenai pelaksanaan Kebijakan Layanan Layad Rawat | | | | |
| 2. | Kejelasan informasi mengenai pelaksanaan Kebijakan Layanan Layad Rawat | | | | |
| 3. | Jumlah pelaksana Kebijakan Layanan Layad Rawat | | | | |
| 4. | Kemampuan pelaksana Kebijakan Layanan Layad Rawat | | | | |
| 5. | Kewenangan yang diberikan kepada pelaksana Kebijakan Layanan Layad Rawat | | | | |
| 6. | Jumlah sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan Kebijakan Layanan Layad Rawat | | | | |
| 7. | Sikap pelaksana Kebijakan Layanan Layad Rawat | | | | |
| 8. | Pemilihan dan pengangkatan pelaksana Kebijakan Layanan Layad Rawat | | | | |
| 9. | Adanya insentif bagi pelaksana Kebijakan Layanan Layad Rawat | | | | |
| 10. | Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk melaksanakan Kebijakan Layanan Layad Rawat | | | | |
| 11. | Adanya fragmentasi / koordinasi antar pelaksana Kebijakan Layanan Layad Rawat | | | | |

Sumber: Data Peneliti, 2020.

Keterangan:

A = Sangat Baik

B = Baik

C = Cukup

D = Buruk