

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Pedoman Wawancara

#### PEDOMAN WAWANCARA

##### **I. Jadwal Wawancara**

Tanggal, hari :

##### **II. Identitas Informan**

Jenis kelamin :

Usia :

Kepesertaan :

##### **III. Pertanyaan penelitian:**

1. Apa saja kendala dalam penggunaan fitur-fitur Aplikasi Mobile JKN?
2. Apakah anda merasa terbantu dengan adanya fitur informasi tentang tagihan dan pembayaran iuran?
3. Bagaimana tingkat kerumitan saat melakukan perubahan data peserta menggunakan Aplikasi Mobile JKN?
4. Dengan adanya aplikasi ini, apakah mudah untuk mendapatkan informasi tentang keaktifan dan data peserta?
5. Menurut anda penggunaan Aplikasi ini sudah sesuai dengan fungsinya atau belum?
6. Jika anda orang yang belum memiliki Aplikasi ini kemudian melihat teman atau saudara yang sudah menggunakan, apakah anda akan tertarik untuk menggunakannya juga?

## Lampiran 2 Matriks Wawancara

Matriks Penelitian						
PERSEPSI PESERTA JKN KIS DI NGANJUK TERHADAP PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN						
TEMA	KATEGORI	KODE	PERNYATAAN	INTERPRETASI		
Keuntungan Relatif (Relative Advantage)	Kemudahan Keuntungan Kebermanfaatan	Fasilitas Kesehatan	iyu sih menurutku, aku pernah ndek faskes lali kan kartuku nde ngendi sih akhiru pakai aplikasi itu, iso kok nde faskes menunjukkan ngga perlu yang harus diprint, memudahkan (N)	Adanya fitur-fitur pada Aplikasi Mobile JKN sangat membantu memudahkan peserta dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.		
		Aplikasi Memudahkan Kartu	terbantu sih, salah satu contohnya kalau kartu hilang kita ngga perlu cetak kartu karena disitu ada. Terus bisa memantau status keaktifan kita, bisa merubah faskes	Diantaranya fitur perubahan data peserta membantu peserta untuk melakukan perubahan data (pindah kelas atau pindah faskes) tanpa harus datang ke kantor BPJS Kesehatan; fitur info peserta yang memberikan informasi mengenai data dan keaktifan peserta; fitur info iuran untuk mengecek apakah ada tagihan yang belum terbayarkan; fitur rehab untuk memudahkan peserta melunasi tunggakan tagihan dengan sistem pembayaran bertahap hingga fitur kartu digital yang bisa digunakan untuk pengganti kartu fisik jika belum memiliki atau tertinggal saat akan menggunakannya.		
		Pemanfaatan fitur Kemudahan Keaktifan Perubahan	pernah rubah data iku pindah faskes, gampang kok (N)			
		Fasilitas Kesehatan Mudah	puenak e karek buka aplikasi perubahan data, pernah iku merubahkan faskes gone orang tua ya langsung begitu bukap faskes dirubah sesuai sing dikehendaki yowis mari (A)			
		Kemudahan Perubahan Faskes	berguna sih, soale pas aku ngecek keaktifan keluargaku gawe bapaku operasi iku ya lewat aplikasi kui, kan iku satu keluarga enek kabeh se (R)			
		Berguna/membantu Informasi Keaktifan Aplikasi	terbantu banget jadi aku iso ngecek ngono lo kan kabeh sekeluargaku penerima bantuan iuran nah wedine lak ngga digawe iso di nonaktifkan dadi sebelumu minta			
		Terbantu Jenis Kepesertaan Informasi	lebih penak karek ndelok info peserta, o statusku sek aktif anggota keluarga sek aktif (A)			
		Kemudahan Keaktifan	nek menurutku ya, sudah sesuai wes membantu banget, awake dewe iso efisiensi waktu, pomo kasarane adewe iso nde omah nyapo kudu moro kantor kenek gawe kerjaan laine (A)			
		Kesesuaian Efisiensi Waktu				
		Kemudahan				
		Kesesuaian (Compatibility)	Kesesuaian	Persepsi Membutuhkan FKTP	persepsiku misalkan aku butuh koyo aku arep nde FKTP ta Puskesmas koyo perlu ngecek nde aplikasi iki status e sek aktif ta engga dan keluargaku, jadi sudah sesuai (N)	Banyaknya kemudahan yang didapatkan dalam penggunaan Aplikasi ini membuat peserta merasa bahwa Aplikasi ini sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan mereka. Fitur-fitur yang ada mampu menjadikan proses menjadi lebih praktis karena bisa dilakukan hanya melalui <i>handphone</i> dan juga menjadi lebih efisien waktu dan tenaga karena tidak perlu harus datang ke Kantor BPJS Kesehatan
				Aplikasi Keaktifan		
				Kesesuaian Informasi Kesulitan	mungkin nek secara garis besar wis sesuai. Secara fitur-fitur yawis sesuai ya membantu banget koyo informasi tagihan jare arek arek iku oleh notif dadi kebantu banget misal lali durung bayar, tapi nek bagi orang tua sing hp ne kurang memadai ya rodok kesulitan juga. Koyo kangelen gawe wong tuwek (R)	
				Faktor umur		
				Persepsi Aplikasi	kalau persepsiku sih sudah bagi mereka yang paham tentang aplikasi malah sebeneru mudah terbantu kek pendaftaran baru peserta mandiri. Sudah sesuai fungsinya tapi masih belum 100% (M)	
Terbantu	sudah sesuai fungsinya cuman lebih baik ditingkatkan lagi agar mudah dipahami (H)					
Peningkatan	menurutku sudah sesuai fungsinya, praktis si, seumpama ambil nomer antrian iso lewat mobile jkn kan ya jadi ga perlu antri nde puskesmas, menurutku luweh praktis si perubahan data (R)					
Kesesuaian Antrean	iyu tertarik, sangat tertarik karena aplikasine luweh praktis daripada bolak balik kantor BPJS (R)					
Keterarikan Aplikasi	nek menurutku ya, sudah sesuai wes membantu banget, awake dewe iso efisiensi waktu, pomo kasarane adewe iso nde omah nyapo kudu moro kantor kenek gawe kerjaan laine (A)					
Kesesuaian Efisiensi Waktu						
Kemudahan						
Keterarikan	mungkin tertarik soale bisa lebih praktis efisien waktu mba kan aku yo usaha dagangan dadi ga iso ditinggal, membantu banget (S)					
Kemudahan						
kerumitan (complexity)	Kendala dan Hambatan			Pemahaman	sudah sesuai cuman kalau perubahan aku sendiri mungkin yang belum paham harus kekantor dulu biar dijelasin (S)	Hambatan yang dialami diantaranya masih adanya peserta yang belum mengetahui adanya Aplikasi Mobile JKN jika mereka tidak datang pada faskes atau Kantor BPJS Kesehatan; kegunaan fitur yang masih belum optimal; minat baca peserta yang mempengaruhi tingkat pemahaman terhadap Aplikasi Mobile JKN; faktor usia dan kebijakan faskes yang terkadang tidak sesuai dengan peraturan yang ada, menjadikan Aplikasi ini masih belum 100% optimal untuk memenuhi kebutuhan peserta sehingga masih perlu dievaluasi lagi
				Faktor umur	aplikasi iku kan nde wong sepuh biasane ngga paham pie carane registrasi tapi untuk sing rodok muda iku gawe pindah faskes karo pindah kelas wong luweh seneng lewat mobile jkn daripada antri (R)	
		Kendala dan kem				
		Aplikasi	sudah sesuai fungsinya cuman lebih baik ditingkatkan lagi agar mudah dipahami (H)			
		Peningkatan	mungkin nek secara garis besar wis sesuai. Secara fitur-fitur yawis sesuai ya membantu banget koyo informasi tagihan jare arek arek iku oleh notif dadi kebantu banget misal lali durung bayar, tapi nek bagi orang tua sing hp ne kurang memadai ya rodok kesulitan juga. Koyo kangelen gawe wong tuwek (R)			
		Kesesuaian Informasi Kesulitan				
		Faktor umur				
		Kendala Upgrade sistem	kendalanya itu biasanya setiap update harus login kemb			
		Persepsi Aplikasi	kalau persepsiku sih sudah bagi mereka yang paham tentang aplikasi malah sebeneru mudah terbantu kek pendaftaran baru peserta mandiri. Sudah sesuai			
		Terbantu Pengetahuan	kebanyakan orang orang gatau dan intinya ngerti dewe yo Nganjuk pie, mereka males moco trus males memahami (M)			
		Pemahaman				
		Pengetahuan Aplikasi	ngga pernah ngerti kalau ada aplikasi ini kalau ngga pas datang ke kantor (M)			
		Aplikasi Informasi Kantor BPJS	Lak aku ngga moro BPJS aku ngga ngerti misal enek Aplikasi iki, dadi aku mendapat informasi tentang Aplikasi Mobile JKN tekan BPJS (datang ke kantor)			

93			Registrasi	paling menurutku registrasine se yang ribet misal nomor	Proses registrasi awal yang berbelit menjadi kendala utama peserta untuk menggunakan Aplikasi Mobile JKN, jika data yang dimasukkan pada proses registrasi tidak sesuai dengan data yang ada mereka harus datang ke Kantor untuk melakukan perubahan karena terkadang pelayanan pada PANDAWA/CHIKA yang kurang responsif. Selain itu, proses upgrade system pada Aplikasi Mobile JKN di akhir bulan juga menjadi kendala pada saat akan digunakan karena aplikasi akan menjadi tidak bisa dibuka/ digunakan. kurangnya pemahaman peserta mengenai kebijakan yang ada (perubahan faskes hanya bisa 3 bulan sekali) juga menjadi kesulitan tersendiri bagi peserta
94		Nomor Hp	ga sesuai, dan aku misal pengen ganti kudu moro BPJS sedangkan keperluanku Cuma ngubah nomor HP ta email. Sebenerne pengen instal mandiri tapi terhalang data (no hp+email) yang ga sesuai (N)		
95		kendala, rumit			
96		kendala, rumit	kendala soale kita wes disuruh download tapi pas atene		
97		Daftar Aplikasi	daftar malah harus benakne nomor dan kudu moro Kantor, iso lewat PANDAWA/CHIKA iku kan ngga cepet respon e (R )		
98		Kurang responsif			
99		Kerumitan	mudah, cuma bagi untuk orang yg baru mencoba akan rumit soale enek kode OTP jadi mesti awal awal iku bingung ( R )		
100		Kode verifikasi			
101		Kendala	terkendala biasanya karena ketidaktahuan misal perubahan faskes hanya bisa dilakukan 3 bulan sekali nah itu dia ngga bisa rubah faskes kalau kurnag dari 3 bulan. Terus kalau akhir bulan Aplikasi sering upgrade jadi loading terus (M)		
102		Pengetahuan			
103		Perubahan Faskes			
104		Upgrade sistem			
105		Kendala	kendala ne iku aplikasi tiap akhir bulan upgrade sistem jadine ga iso dibuka harus menunggu awal bulan biasane (R)		
106		Upgrade sistem			
107		Kerumitan			
108		Server (loading)	paling rumitnya waktu server overload jadi agak lemot (H)		
110	Kemudahan diamati ( <i>observability</i> )	Ketertarikan	Ketertarikan	tertarik si, soale kan posisi enek fitur baru rehab. Dadi iku kan iso membantu meringankan tunggakan iuran (	Dengan mengamati atau melihat kemudahan yang didapat oleh peserta lain saat menggunakan Aplikasi Mobile JKN ternyata menjadi daya tarik tersendiri untuk peserta yang belum memilikinya sehingga mereka akan ikut mendownload dan menggunakan aplikasi ini
111			Kegunaan Fitur		
112			Faktor eksternal	tergerak si, soale aku orange kepo dan tergantung kondisi, misal aku meh merubah faskes dan dari BPJS e diminta perubahan online jadi mau ga mau ya harus download untuk merubah faskes. Tertarik dari diri sendiri mungkin belum tapi kalau ada dorongan dari luar mungkin mau (M)	
113			kemauan		
114			Ketertarikan	iyo tertarik, sangat tertarik karena aplikasine luweh	
115			Aplikasi	praktis daripada bolak balik kantor BPJS ( R )	
116			Ketertarikan	yo jelas tertariklah, soale lebih praktis dan efisien, lebih	
117			Kemudahan	penak nde kono cuma ya itu kendala ne HP ya angel	
118			Ketertarikan	mungkin tertarik soale bisa lebih praktis efisien waktu	
119	Kemudahan	miba kan aku yo usaha dagangan dadi ga iso ditinggal,			

## Lampiran 3 Halaman *Informed Consent* Penelitian

### LEMBAR PENJELASAN KEPADA CALON INFORMAN

Salam sehat untuk Bapak/Ibu/Saudara/i semua

Peneliti sebagaimana data berikut:

Nama : Lady Agatha Liliansa Pratiwi  
Pekerjaan : Mahasiswi Poltekkes Kemenkes Malang  
Prodi : D3 Asuransi Kesehatan  
Alamat : Jerukan Rt.14/Rw.002 Doho Dolopo Madiun  
Nomor Telpon : 081944633393

Bermaksud melaksanakan penelitian mengenai Persepsi Peserta JKN-KIS di Nganjuk Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN.

Jika Bapak/Ibu/Saudara/i termasuk peserta BPJS / JKN yang sudah memiliki Aplikasi Mobile JKN sudi kiranya meluangkan waktu kurang lebih 20 menit untuk bersedia melakukan wawancara.

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 kuesioner, sesuai dengan pilihan dan kondisi yang Bapak/Ibu 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 yang tertuang dalam kuesioner. 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. Informasi

Bila sewaktu-waktu Bapak/Ibu/Saudara membutuhkan penjelasan lebih lanjut, dapat menghubungi Lady Agatha selaku peneliti pada nomor HP: 081944633393 email: [lady\\_p17430203045@poltekkes-malang.ac.id](mailto:lady_p17430203045@poltekkes-malang.ac.id).

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

Peneliti,

Lady Agatha

**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.

Nganjuk, 17 Desember 2022

Peneliti

Responden

(Lady Agatha)

  
(Sugeng Arianto)