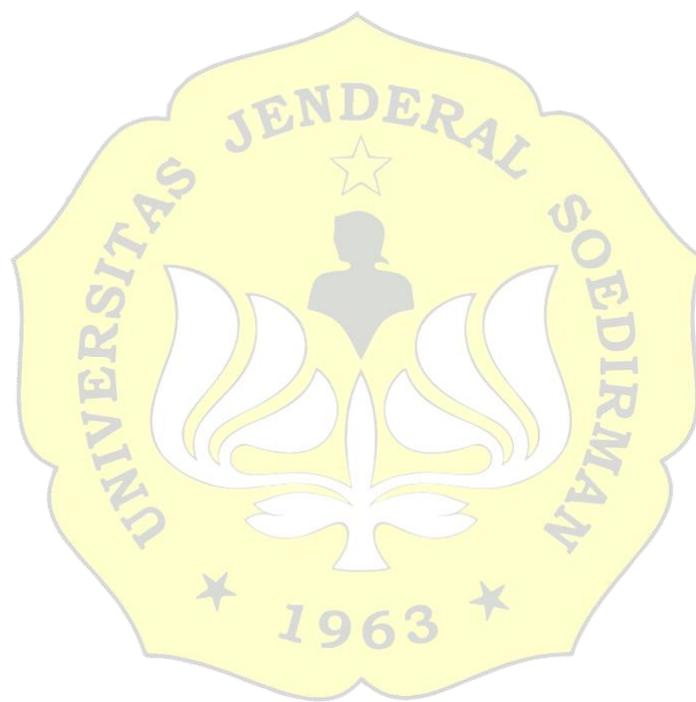


LAMPIRAN



Lampiran 1. Instrumen Penelitian

Pedoman Wawancara Untuk Kepala Bidang Staff Kepesertaan dan Perluasan Peserta BPJS Kesehatan Purwokerto

A. Identitas Informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Umur :
Pekerjaan :
Jabatan :
Pendidikan Terakhir :

B. Daftar Pertanyaan

A. Akuntabilitas

1. Bagaimana kesesuaian alur pelaksanaan implementasi Aplikasi *mobile* JKN dengan standar prosedur pelaksanaan?
2. Bagaimana pengawasan terhadap implementasi aplikasi *mobile* JKN? Siapa yang memegang tanggung jawab terhadap implementasi tersebut?
3. Kegiatan apa saja yang dilakukan BPJS dalam mensosialisasikan *mobile* JKN kepada masyarakat?
4. Bagaimana pertanggung jawaban yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan Purwokerto dimana masih banyak masyarakat atau peserta dari BPJS Kesehatan Kota Purwokerto tidak memahami tentang adanya aplikasi *mobile* JKN?

B. Transparansi

1. Bagaimana transparansi iuran yang ditanggung oleh peserta pembayaran setiap bulan yang dilakukan oleh peserta mandiri maupun yang ditanggung oleh pemerintah atau PBI, apakah bisa dilihat di aplikasi *Mobile* JKN?
2. Apakah dengan adanya aplikasi *mobile* JKN peserta bisa melihat iuran atau denda pelayanan dalam aplikasi tersebut?

C. Daya Tanggap

1. Bagaimana SOP Pegawai dalam proses pelayanan BPJS khususnya dalam membantu peserta menggunakan aplikasi mobile JKN?

D. Efektivitas dan Efisiensi

1. Apakah yang dimaksud dengan pelayanan prima di BPJS Kesehatan?
2. Setelah adanya aplikasi Mobile JKN berapa paling sedikit antrian BPJS Kesehatan perharinya?
3. Apakah implementasi aplikasi *mobile* JKN di Purwokerto sudah berjalan semestinya sesuai prosedur yang berlaku?
4. Bagaimana informasi yang dapat didapat peserta terhadap layanan BPJS Kesehatan Purwokerto?
5. Bagaimana alur kritik dan saran yang dapat disampaikan peserta terhadap instansi pelayanan BPJS Kesehatan di Purwokerto?
6. Bagaimana alur pengaduan peserta terhadap instansi pelayanan BPJS Kesehatan di Purwokerto?
7. Bagaimana sikap pegawai dalam organisasi? Apakah organisasi bersikap kompetitif atau kooperatif terhadap implementasi Aplikasi Mobile JKN?

E. Aturan Hukum

1. Apakah terdapat sanksi yang ditetapkan atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan BPJS Kesehatan?
2. Dalam pelaksanaan BPJS Kesehatan Purwokerto apakah tidak terjadi suatu deskriminasi atau kesalahan-kesalahan yang bertentangan dengan aturan hukum yang berlaku?

Pedoman Wawancara Untuk Peserta BPJS Kesehatan dan Pengguna

Aplikasi Mobile JKN

A. Identitas Informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Umur :
Pekerjaan :
Jabatan :
Pendidikan Terakhir :

B. Daftar Pertanyaan

A. Akuntabilitas

1. Apakah saudara mengetahui adanya aplikasi mobile JKN?
2. Setelah adanya aplikasi mobile JKN apakah ibu/bapak setiap membutuhkan pelayanan ke kantor atau cukup di HP saja?
3. Apakah setelah adanya aplikasi ini merasa terbantu dan di mudahkan?
4. Apakah pihak BPJS Kesehatan sering menginformasikan terkait BPJS khususnya Aplikasi Mobile JKN?

B. Transparansi

1. Apakah saudara sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan Purwokerto?
2. Apakah untuk mengecek tagihan pembayaran atau iuran bisa menggunakan mobile JKN atau harus ke kantor BPJS?
3. Apakah perlu peningkatan dari segi pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai-pegawai dari BPJS Kesehatan?

C. Daya Tanggap

1. Bagaimana daya tanggap pegawai pelayan dalam melayani peserta?
2. Bagaimana sikap pegawai dalam melayani peserta?

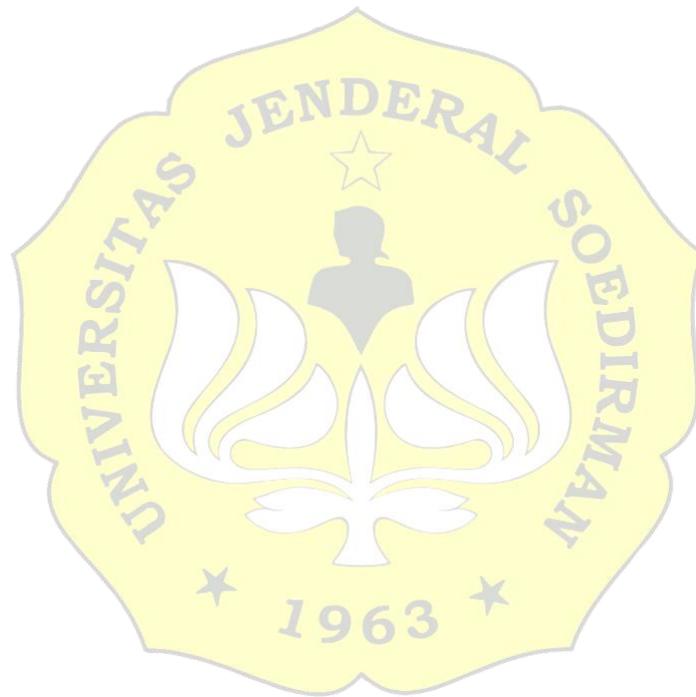
D. Efektivitas dan efisiensi

1. Apakah pegawai tepat waktu dalam melayani dikantor BPJS?

2. Apakah dengan adanya aplikasi mobile JKN saudara perlu mengeluarkan biaya untuk mendapatkan pelayanan?
3. Apa manfaat yang dirasakan setelah adanya aplikasi mobile JKN?

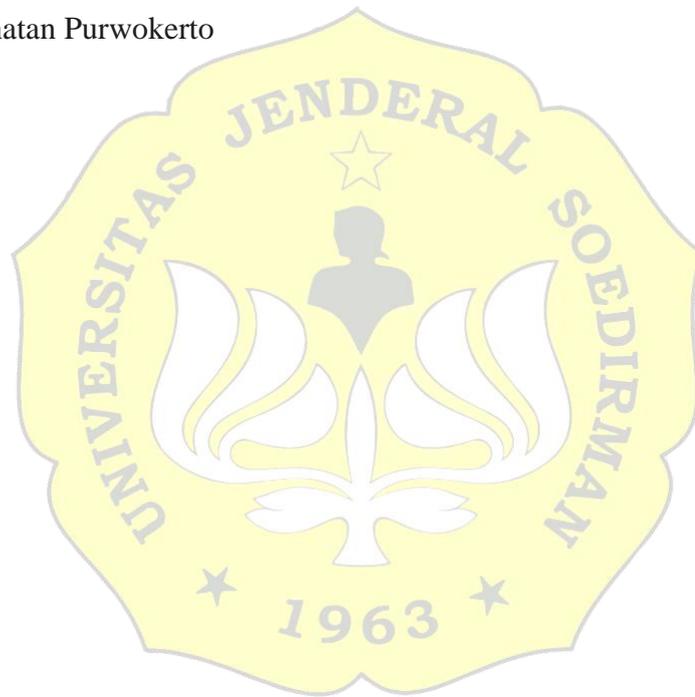
E. Aturan Hukum

1. Apakah saudara mengetahui aturan atau sanksi dari pelanggaran kepesertaan BPJS Kesehatan?



PEDOMAN OBSERVASI

1. Melakukan pengambilan data secara langsung di Kantor BPJS Kesehatan Purwokerto melalui wawancara dengan Kepala BPJS Kesehatan Purwokerto, Unit Kepesertaan dan Perluasan Peserta, Peserta BPJS Kesehatan Purwokerto, Peserta Pengguna Aplikasi Mobile JKN Purwokerto.
2. Melakukan pengamatan kondisi pelayanan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Purwokerto



Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

Surat Izin Penelitian dari BPJS Kesehatan Purwokerto

 BPJS Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial		
Nomor	: 3903/VI-03/1123	Purwokerto, 20 November 2023
Hal	: Jawaban Surat Permohonan Pengambilan Data	
<p>Yth. Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jenderal Soedirman di Tempat</p>		
<p>Menindaklanjuti surat dari Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jenderal Soedirman nomor B/7548/UN23.10.01/PT.01.04/2023 tanggal 13 November 2023 hal Ijin Penelitian Skripsi, bersama ini disampaikan beberapa hal sebagai berikut:</p>		
<p>1. BPJS Kesehatan Cabang Purwokerto dapat memberikan permohonan wawancara dan permintaan data mahasiswa sesuai kesepakatan dengan rincian sebagai berikut:</p>		
Nama	: Humaira Nur Inayah	
Jurusan	: Administrasi Publik	
Perguruan Tinggi	: Universitas Jenderal Soedirman	
Judul Skripsi/penelitian	: Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan JKN-KIS Melalui Aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Purwokerto	
<p>2. Dalam hal pengumpulan data primer dan data sekunder, kesediaan untuk memberikan data/informasi merupakan hak responden dan mengacu pada ketentuan yang berlaku.</p>		
<p>3. Apabila proses penelitian telah selesai, maka peneliti dimohon dapat menyerahkan hasil penelitian kepada BPJS Kesehatan dalam bentuk <i>softcopy</i> sesuai yang telah dicantumkan dalam pakta integritas.</p>		
<p>4. Peneliti wajib menjaga kerahasiaan data yang telah diberikan BPJS Kesehatan. Apabila di kemudian hari Peneliti terindikasi dan/atau terbukti melanggar ketentuan yang tercantum pada pakta integritas yang telah ditandatangani, maka Peneliti wajib menanggung konsekuensi dan mempertanggungjawabkan secara hukum.</p>		
<p>Demikian yang dapat disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.</p>		
		 Kepala Unting Patri Wicaksono Pribadi
<p>Tembusan : Humaira Nur Inayah</p>		
<p>WH/vo/HM.06.00</p>		
<p>Kantor Cabang Purwokerto Jl. Jend Sudirman No. 925 - Purwokerto Telp. : +62 281 630217 (Hunting) Email : kc-purwokerto@bpjs-kesehatan.go.id Web : www.bpjs-kesehatan.go.id</p>		

Surat Izin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

	<p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK 993 Purwokerto Jl. Prof. Dr. HR. Bunyamin Kotak Pos 53122 Telpon: (0281) 635292 Faksimile: (0281) 636929 Surel: fisip@unsoed.ac.id Laman: http://fisip.unsoed.ac.id</p>
<hr/>	
Nomor : B/7548/UN23.10.01/PT.01.04/2023	13 November 2023
Perihal : IJIN PENELITIAN SKRIPSI.	
<p>Yth. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Jl. Jend. Sudirman No.925, Sarwodadi, Berkoh, Kec. Purwokerto Timur Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53147</p>	
<p>Dengan hormat, diberitahukan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jenderal Soedirman (UNSOED) Purwokerto sebagai berikut :</p>	
Nama	: Humaira Nur Inayah
Nomor Induk Mahasiswa	: F1B020007
Jurusan/Program Studi	: Administrasi Publik
Tahun Angkatan	: 2020
<p>Bermaksud mengajukan wawancara dengan Kepala BPJS berikut staffnya dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :</p>	
<p>Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan JKN-KIS Melalui Aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Purwokerto</p>	
<p>Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak/Ibu/Saudara agar berkenan memberikan bantuan sebagaimana yang dimaksud.</p>	
<p>Demikian atas bantuan serta kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.</p>	
<p>Wakil Dekan Bidang Akademik,  Prof. Dr. Slamet Rosyadi, M.Si. NIP. 197207041997021001</p>	

Lampiran 3. Dokumentasi Proses Wawancara



Proses Wawancara dengan bapak Muhamad Nur Khusaini sebagai Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan



Proses Wawancara dengan Pak Bima Imam Sebagai Satpam BPJS Kesehatan



Proses Wawancara dengan Peserta BPJS Kesehatan Purwokerto



Proses Wawancara dengan Pengguna Aplikasi Mobile JKN
BPJS Kesehatan Purwokerto



Proses Wawancara dengan Pengguna Aplikasi Mobile JKN
BPJS Kesehatan Purwokerto



Proses Wawancara dengan Pengguna Aplikasi Mobile JKN
BPJS Kesehatan Purwokerto

Lampiran 4. Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara dengan Kepala Bagian Mutu Layanan serta Pegawai BPJS Kesehatan Purwokerto

Bagaimana kesesuaian alur pelaksanaan implementasi aplikasi mobile JKN dengan standar prosedur pelaksanaan?	
MNK	Aplikasi Mobile JKN itu adalah aplikasi pertama yang berkaitan dengan kepesertaan tujuannya untuk memudahkan mengakses berbagai layanan tentang jaminan kesehatan kepesertaan, tujuannya untuk mempermudah, secara layanan dan program jaminan kesehatan bisa terakses dengan mudah kepesertaan.
BI	Alur pelaksanaan sejauh ini sudah sesuai dengan prosedur yang ada.
Bagaimana pengawasan terhadap implementasi aplikasi <i>mobile</i> JKN? Siapa yang memegang tanggung jawab terhadap implementasi tersebut?	
MNK	Untuk pengawasan dan evaluasi selalu dilakukan, beberapa kali ada pengembangan aplikasi, untuk pengembangan terpusat, jadi dari berbagai daerah pesertanya memberikan masukan, dulu belum ada pemindahan fasilitas di aplikasi mobile JKN, akhirnya oleh pemerintah pusat ditambahkan fitur tersebut, setiap saat akan ada penambahan terus sesuai kebutuhan, tanggung jawab di pegang langsung oleh kepala cabang.
BI	Pertanggung jawaban ditanggung langsung oleh kepala cabang, dan untuk yang lainnya mendukung akan program tersebut, namun saya sendiri sebagai satpam yang berhubungan langsung dengan peserta sejauh ini evaluasinya berhubungan dengan pembaharuan fitur-fitur baru sesuai keinginan masyarakat.

Kegiatan apa saja yang dilakukan BPJS dalam mensosialisasikan mobile JKN kepada masyarakat?	
MNK	<p>Untuk sosialisasi dimulai di kantor, ketika peserta datang lalu kita selain melayani kebutuhan peserta, kita juga memberikan informasi aplikasi mobile JKN yang bisa di download, memberikan leaflet, selain disitu kita mensosialisasikan ke masyarakat dan instansi. Dilakukan dengan <i>mobile costumer service</i> atau pelayanan jemput bola ke desa-desa, jadi selain pelayanan dari BPJS melakukan sosialisasi langsung terkait MJKN, ada juga <i>mobile costumer service via zoom</i> setiap hari jumat, untuk puskesmas dan rumahsakit yang merupakan mitra kami sudah rutin sosialisasi sudah memasang poster benner dan leaflet, ketika ada info dan update dari BPJS langsung memberikan info ke puskesmas maupun rumah sakit, karena mitra akan menjadi tangan panjangnya BPJS di masyarakat.</p>
BI	<p>Tentunya ada layanan tatap muka ke desa-desa untuk mensosialisasikan BPJS bahkan dengan via zoom kepada instansi-instansi tertentu maupun masyarakat, kalua saya sendiri yang berhubungan langsung dengan peserta mensosialisasikannya dengan pemberian leaflet Mobile JKN.</p>
Bagaimana pertanggung jawaban yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Purwokerto dimana masih banyak masyarakat atau peserta yang tidak memahami tentang adanya aplikasi <i>mobile</i> JKN?	
MNK	<p>Salah satunya sosialisasi yang tadi selain itu informasi di setiap loket kemudian tadi kita ada yang ke desa, penyebaran leaflet, dan mengirimkan surat ke instansi</p>

	ke kecamatan ke perusahaan-perusahaan juga memberikan informasi link link apa saja yang dapat di akses dan informasi digital terkait BPJS Kesehatan.
BI	Sebagai yang terjun langsung ke peserta, dan merupakan orang yang pertama menanyakan keperluan peserta, biasanya jika memang keperluannya bisa dilakukan di aplikasi mobile JKN saya sendiri mengarahkan langsung untuk menggunakan di aplikasi, jika memang pesertanya kurang paham akan di berikan arahan terlebih dahulu.
Bagaimana transparansi iuran yang ditanggung oleh peserta pembayaran setiap bulan yang dilakukan oleh peserta mandiri maupun yang ditanggung oleh pemerintah atau PBI, apakah bisa dilihat di aplikasi Mobile JKN?	
MNK	Jadi untuk PBI iuran oleh pemerintah jadi info keaktifan bisa dilihat di aplikasi mobile JKN untuk mengecek aktif tidaknya begitupun dengan mandiri.
BI	Untuk aktif tidaknya BPJS dan denda pelayanan bisa dicek duaduanya di aplikasi, namun untuk jumlah iuran tagihan yang menunggak hanya bisa dilihat di Kantor BPJS dan di aplikasi Mobile JKN (khusus pegawai) saja.
Apakah dengan adanya aplikasi <i>mobile</i> JKN peserta bisa melihat iuran atau denda pelayanan dalam aplikasi tersebut?	
MNK	Di aplikasi menu iuran dapat melihat tagihan iuran, atau melihat pembayaran terakhir, untuk denda tidak bisa dilihat, tapi disitu ada warning masa denda untuk rawat inap 45 hari, untuk jumlahnya tidak ada, karena untuk denda setelah rawat inap yang ada dirumah sakit.
BI	Untuk aktif tidaknya BPJS dan denda pelayanan bisa dicek duaduanya di aplikasi, namun untuk jumlah

	<p>iuran tagihan yang menunggak hanya bisa dilihat di Kantor BPJS dan di aplikasi Mobile JKN (khusus pegawai) saja.</p>
<p>Apakah yang dimaksud pelayanan prima di BPJS Kesehatan?</p>	
MNK	<p>Kecepatan dan ketepatan pelayanan, jadi pelayanan yang sesuai standar di BPJS, jadi melakukan pelayanan prima sudah ada prosedurnya, istilahnya sudah simsiplikasi aturan layanan baru, memotong alur-alur yang membuat lama, dan melakukan lebih cepat dan tepat. Antara pelayanan 10-15 menit ada waktu tunggu maksimal peserta 30 menit dan ada prioritas, waktu layanan sebenarnya tergantung peserta, kita ada standar pelayanan untuk peserta mengecek data ada 10 menit.</p>
BI	<p>Pelayanan prima pelayanan yang efektif dan efisien, tentunya mengacu dari mesin antrian digital ini. Jadi untuk SOP nya sendiri saya sebagai satpam, mengatur nomor antrian satu jam maksimal 10 nomor antrian, agar pelayanan sesuai 10-15 menit di SOP. Jika memang penuh antrian biasanya satpam akan menyarankan peserta untuk duduk terlebih dahulu kemudian nanti baru di panggil untuk membawa antrian.</p>
<p>Setelah adanya aplikasi Mobile JKN berapa paling sedikit antrian BPJS Kesehatan perharinya?</p>	
MNK	<p>Paling sedikit 50 perhari, biasanya lebih dari situ, untuk sekarang sudah berkurang, dulu awal-awal adanya Mobile JKN masih banyak antrian bisa 100 lebih, untuk sekarang terminimalisir adanya Mobile JKN, jadi BPJS sebisa mungkin mengurangi datang ke kantor, karena kita ada layanan tatap muka dengan tujuan peserta lebih</p>

	<p>mudah dan waktunya bisa lebih di minimalisir. Kecuali hal-hal yang memang tidak bisa dilakukan di aplikasi, contohnya pada bulan Maret Unsoed membuka mahasiswa baru yang diwajibkan memiliki BPJS Kesehatan, hal tersebut membuat antrian penuh di BPJS.</p>
BI	<p>Perhari biasanya 50 peserta, dan biasanya batas pengambilan nomor antrian hanya sampai pukul 15.00 selebihnya tidak bisa mengambil antrian dan di layani besoknya</p>
<p>Apakah implementasi aplikasi <i>mobile</i> JKN di Purwokerto sudah berjalan semestinya sesuai prosedur yang berlaku?</p>	
MNK	<p>Mobile JKN di Purwokerto menjadi terobosan dalam pelayanan kesehatan, disitu diharapkan bisa mempermudah fasilitas kesehatan, sebetulnya sudah berjalan sesuai prosedur yang berlaku, disitu ada info pelayanan, ada info riwayat pelayanan, jadi kebutuhan peserta sudah ada di Mobile JKN sebenarnya jadi itu sebenarnya yang kami harapkan. Alhamdulillah implementasinya sudah berjalan sesuai prosedur yang berlaku, dan memang kita sangat butuh masukan-masukan dari masyarakat, dan memang sudah banyak sekali sesuai apa yang kita harapkan.</p>
BI	<p>Sejauh ini implementasinya sudah berjalan sesuai prosedur yang berlaku, karena tiap hari dari kami selalu menyarankan menggunakan aplikasi mobile JKN atau layanan online yang lainnya</p>
<p>Bagaimana informasi yang dapat didapat peserta terhadap layanan BPJS Kesehatan Purwokerto?</p>	

MNK	Peserta datang ke kantor kita memberikan leaflet, panduan untuk Mobile JKN, hak kewajiban, kita berikan untuk di bawa pulang, bahkan di Mobile JKN semuanya bisa di akses, namun untuk masyarakat yang belum melek digital kita berikan informasi melalui leaflet.
BI	Peserta yang datang akan diberikan leaflet, untuk informasi yang lain bisa ditanyakan langsung kepada pegawai.
Bagaimana alur kritik dan saran yang dapat disampaikan peserta terhadap instansi pelayanan BPJS Kesehatan di Purwokerto?	
MNK	Untuk alur peserta bisa langsung datang ke kantor untuk memberikan saran atau pengaduan kita berikan ruangan khusus informasi pelayanan itu ada, ada melalui call center 165, yang paling utama di Mobile JKN bisa untuk pengaduan masyarakat. Tiap hari ada juga yang sudah masuk.
BI	Kritik dan saran biasanya ada yang datang ke kantor, bahkan ada yang di sarankan ke aplikasi Mobile JKN.
Bagaimana sikap pegawai dalam organisasi? Apakah organisasi bersikap kompetitif atau kooperatif terhadap implementasi Aplikasi Mobile JKN?	
MNK	Organisasi tentunya kooperatif ada koordinasi antar bagian, misalnya pelayanan kita koordinasi dengan bagian-bagian lain, kita terikat, khususnya implementasi dalam mobile JKN pelayanan peserta dan layanan fasilitas kesehatan bisa sosialisasi di fasilitas kesehatan, untuk bagian keuangan sering bertemu dengan kader-kader jadi bisa di infokan melalui kader, semua itu akan mendapatkan info terbaru BPJS Kesehatan.

Apakah terdapat sanksi yang ditetapkan atas kesalahan atau kelalaian kepada peserta dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan BPJS Kesehatan?	
MNK	Sanksi sesuai perpers 64 Tahun 2020 Pasal 42 jadi bagi peserta salahsatunya yang menunggak iuran dan melunasi tunggakan akan dikenakan sanksi denda pelayanan, kalau iuran tidak ada denda, misalnya menunggak terus melunasi selama 45hari beliau mengakses pelayanan rawat inap di rumah sakit akan kena denda, tapi untuk rawat jalan tidak dikenakan denda, namun setelah 45 hari normal kembali, biasanya menunggak mungkin kecukupan dananya belum ada dan ada yang sengaja, jadi denda pelayanannya seperti itu.
Dalam pelaksanaan BPJS Kesehatan Purwokerto apakah tidak terjadi suatu deskriminasi atau kesalahan-kesalahan yang bertentangan dengan aturan hukum yang berlaku?	
	Jangan sekali-kali meminjamkan kartu BPJS Kesehatan atau kartu JKNKIS Anda, karena bagi peserta BPJS kesehatan siapapun yang meminjamkan kartu JKNKIS kepada yang tidak berhak, melanggar KUHP pasal 263 ayat (1) dengan ancaman pidana maksimal 6 tahun penjara, jadi jangan sampai terjadi pada peserta/ pengguna BPJS Kesehatan dimanapun berada

Transkrip Wawancara dengan Peserta BPJS Purwokerto

Bagaimana fasilitas yang ada di kantor BPJS Kesehatan Purwokerto?	
TS	Untuk fasilitas yang saya rasakan nyaman dan enak, fasilitasnya lengkap, wifinya ada sama untuk ruang tunggu juga luas. Fasilitasnya udah cukup tidak ada yang perlu ditingkatkan.

WM	Udah 3 kali kesini udah bagus si dari fasilitasnya, fasilitas lengkap ada wifi, toilet, sama disediakan minum juga, kondisi fasilitasnya juga bagus bagus tidak ada yang rusak.
EE	Untuk pelayanan bagus, pegawainya enak, fasilitas merasa nyaman, tempat duduknya nyaman ruang tunggu juga, semua fasilitasnya juga bagus bagus bisa dipake semua, cukup lah enggak ada yang perlu ditingkatkan, dari kebersihannya juga termasuk bersih.
UJ	Menurut saya fasilitas yang ada di kantor BPJS Ketenagakerjaan udah bagus kualitasnya lengkap juga jadi nyaman buat nunggu menyelesaikan keperluan saya.
LN	Fasilitasnya si bagus kondisinya, lengkap, ruang tunggu luas enak buat nunggu tadi jugas sempet ke toilet, toiletnya bagus sama bersih.
Apakah pelayanan online BPJS Kesehatan Purwokerto berpengaruh pada proses pelayanan?	
TS	Ya pastinya sangat bermanfaat bagi peserta mungkin minusnya bagi peserta yang enggak paham hp jadi agak kesulitan kali yaa.
WM	Berpengaruh terutama pada customer service jadi sekarang tidak semua peserta dialihkan ke customer service jadi antrian peserta berkurang
EE	Pengaruhnya ya mengurangi antrian yang menunggu di customer service
UJ	Adanya pelayanan online cukup bermanfaat yaa karena kan peserta datang mungkin ada yang masih kerja, ada yang punya kerjaan dirumah jadi lebih menyingkat

	waktu karena proses pelayanan lebih cepat kalo tidak ada kendala
LN	Bermanfaat banget pake online jadi cepet prosesnya pencairannya juga cepet
Apakah selama berada di pelayanan anda merasa nyaman?	
TS	Nyaman BPJS Kesehatan kaya memperhatikan kenyamanan buat peserta dari ruang tunggu yang luas, kondisi kebersihan yang bagus, tempat duduk sofa yang empuk sama ini mas ruangnya wangi
WM	Kalo menurutku BPJS Kesehatan Purwokerto udah memberikan jaminan kenyamanan yang baik karena fasilitas yang udah baik dan sangat memadai
EE	Yang aku rasain selama nunggu di ruang pelayanan si udah nyaman yaa, ada sofanya, ada ac, wangi juga sama ada wifi ya intinya lengkap deh fasilitasnya udah memadai kalo menurutku enggak ada yang perlu ditingkatin lagi lah.
UJ	Kantornya pelayanannya ruang tunggu yang nyaman kaya diperhatikan buat kenyamanan peserta di BPJS Kesehatan soalnya fasilitasnya lengkap gaada kekurangannya si kalo menurut saya udah bagus
LN	Nyaman sekali, ruang tunggu yang luas wangi bersih, pelayanannya oke
Apakah pihak BPJS Kesehatan sering menginformasikan terkait layanan BPJS Kesehatan?	
TS	Ya saya sering lihat informasi-informasi di rumah sakit maupun klinik
WM	Biasanya ada benner spanduk terkait layanan BPJS yang sering lihat sih di Puskesmas, klinik, informasi terkait melayani peserta BPJS

EE	Pernah lihat informasi khusus BPJS Kesehatan di rumah sakit menurut saya dengan adanya tempat khusus pengaduan dan informasi dari BPJS, maka pasien lebih leluasa dan terbuka dalam menyampaikan informasi dan keluhan pasien atau masyarakat terkait mobile JKN maupun pendaftaran untuk berobat
UJ	Dibeberapa rumah sakit ada loket Pelayanan Informasi BPJS Kesehatan, dengan adanya loket tersebut dapat memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat dan dapat diaplikasikan langsung ditempat.
LN	Kalo saya lihat ya sering ya, apalagi di rumah sakit di puskesmas juga sering ada meskipun tidak banyak
Apakah untuk mengecek terkait tagihan pembayaran atau iuran harus ke kantor BPJS Kesehatan atau bisa dilihat di aplikasi?	
TS	Biasanya si saya kalo mengecek iuran dan informasi keaktifan peserta sering ke kantor
WM	Kurang tau ya soalnya kebetulan saya PPU ikut ke orang tua, jadi bukan mandiri jadi kurang tau bisa dilihat dimananya, cuma kalau terkait aktif engganya saya selalu ngecek di aplikasi
EE	Sebenarnya bisa ya lihat di aplikasi lain, tapi kalau keliru bisa langsung dateng ke kantornya aja
UJ	Kalau iuran harus lihat ke kantor jumlahnya, tapi kalo aktif engganya kepesertaan bisa cek di aplikasinya sendiri
LN	Harus ke kantor ya, tapi sebenarnya kalua saya cara lainnya lihat di aplikasi seperti tagihan shopee, tokopedia, dana tinggal masukin no BPJS nanti muncul tagihannya berapa
Bagaimana tingkat kecepatan dalam proses pelayanan?	

TS	Merasakan pelayanan yang sangat cepat dan sangat terbantu
WM	Tingkat pelayanan cepat sekali biasanya 10-15 jatah peserta untuk di costumer service
EE	Prosesnya cepat kalo ada yang bingung satpam langsung memberikan arahan
UJ	Dari aku sendiri proses pelayanan ini menyesuaikan situasi dan kondisi, saat kita datang rame atau tidak, kalo misalkan tidak terlalu banyak pasti pelayanan cepat, tapi kalo udah ada banyak peserta yang datang maka pelayanan sedikit lama.
LN	Buat dilayanin di cs si tadi cepet 5 menit tp masa nungunya rada lama sekitar 15 menit karena banyak peserta yang menunggu jadi sedikit lama.
Bagaimana daya tanggap pegawai, sikap pegawai dalam melayani peserta?	
TS	Pelayanannya sangat bagus, para staff langsung cepat tanggap
WM	Kalo pelayanan di costumer service nya enak, pegawai langsung sigap dan siap ketika peserta kurang mengerti
EE	Sejauh ini pelaynan di BPJS Purwokerto daya tanggap pegawai cukup baik
UJ	Saya tadi kesini karena gabisa download apk mobile JKN dirumah, satpamnya langsung memberikan informasi terkait JKN
LN	Udah bagus si dari awal masuk cepat responnya langsung ditanyakan kendalanya apa, abis itu dijelasin buat bantu kendalanya gimana
Apakah pelayanan BPJS Kesehatan Purwokerto dipungut biaya?	
TS	Untuk administrasi dan pelayanan tidak dipungut biaya sama sekali

WM	Sejauh ini saya sering melakukan pelayanan tidak pernah dipungut biaya apa-apa, bahkan di pamflet ada yang menyebutkan “stop gratifikasi”
EE	Tidak dipungut biaya apapun tapi dulu pernah ada kasus calo desa yang memanfaatkan masyarakat gaptek seperti saya
UJ	Kalo pendaftaran baru tidak dipungut biaya apa-apa, paling beli materai aja untuk autodebet
LN	Tidak dipungut biaya gratis

Transkrip Wawancara dengan Peserta Pengguna Aplikasi Mobile JKN

	Apakah saudara mengetahui adanya aplikasi mobile JKN? Setelah adanya aplikasi mobile JKN apakah ibu/bapak setiap membutuhkan pelayanan ke kantor atau cukup di HP saja?
TH	Mengetahui, sering ke kantor soalnya saya kan udah tua jadi gunain aplikasinya harus dituntun yang lebih paham.
MF	Tau, sejauh ini kalau keperluannya masih bias di MJKN ga pernah dating ke kantor cukup di rumah saja.
NL	Iya tau, tergantung kebutuhan kali ya, soalnya untuk saat ini masih ada pelayanan yang harusnya dateng ke kantor, kaya saya ini aktivasi anak usia lebih 21 tahun harus dateng ke kantor bawa SK orang tua karena gabisa lewat aplikasi.
NR	Biasanya kalo untuk memindahkan faskes saya lewat aplikasi, cuma saat ini keperluannya lihat jumlah iuran menunggak jadi saya dateng ke kantor.
NH	Cukup di hp lewat aplikasi semuanya sudah ada disitu.

Bagaimana tanggapan anda tentang pelayanan online berupa aplikasi dan website?	
TH	Pelayanannya cukup bagus terus memudahkan juga tergantung hp nya kaya tadi saya kendala di hp yang bikin susah
MF	Pake aplikasi JKN mempermudah dalam proses pelayanan, dari rumah juga bisa melakukan pindah faskes. Pelayanan online ini juga saya udah tau sebelumnya tapi ada kendala jadi harus ke kantor BPJS Kesehatan
NL	Pelayanan onlinenya inovasi yaa buat membantu peserta memenuhi kebutuhannya terutama untuk pengklaiman, aplikasi sama websitenya juga gampang dipahami tinggal mengikuti arahan dari pegawai tapi sedikit menyulitkan buat peserta yang kurang paham teknologi jadi bingung.
NR	Pelayanan online yang aku pake itu JKN sebenarnya memudahkan tapi karena kemaren enggak bisa login jadi bingung akhirnya ke kantor udah dijelasin sama temen gini gini gini tapi akunya masih bingung tapi pas di kantor ternyata mudah lewat online. Sebelumnya juga udah tau pelayanan online JKN lewat kantor aku kerja.
NH	Menurut aku cukup memudahkan bagi para peserta yang paham teknologi karena para peserta lansia kebanyakan kurang paham penggunaan smartphone kayaknya butuh penjelasan yang lebih.
Apakah setelah adanya aplikasi ini merasa terbantu dan di mudahkan?	
TH	Sangat terbantu, kadang ketika kita memang gabisa ke kantor, kita bias lewat aplikasi saja

MF	Terbantu sekali apalagi saya meskipun warlock disini tetap ngekos, dimana gaada motor untuk kebutuhan ke BPJS atau ke rumah sakit, jadi adanya aplikasi ini saya menjadi satset dalam hal apapun.
NL	Terbantu, apalagi untuk pendaftaran baru saat ini tidak adalagi cetak kartu, jadi untuk keperluan ke rumah sakit maupun puskesmas bias dilihatkan kartu non fisiknya dari aplikasi tersebut.
NR	Terbantu ka dan sejauh ini saya juga dikatakan cukup aktif dalam menggunakan aplikasi tersebut.
NH	Terbantu dan sangat dimudahkan, apalagi dengan adanya fitur antrian online itu sangat membantu sekali.
Apakah pihak BPJS Kesehatan sering menginformasikan terkait BPJS khususnya Aplikasi Mobile JKN?	
TH	Tadi pas saya dating langsung diberikan leaflet terakit informasi-informasi yang ada.
MF	Sejauh ini saya melihat, di BPJS, puskesmas, rumah sakit sering adanya benner spanduk terkait layanan BPJS bahkan terkait Mobile JKN
NL	Sering ya, setiap dateng ke kantor pasti diberikan leaflet arahan penggunaan Mobile JKN, hak kewajiban peserta dan yang lain-lain
NR	Sering lihat ya sekilas, cuma mungkin saya yang ga baca aja informasinya
NH	Kalo saya lihat ya sering ya, apalagi di puskesmas sering ada spanduk yang menginfokan terkait aplikasi tersebut
Apakah untuk mengecek tagihan pembayaran atau iuran bisa menggunakan mobile JKN atau harus ke kantor BPJS?	

TH	Untuk mengecek iuran setau saya kalau jumlahnya harus ke kantor
MF	Kurang tau ya soalnya kebetulan saya PPU ikut ke orang tua, jadi bukan mandiri jadi kurang tau bisa dilihat dimananya, cuma kalau terkait aktif engganya saya selalu ngecek di aplikasi
NL	Sebenarnya bisa ya lihat di aplikasi lain, tapi kalau keliru bisa langsung dateng ke kantornya aja
NR	Kalau iuran harus lihat ke kantor jumlahnya, tapi kalo aktif engganya kepesertaan bisa cek di aplikasinya sendiri
NH	Harus ke kantor ya, tapi sebenarnya kalau saya cara lainnya lihat di aplikasi seperti tagihan shopee, tokopedia, dana tinggal masukan no BPJS nanti muncul tagihannya berapa
Bagaimana tingkat kecepatan dalam proses pelayanan?	
TH	Merasakan pelayanan yang sangat cepat dan sangat terbantu, apalagi saya sudah tua jadi keperluannya tadi disarankan melalui aplikasi, dan sangat cepat.
MF	Tadi proses pelayanan saya si cukup cepet ya karena kan tadi cuman ingin konfirmasi terkait kartu BPJS apakah masih bisa cetak atau sudah tidak bisa, ternyata udah gabisa, dan di arahkan melihat di mobile JKN saja.
NL	Proses cukup cepat dan lancar, jadi diarahkan pendaftaran baru lewat mobile JKN dan itu hanya memerlukan waktu 15 menit saja untuk menginput data, setelah itu jika memang masih penasaran konfirmasi ke CS dan diberitahu setelah itu harus gimana.
NR	Dari aku sendiri proses pelayanan ini menyesuaikan situasi dan kondisi, saat kita datang rame atau tidak,

	kalo misalkan tidak terlalu banyak pasti pelayanan cepat, tapi kalo udah ada banyak peserta yang datang maka pelayanan sedikit lama.
NH	Buat dilayanin di cs si tadi cepet 5 menit tp masanya rada lama sekitar 15 menit karena banyak peserta yang menunggu jadi sedikit lama.
Bagaimana daya tanggap pegawai, sikap pegawai dalam melayani peserta?	
TH	Pelayanannya sangat bagus, tadi di arahkan terkait tentang program rehab iuran melalui aplikasi Mobile JKN.
MF	Daya tanggap pegawai udah bagus banget karena dari kita masuk ke ruangan pelayanan kita dibukakan pintu oleh security kemudian ditanyain keperluannya apa jika keperluannya pendaftaran peserta diarahkan melalui <i>mobile</i> JKN, kalo kita belum mendownload aplikasinya dapat dibantu oleh security, mereka dengan senang hati membantu tapi kalo keperluan harus ke customer service maka kita dikasih nomer antrian dan disuruh menunggu.
NL	Daya tanggapnya bagus dari masuk ditanya pak satpam keperluannya apa terus dibantu sesuai kendala kalo tadi si kendala saya berkaitan sama cs jadi langsung dikasih nomer antrian pas di cs juga menanyakan keperluan terus dibantu sampai keperluan saya selesai jadi nyaman selama proses pelayanannya
NR	Kalo dilihat dari daya tanggapnya udah bagus yaa semua pegawai gerakannya cepet terus juga peka kalo ada peserta yang kesusahan, baru masuk aja udah disapa disambut sama pak satpam terus dibantu sama pegawai pelayanan yang lain, kebetulan saya tadi keperluannya

	pendaftaran baru jadi mendownload dulu aplikasinya dan dibantu oleh Satpam yang bertugas
NH	Udah bagus si dari awal masuk cepat responnya langsung ditanyakan kendalanya apa, abis itu dijelasin buat bantu kendalanya gimana
Apakah dengan adanya aplikasi mobile JKN saudara perlu mengeluarkan biaya untuk mendapatkan pelayanan?	
TH	Sebenarnya dengan adanya aplikasi ini saya tidak perlu mengeluarkan biaya sedikitpun dan tinggal gunain di rumah saja.
MF	Sejauh ini saya sering menggunakan aplikasi mobile JKN, jadi untuk biaya cukup meminimalisir pengeluaran, sehingga saya tidak perlu mengeluarkan untuk transport dan yang lainnya
NL	Tadi proses pelayanan saya pendaftaran peserta di aplikasi jadi cukup upload data saja seperti KK, KTP, dan buku rekening jadi tidak memerlukan biaya fotocopy dsb, sementara yang manual masih memerlukan fotocopy data bahkan materai
NR	Selama saya menggunakan aplikasi mobile JKN sangat meminimalisir pengeluaran saya
NH	Tergantung kebutuhannya apa, kalo semisal butuh pelayanan yang mengharuskan ke kantor mungkin biaya masih ada, tapi jika di aplikasi sudah cukup maka kita tidak perlu mengeluarkan uang dan yang pasti hemat.
Apa manfaat yang dirasakan setelah adanya aplikasi mobile JKN?	
TH	Ya pastinya sangat bermanfaat bagi peserta mungkin minusnya bagi peserta yang enggak paham hp jadi agak kesulitan kali yaa.

MF	Berpengaruh terutama pada customer service jadi sekarang tidak semua peserta dialihkan ke customer service jadi antrian peserta berkurang
NL	Bermanfaat banget pake online jadi cepet prosesnya pencairannya juga cepet
NR	Pengaruhnya ya mengurangi antrian yang menunggu di customer service
NH	Adanya pelayanan online cukup bermanfaat yaa karena kan peserta datang mungkin ada yang masih kerja, ada yang punya kerjaan dirumah jadi lebih menyingkat waktu karena proses pelayanan lebih cepat kalo tidak ada kendala

