

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Masyarakat

PEDOMAN WAWANCARA

ANALISIS RESPON MASYARAKAT KABUPATEN TULUNGAGUNG DALAM PEMBERLAKUAN PROGRAM JKN SEBAGAI SYARAT WAJIB PELAYANAN PUBLIK

I. Jadwal Wawancara

Hari, Tanggal :

Waktu mulai dan selesai :

II. Identitas Informan

Jenis kelamin :

Usia :

Pendidikan terakhir :

III. Pertanyaan Penelitian

1. Apakah Bapak/Ibu/Saudara sudah menjadi peserta JKN?
2. Apakah ada kendala atau kesulitan yang dialami terkait informan yang belum menjadi peserta JKN?
3. Menurut Bapak/Ibu/Saudara bagaimana terkait besaran iuran JKN?
4. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara apabila masyarakat harus menjadi peserta JKN untuk mendapatkan pelayanan publik?
5. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apa saja kelebihan dan kekurangan yang akan diperoleh masyarakat apabila kebijakan program JKN menjadi syarat wajib pelayanan publik diterapkan di Kabupaten Tulungagung?
6. Apakah Bapak/Ibu/Saudara akan mengalami dampak apabila kebijakan program JKN menjadi syarat wajib pelayanan publik diterapkan di Kabupaten Tulungagung?

Lampiran 2. Pedoman Wawancara Sat Lantas Tulungagung

PEDOMAN WAWANCARA

ANALISIS RESPON MASYARAKAT KABUPATEN TULUNGAGUNG
DALAM PEMBERLAKUAN PROGRAM JKN SEBAGAI SYARAT WAJIB
PELAYANAN PUBLIK

I. Jadwal Wawancara

Hari, Tanggal :

Waktu mulai dan selesai :

II. Identitas Informan

Jenis kelamin :

Usia :

Jabatan :

III. Pertanyaan Penelitian

1. Apa saja manfaat, kendala, dan tantangan yang akan didapat pihak Sat Lantas apabila kebijakan Inpres Nomor 1 Tahun 2022 dijalankan di Kabupaten Tulungagung?
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang Program JKN yang dijadikan sebagai syarat wajib pelayanan publik?
3. Apakah kebijakan Inpres Nomor 1 Tahun 2022 ini sudah tepat dalam rangka mewujudkan target Universal Health Coverage?

Lampiran 3. Lembar Penjelasan kepada Calon Informan

LEMBAR PENJELASAN KEPADA CALON INFORMAN

Salam sehat untuk Bapak/Ibu/Saudara/i semua

Peneliti sebagaimana data berikut:

Nama : Miftakhul Khusaini

Pekerjaan : Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Malang

Prodi : D3 Asuransi Kesehatan

Alamat : Ds. Gendingan, Kec. Kedungwaru, Kab. Tulungagung

Nomor Telpon: 081335685505

Bermaksud melaksanakan penelitian mengenai Analisis Respons Masyarakat Kabupaten Tulungagung terhadap Pemberlakuan Program JKN sebagai Syarat Wajib Pelayanan Publik. Peneliti akan melakukan wawancara mendalam kepada masyarakat Kabupaten Tulungagung. Sudi kiranya Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu kurang lebih 30 menit untuk menjadi informan atau narasumber peneliti.

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.

2. Prosedur Penelitian

Apabila Bapak/Ibu/Saudara bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, Bapak/Ibu/Saudara diminta untuk menandatangani lembar persetujuan ini rangkap dua, satu untuk Anda simpan dan satu untuk peneliti. Prosedur selanjutnya adalah Bapak/Ibu/Saudara diminta menjawab pertanyaan yang peneliti ajukan berdasarkan pedoman wawancara, sesuai dengan kondisi yang Bapak/Ibu/Saudara rasakan.

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

Tidak ada risiko yang mengancam keselamatan Bapak/Ibu apabila berpartisipasi dalam penelitian ini. Namun, ada kemungkinan adanya risiko ketidakpahaman dan kelelahan yang akan Bapak/Ibu rasakan dalam menjawab pertanyaan wawancara. Apabila Bapak/Ibu merasakan hal tersebut, Bapak/Ibu dapat segera menyampaikannya kepada peneliti.

5. Manfaat

Manfaat langsung yang Bapak/Ibu dapatkan adalah Bapak/Ibu mendapatkan pengetahuan secara umum mengenai Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Di akhir sesi pengambilan data, peneliti akan memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang belum Bapak/Ibu ketahui mengenai program JKN.

6. Kerahasiaan

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

7. Kompensasi

Sebagai kompensasi telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran maka Anda akan mendapatkan bingkisan atau souvenir dari peneliti.

8. Informasi

Bila sewaktu-waktu Bapak/Ibu/Saudara membutuhkan penjelasan lebih lanjut, dapat menghubungi Miftakhul Khusaini selaku peneliti pada nomor HP: 081335685505 email: miftakhul_p17430201006@poltekkes-malang.ac.id

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

Peneliti,

Miftakhul Khusaini

Lampiran 4. Lembar Persetujuan

LEMBAR PERSETUJUAN
(INFORMED CONSENT)

Saya bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian ini sebagaimana tersebut di atas dan menyatakan bahwa :

1. Saya telah diberi informasi yang cukup mengenai tujuan penelitian ini
2. Saya telah diberi informasi yang cukup bahwa saya bebas memutuskan untuk ikut atau tidak ikut berpartisipasi dalam penelitian ini
3. Saya telah diberi informasi bahwa keterangan yang akan diberikan dijamin kerahasiaannya
4. Saya mengizinkan peneliti untuk menggunakan data yang saya berikan hanya dipergunakan untuk kepentingan ilmiah
5. Saya secara sukarela dan sadar telah memberikan izin kepada peneliti untuk melanjutkan proses penelitian ini

Demikian pernyataan yang saya buat dengan sebenarnya, penuh kesadaran dan tanpa paksaan.

Tulungagung,.....2022

Peneliti

Responden

(Miftakhul Khusaini)

(.....)

Lampiran 5. Surat Izin Penelitian Kantor BPJS Kesehatan Tulungagung



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



Nomor : PP.08.02/6.3/2699/2022 09 Desember 2022
 Lampiran : -
 Hal : **Surat Ijin Penelitian**

Kepada Yth.
Kepala BPJS Kesehatan KC Tulungagung
 di

Tempat

Sehubungan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester V Prodi D3 Asuransi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2022/2023, maka bersama ini kami mengharapkan Bapak/Ibu berkenan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa atas nama

Nama : Miftakhul Khusaini
 NIM : P17430201006
 Judul Penelitian : Analisis Respon Masyarakat Kabupaten Tulungagung Terhadap Pemberlakuan Program JKN Sebagai Syarat Wajib Pelayanan Publik
 Periode Penelitian : Desember 2022 - Januari 2023
 Metode Penelitian : Wawancara

Untuk melakukan survey pendahuluan dan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

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



Ketua Program Studi
 D3 Asuransi Kesehatan

Ngesti W. Utami, S.Kp, M.Pd
 NIP. 196801181992032001

- 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) 791293
 - Kampus VI : Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo No. 82 A Ponorogo, Telp. (0352) 461792



Lampiran 6. Surat Izin Penelitian Kantor Sat Lantas Tulungagung



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



Nomor : PP.08.02/6.3/2857/2022 10 Januari 2023
 Lampiran : -
 Hal : **Surat Ijin Penelitian**

Kepada Yth.
Kepala Sat Lantas Kabupaten Tulungagung
 di

Tempat

Sehubungan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester V Prodi D3 Asuransi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2022/2023, maka bersama ini kami mengharapkan Bapak/Ibu berkenan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa atas nama

Nama : Miftakhul Khusaini
 NIM : P17430201006
 Judul Penelitian : Analisis Respon Masyarakat Kabupaten Tulungagung terhadap Pemberlakuan Program JKN sebagai Syarat Wajib Pelayanan Publik
 Periode Penelitian : Desember 2022 - Januari 2023
 Metode Penelitian : Wawancara

Untuk melakukan survey pendahuluan dan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

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



Ketua Program Studi
 D3 Asuransi Kesehatan

Ngesti W. Utami, S.Kp, M.Pd
NIP. 196801181992032001

- 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) 791293
 - Kampus VI : Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo No. 82 A Ponorogo, Telp. (0352) 461792



Lampiran 7. Matriks Wawancara Masyarakat

TEMA	KATEGORI	KODE	ID	PERNYATAAN	INTERPRETASI
Respons masyarakat terhadap pemberlakuan JKN sebagai syarat wajib pelayanan publik	Keuntungan Relatif (Relative Advantage)	1. UHC terealisasi 2. kesehatan masyarakat terjamin	D	"Manfaatnya yang utama pasti itu sih, emm, program pemerintah untuk.. apa itu, yang seluruh Indonesia itu lho, itu bisa segera terealisasi, yang berapa persen tadi kayak yang kakak jelaskan tadi lho" "Iya itu bisa segera terealisasi kan, jadi masyarakat seluruhnya bisa terjamin pelayanan kesehatannya"	Sangat membantu terutama dalam kondisi yang mendadak. Masyarakat tidak perlu khawatir dan susah memikirkan mahalny biaya pelayanan kesehatan, karena dengan adanya kebijakan JKN menjadi syarat wajib pelayanan publik, masyarakat juga diwajibkan menjadi peserta JKN yang berarti biaya pelayanan kesehatan masyarakat akan dijamin oleh program JKN ini. Selain itu, dengan adanya kebijakan ini target UHC pada tahun 2024 juga akan segera terealisasikan.
		1. kesehatan masyarakat terjamin	DS	"Manfaat mungkin dari setiap suatu kebijakan itu pasti ada dampak positif dan negatinya. Kalau mungkin dampak positifnya, mungkin kesehatan masyarakat jadi lebih tertangani mungkin."	
		1. biaya berobat ditanggung JKN 2. tidak khawatir dengan biaya	S	"Kalau berdasarkan pengalaman itu, kan misalnya kita sedang sakit dan itu keadaan tiba-tiba. Terus kita kayak nggak punya tabungan uang begitu, terus itu kalau kita punya kartu itu kan bisa untuk menanggung biayanya, jadi nggak perlu terlalu susah untuk memikirkan biayanya"	
		1. mempermudah berobat 2. administratif lebih baik 3. upgrade dg perkembangan 4. asuransi diri	A	"sebenarnya JKN itu lebih mempermudah kita kalau kita kepepet, istilahnya kepepet ya, atau sedang kendala." "Mungkin lebihnya ya.. Tulungagung administratifnya lebih baik ya, karena ada ini juga, BPJS JKN. Masyarakatnya juga akan lebih teratur, karena mereka sudah memiliki, intinya apa ya... upgrade terus dengan perkembangan yang ada. Tulungagung lebih baik karena masyarakatnya juga itu, mengikuti perkembangan-perkembangan." "Karena semakin dengan perkembangan zaman juga, "mungkin kalau lebihnya jika JKN-KIS ini bener-bener diterapkan ya, mungkin masyarakat ketika berobat atau melakukan ibadah haji atau umroh kayak lainnya itu lebih mudah. Terus ini kayak asuransi gitu kan, nah hidupnya itu kayak udah ada jaminan nanti kalau ada apa-apa sudah ada yang nanggung gitu. Mungkin lebihnya itu sih."	
		1. lebih cepat secara administratif	H	"Lek lebihnya yo .. istilahnya kan wis connect to nduk, lek wis connect i kabeh kan tinggal klik klik lebih cepet secara administratif."	

TEMA	KATEGORI	KODE	ID	PERWATAAN	INTERPRETASI
	Kesesuaian (Compatibility) : Kesesuaian sebuah inovasi dengan nilai-nilai, pengalaman dan kebutuhan yang ada	1. sudah tepat 2. agar UHC terwujud 3. besaran iuran sesuai	D	menurut saya, apa ya.. emm , langkah yang diambil pemerintah ini sudah tepat sih. Biar programnya itu dapat terwujud gitu lho. Jadi, eee apa ya, kesejahteraan bagi masyarakat Indonesia juga segera terrealisasi gitu” “oh.. iya. Kalau menurut saya sih enggak begitu memberatkan. Sudah tepat kok” “Kalau misal saya nggak papa sih, itu kan juga termasuk apa ya.. sebenarnya JKN itu lebih mempermudah kita kalau kita kepepet, istilahnya kepepet ya. atau sedang kendala. “Kalau saya, kalau per kelas per kelas begitu sih enggak.. ya lumayan lah enggak terlalu mahal karena kan sudah ada kelasnya, sesuai kemampuan kita sendiri.”	Diberlakukannya JKN menjadi syarat wajib pelayanan publik sudah sesuai dengan kebutuhan dan juga pengalaman yang dirasakan masyarakat, hal ini karena iuran JKN yang mereka bayar sudah sesuai dengan pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan. Bahkan mereka juga menganggap program JKN ini sebagai proteksi atau perlindungan terhadap mahalnya biaya pelayanan kesehatan
		1. setuju dan sesuai 2. sebagai proteksi 3. iuran sesuai	A	“Kalau menurut aku ya, mungkin kalau untuk kelas menengah ke atas, baik kelas 1, kelas 2, kelas 3 itu mungkin mereka mampu ya. Tapi kalau untuk yang kelas menengah ke bawah, itu untuk kelas 3 yang besarnya 35 ribu sendiri itu pun masih kemungkinan bisa dibayarkan tiap bulan per kepala. Soalnya kan tiap pekerjaan kan belum tentu nanti sebulan gajinya berapa. Nanti buat pengeluaran bayar listrik, biaya air, belum lagi kalau anaknya sekolah, terus kebutuhan makan dan lain-lain itu gimana ya kayak apa cukup gitu. Belum lagi buat bayar-bayar yang lainnya kalau ikut arisan gitu juga. Kalau menurut saya sih terlalu besar buat menengah ke bawah	Iuran JKN dinilai masih memberatkan, khususnya bagi mereka dengan taraf hidup menengah ke bawah. Mereka ini adalah kelompok yang tidak terseleksi menjadi peserta PBI namun mereka juga keberatan jika harus membayar iuran secara mandiri tiap bulannya. terutama bagi PBP (Pekerja Bukan Penerima Upah) yang penghasilannya per bulannya tidak tentu.
		1. iuran terlalu berat untuk masyarakat menengah ke bawah	C	“Kalau menurut saya, saya kurang setuju sih kalau masyarakat harus menjadi peserta JKN. Dilihat dari pertanyaan sebelumnya tadi kalau kelas menengah ke bawah itu kan untuk biaya kehidupannya saja sudah sulit apalagi jika harus ditambah membayar JKN setiap bulannya per kepala. Jadi kayak lebih memberatkan gitu buat orang-orang tertentu.” “wo.. ya lek masyarakat yang umum yang mandiri tentunya banyak keberatannya. Terutama kalau keluarganya banyak. Misale anak 3, anak 4, 5, itu kan keberatan. Tapi kalau secara umum sing saya dengar seperti itu. itu kan bisa ae digawe umum kan yo gak popo to nduk.” Ya Ketika syaratnya tidak memberatkan ya seneng-seneng ae ngunu lho. Ketika sesuai dengan kemampuan itu yo ndak masalah. Yo malah membantu. Malah banyak membantu kan. Ketika itu misalkan besaran iurannya disesuaikan dengan penghasilan. ”	
		2. memberatkan	C		
		1. memberatkan peserta PBP yang punya banyak anak 2. JKN sebagai proteksi	H		

TEMA	KATEGORI	KODE	ID	PERNYATAAN	INTERPRETASI
	Kesesuaian (Compatibility) : Kesesuaian sebuah inovasi dengan nilai-nilai, pengalaman dan kebutuhan yang ada	1. menambah sulit proses pelayanan publik 2. menambah beban masyarakat	DS	"Kalau JKN diwajibkan buat syarat pelayanan publik, saya sendiri tidak setuju. Karena pelayanan publik itu, untuk saat ini sudah dipersulit. Kenapa harus dipersulit lagi? Dan masyarakat-masyarakat yang .. katakanlah menengah ke bawah, itu akan lebih kesulitan lagi jika harus mengurus JKN itu, karena JKN itu kan bayar, jadi orang-orang itu harus bayar dulu per bulannya biar dilayani di administrasi publiknya. Jadi, menurut saya kalau itu diwajibkan .."	luran JKN dinilai masih memberatkan, khususnya bagi mereka dengan taraf hidup menengah ke bawah. Mereka ini adalah kelompok yang tidak terseleksi menjadi peserta PBI namun mereka juga keberatan jika harus membayar iuran secara mandiri tiap bulannya. terutama bagi PPU (Pekerja Bukan Penerima Upah) yang penghasilannya per bulannya tidak tentu.
		3. pelayanan yang di dapat tidak sesuai dengan besaran iuran	DS	"eee.. per orang misal 35 ribu. Saya sendiri juga belum tahu sih pelayanannya seperti apa, yang 35 ribu, yang 100 ribu, saya sendiri belum tahu. Tapi, banyak dari omongan-omongan masyarakat itu kalau perlakuannya itu dibedakan. Saya tidak tahu itu benar atau salah tapi banyak omongan yang saya dengar. Seperti misal yang saya dengar itu, peserta JKN untuk melahirkan caesar itu ada yang kalau pakai JKN itu harus diapakan begitu sehingga prosesnya itu lebih lama dan lebih sakit. Sedangkan kalau bayar itu tidak melewati proses (yang lebih sakit) itu, sehingga ada seseorang yang pernah cerita ke saya itu, meskipun dia peserta JKN, akhirnya dia"	
		4. memberatkan 5. JKN kurang dibutuhkan	DS	"Masih banyak masyarakat yang menengah ke bawah. Jadi kalo misal di Tulungagung diterapkan diwajibkan JKN buat pelayanan publik, itu sangat memberatkan sih. Karena ya itu masih banyak masyarakat menengah yang untuk makan sehari-hari saja, untuk kehidupan sehari-hari saja mereka masih susah payah. Apalagi kalau harus tambah per jiwa 35 ribu setiap bulannya. Jadi masih kurang dibutuhkan sih, masih memberatkan sih kalo di Tulungagung diterapkan seperti itu."	
		6. survei desa tidak sesuai 7. pendapatan wiraswasta tidak tentu	DS	"mengenai yang JKN tidak membayar, itu kan untuk, iya disurvei sih benar. Tapi kan kadang survei dari desa tidak semuanya benar, banyak juga orang-orang yang membutuhkan itu belum dapat. Tapi ya alhamdulillah sih sudah hampir semua dapat. Dan yang jadi masalah itu, misal orang menengah ke bawah itu sudah dapat semua. Nah, ini masalahnya ada di masyarakat yang menengah-menengah saja, yang masyarakat biasa-biasa saja. Nah, mereka tidak pernah terdata karena dianggap mampu untuk membayar itu. Dia tidak dapat JKN yang gratis itu, tapi dia sebenarnya juga keberatan kalau tiap bulannya harus mengeluarkan biaya seperti itu, mengingat masyarakat-masyarakat wiraswasta ini tidak semuanya tidak pasti mendapatkan pemasukan setiap bulannya."	

TEMA	KATEGORI	KODE	ID	PERNYATAAN	INTERPRETASI
	Kerumitan (Complexity): Tingkat kerumitan dari suatu inovasi untuk diadopsi serta seberapa sulit memahaminya dan menggunakan inovasi	1. pelayanan publik terhambat dan lebih lama	D	"Ya itu, mungkin terhambat ya buat mereka mau mengurus surat-surat itu. Jadi waktunya, prosesnya jadi lebih lama. Cuma bagi mereka yang sudah punya (JKN) kan ya tinggal.. apa sih, membayar gitu"	Terkait dengan masyarakat yang belum menjadi peserta JKN, tahapan pelayanan publik mereka akan lebih lama atau bahkan terpending karena harus daftar menjadi peserta JKN terlebih dahulu. Selain itu, masyarakat juga mengaku bahwa minimnya edukasi tentang program JKN menyebabkan kurangnya minat masyarakat untuk menjadi peserta JKN.
		1. non peserta JKN akan kesulitan mendapat pelayanan publik 2. pelayanan publik terkendala 3. kebutuhan terpending	S	"Kalau dari saya sebenarnya saya setuju saja. Namun, berdasarkan faktanya itu kan masih ada beberapa banyak itu orang belum punya kartunya itu, jadi kan mungkin kalau diwajibkan mempunyai itu untuk mendapatkan pelayanan kan mungkin akan kesulitan. Kan mungkin kalau ingin mewajibkan itu saran saya itu sebaiknya digencarkan untuk memberikan informasi ke warganya. Jadi kayak diadakan sosialisasi biar masyarakat itu tahu tentang infonya ini begitu." "Kekurangannya ya misal kita belum punya JKN ya kita menjadi sulit dan terkendala. Misal mau daftar haji jadi kepending jadinya."	
		1. informasi kurang 2. kurang sosialisasi 3. informasi JKN belum tersebar luas	A	"Kendala dan kesulitan yang saya alami selama ini, terkait informasi JKN sendiri. Mungkin kalau saya belum pernah diwawancarai terkait JKN ini, saya belum tahu tentang JKN. Saya hanya tahu tentang BPJS, hanya sekilas bahwa yang menerima itu orang-orang yang belum mampu dan itu termasuk asuransi. Sebatas itu, tapi belum ada sosialisasi mungkin terkait BPJS atau JKN ini dari lingkungan desa atau dari teman-teman karang taruna atau dari teman-teman desa lah pokoknya, JKN ini belum tersebar luas apalagi untuk orang awam, mahasiswa juga, mungkin juga pekerja juga masih awam terkait JKN ini." "em... iya, berarti mungkin iuran sendiri kan juga belum tahu. Terus tadi terkait informasi juga kurang karena nggak tahu gitu lho, maksudnya wadah yang untuk daftar BPJS peserta JKN tadi, nggak tahu. Kayak iklannya lah, iklannya kurang. Kita mau kemana kalau mau daftar BPJS, soalnya tahunya ya BPJS untuk yang kurang mampu."	
		4. edukasi tentang JKN kurang luas	A		

TEMA	KATEGORI	KODE	ID	PERNYATAAN	INTERPRETASI
	Kerumitan (Complexity): Tingkat kerumitan dari suatu inovasi untuk diadopsi serta seberapa sulit memahami dan menggunakan inovasi	1. JKN terkesan ribet	A	"Nah, tapi yang susahnya itu di bagian awalnya. Kayak gini, semisal kita tidak tahu datarnya, terus sosialisasinya tiba-tiba 'saya mau buat SIM pak', terus 'Anda sudah punya JKN BPJS belum?'. Nah, waktu ngurusnya itu kan yang jadi orang ribet terus nggak mau. Kecuali kalau memang kayak akte (kelahiran) lah, dari lahir langsung dibuatkan. Nah itu mungkin banyak orang yang 'oh yaudah sekalian' sudah sekalian dibuatkan akte (kelahiran), BPJS, jadi nantinya kalau mau mengurus apapun, meskipun ada persyaratan kayak gini mereka akan setuju dan mau. Jadi itu yang membuat orang lebih, pengennya kan simpel, itu yang membuat setuju."	Masyarakat menganggap bahwa persyaratan untuk menjadi peserta JKN terlalu banyak dan ribet. Penggunaan kemajuan teknologi untuk pendaftaran online peserta JKN juga akan menyulitkan orang yang sudah lanjut usia (lansia) juga bagi mereka yang gaptex (Gagap Teknologi)
		2. penggunaan teknologi yang akan menyulitkan orang tua	A	Kekurangannya kembali ke awal tadi, keribetan yang mendadak. Karena baru mau mengurus ini (pelayanan publik) baru dikasih tahu harus bikin ini (JKN). Mungkin itu yang bikin kekurangan dan kelebihan. Apalagi kalau, ee.. mungkin anak muda yang masih mahasiswa, mencari SIM, umur belasan, remaja, dewasa, masih oke lah buat cari (mengurus) JKN. Tapi kalau orang tua itu lebih nggak mau ribet, apalagi mungkin beberapa ada yang, mohon maaf ya, ada yang gaptex, itu yang bikin susah, paling bikin susah sebenarnya itu, teknologinya."	
		1. persyaratan yang ribet 2. belum tau cara daftar online	C	"Kalau kendalanya. Kalau segi informasi sih sudah cukup banyak, orang-orang sekitar juga banyak yang memberikan informasi, cuman menurut saya lebih ke persyaratan, terus harus bolak-balik ke kantor BPJS Kesehatan yang cukup jauh dari rumah, jadi membuang waktu juga. Terus pernah mendengar katanya ada pendaftaran online, nah tapi kan saya belum tahu urutan tata caranya gimana, jadi kayak alah nggak usah"	
		1. syarat yang menyulitkan 2. banyak yang harus dipenuhi	H	"Kekurangannya ya itu, memenuhi syarat apa tidak, jadi syarat e kan kudu ngene kudu ngene, nah itu sing mungkin agak kesulitan. Misale jual beli tanah harus pake syarat ini syarat ini" nantu yang belum punya ya harus ngurus, syarat-syarat e harus dipenuhi, bayar iuran, dan sebagainya seperti itu."	

Lampiran 8. Matriks Wawancara Sat Lintas

TEMA	KATEGORI	KODE	ID	PERNYATAAN	INTERPRETASI
Respons masyarakat terhadap pemberlakuan JKN sebagai syarat wajib pelayanan publik	Keuntungan Relatif (Relative Advantage) : Derajat di mana suatu inovasi dianggap lebih baik/unggul daripada yang pernah ada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. pelayanan kesehatan lebih mudah 2. subsidi silang 3. semua masyarakat merasakan manfaatnya 4. lebih mudah mencari surat keterangan sehat sebagai syarat sehat secara jasmani 	Z	<p>"Tentunya kalau manfaat dari masyarakat sendiri tentunya mereka akan mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih mudah dan lebih cepat diakses tentunya. Karena kan ini nanti ada subsidi silang kan dari masyarakat. Jadi semua masyarakat itu, semua lapisan masyarakat bisa merasakannya. Itu manfaat bagi masyarakat."</p> <p>Sedangkan manfaat bagi kita tentunya dalam pelaksanaan pelayanan publik akan lebih lengkap. Jadi, disitu dijelaskan kalau dalam pelayanan SIM ya, masyarakat juga diwajibkan memperoleh surat keterangan yang membuktikan bahwa dia itu sehat. Jadi dengan adanya JKN itu tentunya nanti link kita untuk mendapatkan keterangan atau bukti kalau masyarakat itu sudah sehat melalui pemeriksaan sesuai teknis itu akan lebih mudah. Jadi lebih cepat juga pelayanan kita yang salah satunya memang untuk mendapatkan SIM itu adalah sehat jasmani dan rohani ya. Jasmani melalui tes yang sudah ada, rohaninya disitu kan ada tes psikologinya kalau di kantor SIM.</p>	Keuntungan relatif yang dirasa akan didapatkan apabila diwajibkannya JKN sebagai salah satu syarat wajib pelayanan publik yaitu memudahkan untuk memenuhi kelengkapan syarat untuk pengajuan SIM khususnya untuk Surat Keterangan Sehat, karena bisa disambungkan dengan data kesehatan calon pemohon SIM yang ada di data JKN.
	Kesesuaian (Compatibility) : Kesesuaian sebuah inovasi dengan nilai-nilai, pengalaman dan kebutuhan yang ada	<ol style="list-style-type: none"> 1. sesuai, bagus 2. kesehatan adalah kebutuhan pokok 3. rawan penyakit berisiko tinggi 4. masyarakat perlu subsidi silang 5. pelayanan kesehatan tercover JKN 	Z	<p>Mungkin kebijakan ini sangat bagus dik, karena apa? Karena kesehatan itu merupakan kebutuhan pokok ya. Selain sandang, pangan, papan sekarang kesehatan itu menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Karena sekarang itu gaya hidup masyarakat sangat rawan terkena penyakit tingkat risiko tinggi. Jadi kalau kita lihat itu datanya itu semakin meningkat pasien-pasien di rumah sakit atau pelayanan kesehatan yang lain ya. Dan tentunya .. apa istilahnya .. keberadaan program ini, JKN ini sangat memberikan manfaat bagi masyarakat. Jadi memang sangat dibutuhkan bagi masyarakat karena ada beberapa masyarakat yang memang perlu subsidi</p>	Dengan adanya JKN ini masyarakat tidak perlu khawatir memikirkan biaya pelayanan kesehatan yang semakin hari semakin meningkat. Kesehatan merupakan kebutuhan pokok yang harus dipenuhi selain sandang, pangan, dan papan mengingat pola hidup masyarakat saat ini yang menyebabkan rawan terkena penyakit dengan risiko tinggi. Besaran iuran JKN tidak begitu memberatkan jika dibandingkan dengan masyarakat yang harus membayar biaya pelayanan kesehatan secara mandiri tanpa JKN.
	Kerumitan (Complexity): Tingkat kerumitan dari suatu inovasi untuk diadopsi serta seberapa sulit memahaminya dan menggunakan inovasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. akan terjadi banyak keluhan dari masyarakat 2. menimbulkan konflik sosial 	Z	<p>"Kalau kendala bagi kita ya berkaitan dengan itu. Jadi kita tentunya menetapkan aturan seperti itu tentunya nanti ada keluhan ya. Keluhan dari masyarakat 'pak, ini kok ada aturan seperti ini padahal saya juga sudah keberatan dengan biaya sekian untuk memenuhi JKN. Itu kita juga bisa memaksa juga mbak. Masalahnya terkait dengan taraf hidup itu memang sangat sensitif dan di situ kalau kita memaksakan tentunya akan menimbulkan pergolakan atau istilahnya konflik sosial ya yang akan terjadi, seperti itu.</p>	Akan terjadi banyak keluhan dari masyarakat, terutama bagi mereka yang belum menjadi peserta JKN karena proses pengajuan SIM akan tertunda sampai calon pengaju daftar menjadi peserta JKN. Selain itu, terdapat macam masyarakat dengan taraf hidup yang berbeda. Masyarakat dengan taraf hidup menengah ke bawah tentu akan merasa kesulitan dan terbebani dengan adanya kebijakan ini, karena mereka harus membayar iuran JKN setiap bulannya. Apabila hal ini dipaksakan tentu akan menimbulkan konflik sosial mengingat masalah terkait taraf hidup merupakan hal yang sensitif