

LAMPIRAN 1

LEMBAR PENJELASAN KEPADA CALON INFORMAN

Peneliti sebagaimana data berikut:

Nama : Anzik Ulan Dhari

Pekerjaan : Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Malang

Prodi : D3 Asuransi Kesehatan

Alamat : Jl. Pandawa RT 049 RW 005 Dusun Jambegde Desa Kanigoro
Kecamatan Pagelaran Kabupaten Malang

Nomor Telpn : 083119985157(Wa)

Bermaksud melaksanakan penelitian mengenai Pemahaman Peserta Bukan Penerima Upah Pada Penggunaan Layanan PANDAWA di Kelurahan Ardirejo Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang sehingga peneliti berharap kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk terlibat dalam penelitian ini melalui wawancara mendalam.

Ketentuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kesukarelaan untuk ikut penelitian

Bapak/Ibu/Saudara memilih terlibat dalam penelitian ini tanpa paksaan. Jika dalam perjalanan penelitian, Bapak/Ibu/Saudara juga bebas untuk mengundurkan diri tanpa dikenakan sanksi atau denda. Namun bila Bapak/Ibu/Saudara tidak bersedia terlibat maka tetap memiliki kesempatan untuk menyampaikan saran terkait pemenuhan indikator Kapitasi Berbasis Komitmen Pelayanan di FKTP pada Kota Malang.

2. Prosedur Penelitian

Bapak/Ibu/Saudara akan diminta menandatangani lembar persetujuan selanjutnya Anda akan diwawancarai terkait Pemahaman Peserta Bukan Penerima Upah Pada Penggunaan Layanan PANDAWA di Kelurahan Ardirejo Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang selama kurang lebih 15-30 menit.

3. Kewajiban Subyek Penelitian

Bapak/Ibu/Saudara berkewajiban mengikuti petunjuk penelitian, bila ada yang belum jelas, Bapak/Ibu/Saudara dapat bertanya lebih lanjut kepada peneliti.

4. Risiko dan Efek Samping dan penanganannya

Subjek penelitian yang ikut serta dalam penelitian ini akan berkorban waktu, tenaga, dan pikiran dalam menjawab pertanyaan wawancara. Oleh karena itu, tidak ada paksaan dalam keikutsertaan. Untuk mengurangi pengorbanan waktu, tenaga, dan pikiran, maka Anda akan dibantu fasilitator dalam memahami prosedur dari pelaksanaan wawancara ini.

5. Manfaat

Keuntungan langsung yang Anda dapatkan adalah Anda berkesempatan untuk menyampaikan informasi dan masukan dalam pengembangan pemenuhan indikator KBKP.

6. Kerahasiaan

Semua informasi yang berkaitan dengan identitas subyek penelitian dijamin kerahasiaannya dan hanya untuk kepentingan penelitian.

7. Informasi

Bila sewaktu-waktu Bapak/Ibu/Saudara membutuhkan penjelasan lebih lanjut, dapat menghubungi Anzik Ulan Dhari selaku peneliti pada nomor HP: 083119985157(Wa) email: ulanzik@gmail.com

Demikian atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara, terimakasih.

Peneliti,



Anzik Ulan Dhari

LAMPIRAN 2

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pedoman Wawancara untuk peserta JKN

1. Identitas peserta : nama, usia, pendidikan tertinggi
2. Apa yang Bapak/Ibu/Saudara/i ketahui mengenai Layanan Pandawa ?
3. Menu layanan pandawa apa saja yang sudah Bapak/Ibu/Saudara/i ketahui ?
4. Boleh di jelaskan Bapak/Ibu/Saudara/i bagaimana prosedur mengenai layanan Pandawa?
5. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/i mengenai layanan Pandawa?
6. Kendala apa saja yang pernah Bapak/Ibu/Saudara/i alami saat menggunakan layanan Pandawa?
7. Apa yang menyebabkan Bapak/Ibu/Saudara/i paham/tidak paham dalam menggunakan layanan Pandawa?
8. Apa manfaat yang Bapak/Ibu/Saudara/i dapatkan setelah menggunakan layanan Pandawa?

B. Pedoman Wawancara untuk Kader BPJS wilayah Kecamatan Kepanjen

1. Identitas peserta : nama, usia, pendidikan tertinggi
2. Boleh di jelaskan secara singkat bagaimana cara kerja sebagai kader/tugas yang yang di lakukan seorang kader?
3. Ada berapa banyak peserta yang sudah memahami cara penggunaan layanan Pandawa?
4. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menyebabkan kurangnya pemahaman peserta BPJS mengenai layanan Pandawa di wilayah kelurahan Ardirejo ?
5. Bagaimana cara Bapak/Ibu/Saudara/i sebagai kader menangani peserta yang kurang paham dalam penggunaan layanan Pandawa?

LAMPIRAN 3

TRANSKRIP WAWANCARA

ID	KATEGORI	KODE	PERNYATAAN	
INFORMAN 1	Prosedur Pelayanan	Menyebutkan dengan benar prosedur	Lek teko brosur sing tahu tak woco iku mbak, siji WA ning pandawa, terus milih menu, terus ngisi-ngisi sing onok ndek jerone menu maeng iku, lek mari di isi kabeh baru di kirim. Kyoke ngunu se mbak	
	Manfaat	Belum ada manfaat yang di rasakan	Durung enek manfaate mbak gawe aku pribadi, soale belum pernah gawe layanan iki	
	Tanggapan	Tanggapan terhadap layanan	Pelayanan ribet dan membingungkan	Aku kaet ngerti pandawa iki lak mari ngeterno mbakku nang kantor bpjs se mbak. Menurutku carane rodok blibet. Lak gawe aku garai bingung. Dan pandawa iki kurang di kenalne nang warga, dadi akeh wong sing durung weroh ng pandawa iki
		Kendala		
		Belum pernah menggunakan	Lek misal sok mben aku butuh kate gawe pandawa kyoke angel mbak. Polane aku durung tau nyobak gugakne pandawa iki mek tau moco yopo cara gunakno e. lek gawe aku pandawa iki termasuk	

			hal sing anyar dadi butuh proses mahami cara-carane	
INFORMAN 2	Prosedur Pelayanan	Menyebutkan dengan benar prosedur	Sakdurunge aku gak paham cara e mbak. Dadi aku teko i neng kantor bpjs, nah pas teko di takok i ambek satpam keperluane opo terus aku jawab arep rubah nomer hp, nah teko kunu aku di kandani carane gawe pandawa, sing pertama iku chet pandawa terus masuk link e, nah ndek kunu aku sik bingung mbak, aku takok nang satpam maneh terus di arahke ning menu perubahan data, milih nomer hp, terus ngisi-ngisi ngunu iku, terus di kirim	
		Masih bingung prosedur		
	Manfaat	Manfaat yang di rasakan		Manfaatnya yang saya rasakan kemudahan mengakses layanan bpjs seperti pelayanan satu pintu yang ada di pandawa ini dan akhirnya saya bisa merubah nomer hp dengan mudah dan tanpa antri
		Kemudahan akses		
	Tanggapan	Tanggapan terhadap layanan		Emm sebenarnya sangat membantu sih mbak bagi saya , tapi enek kekurangan e pisan, menurutku sosialisasi pandawa ning masyarakat iki kurang menyeluruh, orang baru ngerti
		Pelayanan sangat membantu		

		Kurang sosialisasi dari bpjs	pandawa iki pas mari tekan kantor bpjs kesehatan
	Kendala	Kendala	Emm kendala e yang pertama yaitu jaringan lemot, saking lemotnya nunggu lama pas buka link, kedua saya tidak tahu mbak kalau disitu harus mencantumkan nomer rekening juga
		Akibat akses internet	
		Tidak mengetahui pencantuman nomor rekening	
INFORMAN 3	Prosedur Pelayanan	Menyebutkan dengan benar prosedur	Sebenarnya saya masih bingung, jadi setahu saya saja ya mbak. menghubungi nomor pandawa terlebih dahulu, kemudian akses linknya lanjut dengan mengisi formulir, kemudian unggah dokumen setelah selesai dikirim mbak
	Manfaat	Manfaat yang dirasakan	Yaa tentunya lebih mudah ya mbak, lebih fleksibel juga. Bisa diakses dimanapun sesuai ketentuan jam operasional yang ada di pandawa
Lebih mudah mengakses			

	Tanggapan	Tanggapan terhadap layanan	Layanannya sudah bagus mbak apalagi buat orang yang rumahnya jauh dari kantor bpjs. Layanan ini kan online jadi bisa di akses dirumah saja. tapi menurut saya alunya masih membingungkan
		Pelayanan sudah bagus	
	Kendala	Kendala	Kendalanya seperti tiba-tiba kembali ke menu awal, biasa sih mbak akses internet kebanyakan
		Akibat akses internet	
INFORMAN 4	Prosedur Pelayanan	Menyebutkan dengan benar prosedur	Jadi gini mbak untuk prosedur layanan pandawa yang pertama itu buka aplikasi whatsapp kemudian menghubungi nomor pandawa. Setelah mengirim pesan selang beberapa menit muncul balasan dari pandawa, kemudian mengklik link yang sudah di kasih, lanjut pindah ke laman pandawa yang terdiri dari banyak menu. Pilih menu perubahan atau perbaikan data kemudian isi formulir dan di lanjutkan dengan unggah dokumen, setelah itu kirim. Kemudian tunggu balasan lagi dari pandawa sampai proses perubahan data berhasil di lakukan

	Manfaat	Manfaat yang di rasakan	Lebih terbantu ketika ingin melakukan penambahan anggota keluarga ke BPJS Kesehatan tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang/kantor pusat. Layanan juga dapat diakses dengan mudah
		Lebih terbantu tanpa perlu datang ke kantor bpjs	
		Kemudahan akses	
	Tanggapan	Tanggapan terhadap layanan	Sejauh ini layanan sudah cukup baik, saya rasa dengan adanya layanan ini membantu setiap peserta untuk melakukan berbagai permasalahan seperti perubahan nama, perubahan alamat, pendaftaran anggota baru dan masih banyak lagi. Mungkin untuk langkah-langkah penggunaan layanan ini lebih di edukasikan kepada peserta JKN karena terkadang untuk kalangan muda memang mudah diakses, tetapi tidak untuk kalangan yang memang sudah diatas 40 tahun akan cukup membingungkan
		Pelayanan sudah bagus	
		Dapat membantu peserta	
		Langkah penggunaan lebih di edukasikan	
	Kendala	Kendala	

		Akibat akses internet	Jaringan internet mbak, sempat juga waktu saya mengisi formulir salah masukkan nomor KK padahal yang di minta adalah nomor NIK, dan juga gak tau kalau unggah berkas itu ada maksimum ukuran file-nya, kalau tidak sesuai bisa gagal dalam proses pengupload-an dokumennya mbak
		Salah masukkan nomor	
		Gagal upload dokumen	
INFORMAN 5	Prosedur Pelayanan	Menyebutkan dengan benar prosedur	Prosedur pandawa ini cukup mudah sih mbak kalau kita mengikuti sesuai arahan yang diberikan. Pertama nih chat ke nomor Pandawa setelah itu dapat balasan berupa link, terus di akses linknya, kemudian muncul beberapa menu. Pilih sesuai kebutuhan, isi formulir yang tertera, upload dokumen yang di perlukan kemudian kirim deh mbak. Udah gitu aja sih, mudah kan. Oh iya mbak ada lagi setelah pengiriman berhasil, selang beberapa menit dapat balasan lagi dari pandawa yang memberitahukan bahwa data dan dokumen yang dikirim masih dalam pengecekan dan di proses. Ditunggu sampai dapat balasan lagi yang memberitahukan bahwa

			transaksi kepesertaan telah berhasil di proses. Udah selesai gitu aja mbak.
Manfaat	Manfaat yang di rasakan		Manfaat yang saya peroleh setelah menggunakan layanan pandawa, yaitu saya dapat menggunakan bpjs saya secara maksimal karena sangat terbantu jika ada perubahan data ataupun perubahan yang lainnya
	Menggunakan bpjs secara maksimal		
	Lebih terbantu		
Tanggapan	Tanggapan terhadap layanan		Sudah cukup baik. Dengan adanya layanan pandawa ini memudahkan peserta dalam melakukan perubahan data karena cukup dilakukan dirumah saja sudah bisa tanpa antri di kantor bpjs terdekat
	Pelayanan sudah bagus		
	Memberikan kemudahan kepada peserta		
Kendala	Tidak ada kendala		Tidak ada kendala, karena semua sudah cukup ter-arah dan diberikan penjelasan yang cukup jelas

Wawancara dengan Kader BPJS Kesehatan

ID	KODE	PERNYATAAN
Kader BPJS wilayah Kecamatan Kepanjen	Tugas kader bpjs	Memberikan edukasi dan sosialisasi mengenai BPJS kesehatan kepada masyarakat dan menanyakan kendala ataupun keluhan peserta. Saya senang bias membantu peserta yang awalnya kurang tahu menjadi tahu yang paham menjadi paham dan yang malas berobat menjadi bias untuk berobat
	Persepsi kader bpjs	
	Jumlah masyarakat belum paham	Untuk wilayah apa Kelurahan Ardirejo, kalau Kelurahan Ardirejo perbulannya tidak bias di hitung bisannya akumulatif per binaan. Dari binaan saya di kelurahan ardirejo per juni tahun 2023 ada 125 belum paham dan 70 orang yang sudah paham dalam menggunakan layanan pandawa
Penyebab kurangnya pemahaman	Karena faktor usia, kurangnya kesadaran	

	Kurang kesadaran	untuk mencari informasi terbaru BPJS Kesehatan, bisa juga karena orang tersebut gaptek. Dari beberapa hal tersebut dapat mempengaruhi seseorang paham atau tidak paham mengenai layanan Pandawa
	Penanganan peserta yang tidak paham	Sebelum menangani peserta yang kurang paham saya akan membagi kelompok yang paham dan tidak paham.
	Penanganan peserta yang paham	
	Mencari akar permasalahan	Untuk peserta yang tidak paham akan saya sendiri dan memberi edukasi kepada mereka dengan menanyakan terlebih dahulu alur bagian mana yang kurang mereka pahami. Jika sudah menemukan titik permasalahannya saya akan menjelaskan dengan detail cara dan solusi yang baik untuk menangani permasalahan mereka
	Solusi berdasarkan titik permasalahan	