



# LAMPIRAN

**Lampiran 1: Panduan Wawancara**

**PANDUAN WAWANCARA  
PENELITIAN  
IMPLEMENTASI KONSEP *WELFARE STATE* MELALUI BPJS  
BERDASARKAN UU NOMOR 40 TAHUN 2004 TENTANG SISTEM  
JAMINAN SOSIAL NASIONAL  
(Studi di Kabupaten Pangkep Sulawesi Selatan)**

Bapak/Ibu yang saya hormati,

Saya Adhika Yogiswara, mahasiswa S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian sebagai tugas akhir dengan judul diatas.

Pertama ijinkan saya mengucapkan terimakasih atas kesediaan bapak/ibu untuk menjadi informan dan memberikan keterangan secara luas, bebas, mendalam, benar dan jujur. Hasil informasi dan keterangan yang diberikan nanti akan digunakan sebagai masukan untuk implementasi program JKN di RSU Pangkep Sulawesi Selatan.

Saya memohon untuk merekam pembicaraan selama proses wawancara berlangsung dan saya menjamin kerahasiaan isi informasi yang diberikan dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Demikian atas segala perhatian dan bantuan bapak/ibu saya ucapkan terimakasih telah berpartisipasi dalam penelitian ini

Hormat Saya

Adhika Yogiswara

### **A. Identitas / Karakteristik Informan**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Alamat :
6. Pekerjaan :

### **B. Panduan Wawancara Terhadap Pasien Peserta JKN**

1. Apakah yang Anda ketahui tentang Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)?
2. Dari mana Anda mengetahui tentang Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)?
3. Sudah berapa lama Anda menjadi peserta Program Jaminan Kesehatan (JKN)?
4. Apakah Anda setuju dengan adanya Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)? Apa alasan Anda?
5. Apakah Anda sudah merasakan manfaat/ kerugian dari adanya Program Jaminan Kesehatan (JKN)?
  - a. Apa saja yang Anda Rasakan?
  - b. Bagaimana tanggapan Anda mengenai hal tersebut?
6. Apakah Anda mengetahui prosedur atau alur pelayanan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)?

- a. Jika iya, apakah Anda merasa bahwa prosedur dan alur pelayanan itu mudah atau justru susah/ ribet?
- b. Jika tidak, apakah tidak pernah ada sosialisasi terkait prosedur dan alur pelayanan JKN dari pemerintah?

**C. Panduan Wawancara Terhadap Petugas RSUD Pangkep Sulawesi Selatan  
Sebagai Pelaksana Program JKN**

1. Bagaimana proses dan prosedur pelayanan Administrasi di rumah sakit, khususnya di RSUD Pangkep Sulawesi selatan?
  - a. Apakah terdapat perbedaan proses dan prosedur pelayanan Administrasi antara pasien JKN dan pasien umum?
  - b. Apakah terdapat perbedaan proses dan prosedur pelayanan Administrasi antara pasien JKN rujukan dan non rujukan?
2. Apa saja jenis pelayanan administrasi yang diberikan pihak rumah sakit, khususnya di RSUD Pangkep Sulawesi selatan?
3. Berapa jumlah tenaga administrasi di RSUD Pangkep Sulawesi selatan?
4. Menurut Anda, apakah jumlah tenaga administrasi di rumah sakit sudah mencukupi ?
5. Terkait dengan kepuasan pasien, menurut Anda, seberapa pentingkah tingkat kepuasan pasien pada pelayanan di RSUD Pangkep Sulawesi selatan?
6. Bagaimana upaya-upaya yang telah dilakukan pihak puskesmas untuk meningkatkan kepuasan pasien?

7. Apakah terdapat pertemuan khusus yang membahas kepuasan pasien di RSUD Pangkep Sulawesi selatan?
8. Bagaimana evaluasi yang dilakukan terhadap hasil survei kepuasan yang telah dilakukan?
9. Apakah terhadap perbedaan upaya peningkatan kepuasan pasien pada saat sebelum dan sesudah diberlakukannya program Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD Pangkep Sulawesi selatan?
10. Dalam pelaksanaan program JKN dari pemerintah, kendala-kendala seperti apa saja yang ditemui di lapangan? Tolong dijelaskan
11. Menanggapi kendala-kendala yang ditemui tersebut, bagaimana upaya dari pihak RSUD Pangkep Sulawesi selatan dalam menanggapi kendala-kendala tersebut?
12. Seperti apa peran dari Pemerintah dalam hal ini Pemerintah Daerah dalam pelaksanaan program JKN di RSUD Pangkep Sulawesi selatan?

## **Lampiran 2: Hasil Wawancara**

### 1. Hasil Wawancara dengan Pasien Peserta JKN

#### **Identitas / Karakteristik Informan**

1. Nama : Nursiwayati
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Umur : 55 Tahun
4. Alamat : Jl Sultan Hasanuddin No 122 Pangkep Sulawesi Selatan
6. Pekerjaan : Wiraswasta

#### **Panduan Wawancara Terhadap Pasien Peserta JKN**

1. Apakah yang Anda ketahui tentang Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)?

*Yang saya tahu supaya kita mendapat potongan harga untuk berobat dari pemerintah.*

2. Dari mana Anda mengetahui tentang Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)?

*Dari berita dan keluarga*

3. Sudah berapa lama Anda menjadi peserta Program Jaminan Kesehatan (JKN)?

*Dari tahun 2014*

4. Apakah Anda setuju dengan adanya Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)? Apa alasan Anda?

*Setuju apalagi buat orang yang kurang mampu sangat bermanfaat*

5. Apakah Anda sudah merasakan manfaat/ kerugian dari adanya Program Jaminan Kesehatan (JKN)?

*Kalau manfaat sudah pernah dirasakan waktu kakak ipar operasi jantung dia dapat potongan harga lumayan dulu, kalau kerugian biasanya petugas suka cuek dan kurang ramah kalau melayani dan antrinya lama*

6. Apakah Anda mengetahui prosedur atau alur pelayanan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

a. Jika iya, apakah Anda merasa bahwa prosedur dan alur pelayanan itu mudah atau justru susah/ ribet?

*Kalau menurut saya sih lumayan ribet karena harus daftar di puskesmas dulu antrinya pun lama nanti di rumah sakitnya*

b. Jika tidak, apakah tidak pernah ada sosialisasi terkait prosedur dan alur pelayanan JKN dari pemerintah?

*Pernah sekali yang saya tahu*

7. Apa kelebihan dan kekurangan Program Jaminan Kesehatan (JKN) menurut anda ?

*Kelebihannya bayar premi nya murah saya ikut yang kelas 1 lalu biaya berobat bisa gratis dan potongan kalau kekurangan mungkin cuma antri yang agak lama sama pegawai nya harus ramah sedikit*

## 2. Hasil Wawancara dengan Pasien Peserta JKN

### **Identitas / Karakteristik Informan**

1. Nama : Kholidah
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Umur : 35 Tahun
4. Alamat : Jl Sultan Hasanuddin No 145 Pangkep Sulawesi Selatan
6. Pekerjaan : Wiraswasta

### **Panduan Wawancara Terhadap Pasien Peserta JKN**

1. Apakah yang Anda ketahui tentang Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)?

*Setau saya, semacam pelayanan kesehatan dari pemerintah bagi masyarakat yang kurang mampu gitu.*

2. Dari mana Anda mengetahui tentang Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)?

*Dari berita, tetangga dan keluarga*

3. Sudah berapa lama Anda menjadi peserta Program Jaminan Kesehatan (JKN)?

*Dari tahun 2014*

4. Apakah Anda setuju dengan adanya Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)? Apa alasan Anda?

*teantunya sangat setuju, sekarang berobat bisa jadi lebih mudah dan murah*



5. Apakah Anda sudah merasakan manfaat/ kerugian dari adanya Program Jaminan Kesehatan (JKN)?

*Sudah pernah, ketika suami saya sakit dan harus dirawat inap, dengan bantuan kesehatan seperti ini kami sangat tertolong*

6. Apakah Anda mengetahui prosedur atau alur pelayanan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

a. Jika iya, apakah Anda merasa bahwa prosedur dan alur pelayanan itu mudah atau justru susah/ ribet?

*Kalau menurut saya sih sudah sewajarnya untuk mengurusnya agak ribet seperti itu, asalkan bisa menolong biaya berobat saya rasa bukan masalah*

b. Jika tidak, apakah tidak pernah ada sosialisasi terkait prosedur dan alur pelayanan JKN dari pemerintah?

*Ada pernah, cuma saya tidak hadir waktu itu. Tapi saya tetap mencari tau apa yang dibicarakan di pertemuan itu dengan tetangga yang ikut*

7. Apa kelebihan dan kekurangan Program Jaminan Kesehatan (JKN) menurut anda ?

*Iurannya murah karena ikut yang kelas 1, biaya berobat gratis dan juga potongan-potongan biaya lainnya. Kekurangannya ya itu antrinya yang lama sama pegawainya kurang senyum*

3. Hasil Wawancara dengan Petugas RSUD Pangkep Sulawesi Selatan Sebagai Pelaksana Program JKN

#### **Identitas / Karakteristik Informan**

1. Nama : Nur Aeni
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Umur : 47 Tahun
4. Alamat : Jl Andi Caco timur Pangkep Sulawesi Selatan
6. Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil

#### **Panduan Wawancara Terhadap Petugas RSUD Pangkep Sulawesi Selatan Sebagai Pelaksana Program JKN**

1. Bagaimana proses dan prosedur pelayanan Administrasi di rumah sakit, khususnya di RSUD Pangkep Sulawesi selatan?
  - a. Apakah terdapat perbedaan proses dan prosedur pelayanan Administrasi antara pasien JKN dan pasien umum?

*Tergantung mas kalau untuk JKN rawat jalan harus ada rujukan dari puskesmas atau dokter pribadi, lalu daftar dan dikasih surat SEP sebagai tanda bukti lalu bisa dirawat, Kalau untuk pasien rawat inap harus melalui rawat jalan atau IGD dulu sedangkan kalau pasien IGD bisa langsung mas.*

- b. Apakah terdapat perbedaan proses dan prosedur pelayanan Administrasi antara pasien JKN rujukan dan non rujukan?

*Kalau perbedaan pelayanan mungkin kalau pasien rujukan harus ada surat rujukan dari puskesmas atau dokter pribadi kalau non rujukan bisa langsung cuma itu kok mas*

2. Apa saja jenis pelayanan administrasi yang diberikan pihak rumah sakit, khususnya di RSUD Pangkep Sulawesi selatan?

*Pelayanan administrasinya banyak mas tergantung untuk rawat jalan, inap atau IGD contohnya kalau buat rawan jalan kalau buat pasien baru kita wawancara buat dibuat kartu identitas berobat terus kita kasih instansi yang mengurus mas, kalau sudah dilihat mau dirujuk ke yang lain atau tidak, kalau iyakita bikin surat rujukan ke instansi yang mengurus nanti kalau tidak biasanya dikasih resep buat ditebus di apotik,*

3. Berapa jumlah tenaga administrasi di RSUD Pangkep Sulawesi selatan?

*Ada 20an kalau tidak salah mas sekitar 27 atau 26*

4. Menurut Anda, apakah jumlah tenaga administrasi di rumah sakit sudah mencukupi ?

*Sudah mas*

5. Terkait dengan kepuasan pasien, menurut Anda, seberapa pentingkah tingkat kepuasan pasien pada pelayanan di RSUD Pangkep Sulawesi selatan?

*Kalau kepuasan sih tergantung ya mas tapi yang saya liat sudah lumayan kok*

6. Bagaimana upaya-upaya yang telah dilakukan pihak RSUD Pangkep Sulawesi selatan untuk meningkatkan kepuasan pasien?

*Kita lakukan sosialisasi terhadap alur pelayanan Rumah Sakit, mulai dari proses registrasi, hingga pada proses pelayanan ke masyarakat karena banyak warga biasa yang suka salah salah mas, kita sering lakukan sosialisasi*

7. Apakah terdapat pertemuan khusus yang membahas kepuasan pasien di RSUD Pangkep Sulawesi selatan?

*Setau saya sih belum ya mas*

8. Apakah ada peningkatan kepuasan pasien pada saat sebelum dan sesudah diberlakukannya program Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD Pangkep Sulawesi selatan?

*Kalau kepuasan sih pasti ada ya mas apalagi sekarang kan sudah gratis*

9. Dalam pelaksanaan program JKN dari pemerintah, kendala-kendala seperti apa saja yang ditemui di lapangan? Tolong dijelaskan

*Masih banyak yang belum mengetahui proses administrasi, dan ada yang biasanya minta dipercepat, biasanya juga ada yang bilang keluarganya dokter ini sudah sering begitu mas*

10. Menanggapi kendala-kendala yang ditemui tersebut, bagaimana upaya dari pihak RSUD Pangkep Sulawesi selatan dalam menanggapi kendala-kendala tersebut?

*Kalau kita sih bekerja sesuai dengan arahan ya mas supaya semuanya tertib dan lancar*

11. Seperti apa peran dari Pemerintah dalam hal ini Pemerintah Daerah dalam pelaksanaan program JKN di RSUD Pangkep Sulawesi selatan?

*Setau saya sekarang kan ada layanan pengaduan (Call Centre) 24 jam untuk menerima aduan pelayanan dari masyarakat. terus sosialisasi supaya masyarakat tahu manfaat kartu JKN itu dan penggunaannya sesuai kebutuhan medisnya.*