

Lampiran 1. Informed Consent (Naskah Penjelasan Penelitian)

**EVALUASI PROGRAM INOVASI BPJS KELILING DI WILAYAH
KERJAKANTOR CABANG PALEMBANG**

**NASKAH PENJELASAN
(Untuk Informan)**

Assalamualaikum Wr. Wb

Selamat Pagi/ Siang/ Sore

Saya Janika Dwi Putri, Mahasiswa Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya bermaksud melakukan penelitian untuk tugas akhir (skripsi) dengan judul “Evaluasi Program Inovasi Bpjs Keliling di Wilayah Kerja Kantor Cabang Palembang”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi Program Inovasi Bpjs Keliling di Wilayah Kerja Kantor Cabang Palembang.

Selama penelitian, saya akan meminta kesediaan bapak/ibu untuk menjawab beberapa pertanyaan selama kurang lebih 30 menit. Kerahasiaan identitas dan keterangan bapak/ibu pada saat pelaksanaan penelitian akan tetap terjaga. Partisipasi bapak/ibu bersifat sukarela tanpa paksaan dan bila bapak/ibu tidak berkenan, bapak/ibu dapat menolak atau sewaktu-waktu dapat mengundurkan diri tanpa sanksi apapun.

Semua informasi yang kami terima akan kami simpan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya yang akan kami jaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk mengevaluasi Program Inovasi Bpjs Keliling di Wilayah Kerja Kantor Cabang Palembang. Apabila bapak/ibu memerlukan informasi atau penjelasan lebih lanjut mengenai penelitian ini, dapat menghubungi:

Nama : Janika Dwi Putri
Alamat : Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya, Jl. Raya Palembang-Prabumulih KM. 32 Indralaya, Ogan Ilir, Sumatera Selatan
Telepon : 082299436768 (WA dan Telp)

Lampiran 2. Informed Consent (Lembar Persetujuan Informan)

**INFORMED CONCENT
(LEMBAR PERSETUJUAN INFORMAN)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Dengan ini menyatakan setuju untuk menjadi informan penelitian yang berjudul "Evaluasi Program Inovasi BPJS Keliling di Wilayah Kerja Kantor Cabang Palembang" tanpa paksaan dari pihak yang bersangkutan (peneliti) dan mengetahui bahwa identitas pribadi dan semua informasi yang diberikan kepada peneliti dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk penelitian ini.

Partisipasi Bapak/Ibu bersifat sukarela. Bapak/bu dapat memilih untuk tidak menjawab pertanyaan atau bahkan mengundurkan diri tanpa sanksi apa pun. Akan tetapi saya berharap Bapak/Ibu dapat berpartisipasi dalam penelitian ini karena informasi yang diberikan sangat penting.

Peneliti Palembang, 2024
Informan,

Janika Dwi Putri ()

Lampiran 3. Pedoman Wawancara Mendalam Informan Kunci



**PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM
"EVALUASI PROGRAM INOVASI BPJS KELILING DI WILAYAH KERJA
KANTOR CABANG PALEMBANG"**

Informan : Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan

Hari/Tanggal :

A. Petunjuk Umum Wawancara Mendalam

1. Ucapkan terima kasih atas partisipasi dan ketersediaan informan
2. Jelaskan tujuan wawancara mendalam dilakukan perkenalan dua arah
3. Jelaskan maksud dan tujuan wawancara mendalam secara singkat
4. Informan bebas mengeluarkan pendapat
5. Menjelaskan bahwa pendapat, saran dan pengalaman informan sangat berharga
6. Dalam wawancara tidak ada jawaban benar atau salah
7. Izin mempergunakan alat perekam
8. Identitas pribadi sebagai informan akan dijamin kerahasiaannya dan semua informasi yang diberikan dijamin kerahasiaannya

B. Identitas Informan

Nama :

Umur :

Jabatan :

Masa Kerja :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Pendidikan Terakhir :

No. HP :

A. Pertanyaan

1. *Komponen Input*

1) *Man (Sumber Daya Manusia)*

1) Berapa jumlah petugas pelayanan program inovasi BPJS Keliling?

Probing:

- a. Apakah jumlahnya sudah memadai?
- b. Apakah ada kualifikasi? berapa jumlah kualifikasi yang dibutuhkan?

2) Bagaimana tugas dari petugas pelayanan program inovasi BPJS Keliling?

Probing:

- a. Bagaimana pelatihan yang diberikan kepada petugas pelayanan program inovasi BPJS Keliling?
 - b. Apakah terdapat Surat Keputusan (SK) penugasan untuk petugas?
- 3) Bagaimana kendala atau hambatan yang terjadi sejauh ini pada bagian SDM pelaksana pelayanan program inovasi BPJS Keliling?

2) *Money (Dana)*

1) Darimana saja sumber dana yang digunakan untuk melaksanakan program inovasi BPJS Keliling?

Probing: Bagaimana penggunaan dan pengelolaan dana tersebut?

2) Apakah jumlah dana yang tersedia sudah mencukupi atau masih dibawah kebutuhan untuk melaksanakan program inovasi BPJS Keliling?

3) Bagaimana kendala atau hambatan yang terjadi sejauh ini pada pendanaan program inovasi BPJS Keliling?

3) *Methode (Metode)*

- 1) Bagaimana ketersediaan SOP pelayanan program inovasi BPJS Keliling?

Probing: Bagaimana kesesuaian dengan pelaksanaan pelayanan program inovasi BPJS Keliling?

- 2) Bagaimana ketersediaan petunjuk teknis atau juknis pelayanan program Inovasi BPJS Keliling?

Probing: Bagaimana kesesuaian dengan pelaksanaan pelayanan program inovasi BPJS Keliling?

- 3) Apa regulasi yang menjadi dasar pelaksanaan BPJS Keliling dan bagaimana relevansinya terhadap tujuan program?

Probing: Bagaimana regulasi ini diimplementasikan dalam proses operasional BPJS Keliling?

4) *Material (Sarana dan Prasarana)*

- 1) Sarana dan prasarana apa saja yang digunakan dalam program inovasi BPJS Keliling?

Probing:

- a. Apakah fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia sudah sesuai dengan SOP?
 - b. Apakah fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia sudah mencukupi atau belum mencukupi?
 - c. Jika belum mencukupi, apa saja sarana dan prasarana yang dibutuhkan tersebut?
- 2) Bagaimana rencana dalam menjaga atau melengkapi sarana yang ada?
 - 3) Apakah terdapat penyediaan sarana dan prasarana pendukung dalam bentuk *merchandise* atau item lainnya sebagai sarana *branding* yang diberikan kepada masyarakat?

- 4) Bagaimana hambatan atau kendala mengenai sarana prasarana untuk pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling?

5) Market (Sasaran)

- 1) Siapa saja sasaran dari program inovasi BPJS Keliling?
- 2) Upaya apa yang dilakukan agar sasaran tersebut mau memanfaatkan program yang ada?

2. Komponen Process

a) Perencanaan

1. Bagaimana tahapan penyusunan perencanaan untuk program inovasi BPJS Keliling?

Probing: Tahapan penyusunan perencanaan manakah yang paling sulit dilakukan?

2. Kesulitan apa saja yang menghambat penyusunan perencanaan program inovasi BPJS Keliling?

b) Pengorganisasian

1. Bagaimana prosedur pembentukan struktur petugas pelaksanaan pada program inovasi BPJS Keliling?
2. Bagaimana mekanisme pembagian tugas dalam pengelolaan program inovasi BPJS Keliling?

Probing: Apakah pembagian tugas tersebut sudah sesuai?

c) Pelaksanaan

1. Bagaimana kesesuaian pelaksanaan dengan juknis/SOP?
2. Bagaimana mekanisme pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling?

Probing:

- a. Bagaimana alur pelayanan dalam pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling?
- b. Kapan dilaksanakan pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling? Berapa kali pelaksanaannya dalam sebulan? Dimana lokasi pelaksanaannya?
- c. Bagaimana kriteria yang digunakan untuk menentukan wilayah atau daerah yang akan dilayani oleh program BPJS Keliling?
- d. Bagaimana BPJS Keliling mengelola dan mengoptimalkan rute serta jadwal kunjungan untuk memastikan layanan ini efektif dalam menjangkau peserta di daerah terpencil?
- e. Apakah ada hambatan atau kendala dalam pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling?

d) Pengawasan

1. Bagaimana pelaksanaan monitoring dan evaluasi untuk program inovasi BPJS Keliling?

Probing:

- a. Dalam pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling permasalahan apa saja yang paling sering dan membutuhkan monitoring dan evaluasi?
- b. Siapa yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi untuk program inovasi BPJS Keliling?
- c. Apa yang menjadi hambatan atau kendala mengenai monitoring dan evaluasi dari program inovasi BPJS Keliling?

3. Komponen *Output*

1. Bagaimana untuk ketercapaian target pelayanan minimal pada program inovasi BPJS Keliling?

Probing:

- a. Bagaimana cakupan data dan jumlah hasil pelaksanaan pelayanan BPJS Keliling?
- b. Strategi apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan capaian program inovasi BPJS Keliling?

Lampiran 4. Pedoman Wawancara Mendalam Informan Utama



**PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM
"EVALUASI PROGRAM INOVASI BPJS KELILING DI WILAYAH KERJA
KANTOR CABANG PALEMBANG"**

Informan : Petugas Pelayanan Program Inovasi BPJS Keliling
Hari/Tanggal :

A. Petunjuk Umum Wawancara Mendalam

1. Ucapkan terima kasih atas partisipasi dan ketersediaan informan
2. Jelaskan tujuan wawancara mendalam dilakukan perkenalan dua arah
3. Jelaskan maksud dan tujuan wawancara mendalam secara singkat
4. Informan bebas mengeluarkan pendapat
5. Menjelaskan bahwa pendapat, saran dan pengalaman informan sangat berharga
6. Dalam wawancara tidak ada jawaban benar atau salah
7. Izin mempergunakan alat perekam
8. Identitas pribadi sebagai informan akan dijamin kerahasiaannya dan semua informasi yang diberikan dijamin kerahasiaannya

B. Identitas Informan

Nama :
Umur :
Jabatan :
Masa Kerja :
Jenis Kelamin :
Alamat :
Pendidikan Terakhir :
No. HP :

A. Pertanyaan

1) *Komponen Input*

a) *Man (Sumber Daya Manusia)*

1) Berapa jumlah petugas yang terlibat dalam pelayanan program inovasi BPJS Keliling?

Probing:

- a. Apakah jumlah petugas ini sudah memadai untuk kebutuhan operasional sehari-hari?
- b. Apakah ada kualifikasi khusus yang harus dipenuhi untuk menjadi petugas BPJS Keliling? Berapa banyak petugas yang memiliki kualifikasi tersebut?

2) Bagaimana tugas dari petugas pelayanan program inovasi BPJS Keliling?

Probing:

- a. Apakah Anda mendapatkan pelatihan yang memadai sebelum menjalankan tugas? Apa saja materi yang diberikan dalam pelatihan tersebut?
- b. Apakah Anda mendapatkan Surat Keputusan (SK) penugasan resmi untuk bertugas?

3) Apa saja kendala atau hambatan yang terjadi sejauh ini terkait SDM dalam pelaksanaan program BPJS Keliling?

Probing:

- a. Apakah ada masalah dalam ketersediaan SDM, seperti jumlah yang tidak mencukupi atau kemampuan yang kurang?
- b. Bagaimana Anda mengatasi kendala tersebut di lapangan?

b) *Money (Dana)*

1) Darimana saja sumber dana yang digunakan untuk pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling?

Probing: Bagaimana penggunaan dana operasional sehari-hari di lapangan? Apakah ada kesulitan dalam pengelolaannya?

- 2) Apakah dana yang tersedia sudah mencukupi untuk pelaksanaan program?
- 3) Apa saja kendala atau hambatan terkait pendanaan yang dihadapi di lapangan?

Probing: jika dana kurang, bagaimana cara untuk menangani situasi tersebut?

C) *Methode (Metode)*

- 1) Bagaimana ketersediaan dan penerapan SOP dalam program BPJS Keliling?

Probing: Apakah SOP yang ada memudahkan pelaksanaan di lapangan? Jika tidak, apa yang perlu diperbaiki?

- 2) Bagaimana ketersediaan petunjuk teknis (juknis) dalam program BPJS Keliling?

Probing:

- a. Apakah juknis tersebut sudah sesuai dengan kondisi di lapangan?
- b. Apakah ada perbedaan antara juknis dan pelaksanaan?
- 3) Apa regulasi yang menjadi dasar pelaksanaan BPJS Keliling dan bagaimana relevansinya terhadap tujuan program?

Probing: Bagaimana regulasi ini diimplementasikan dalam proses operasional BPJS Keliling?

d) *Material (Sarana dan Prasarana)*

- 1) Apa saja sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan program BPJS Keliling?

Probing:

- a. Apakah sarana dan prasarana yang ada sudah sesuai dengan SOP?
 - b. Apakah jumlah dan kondisi sarana dan prasarana sudah mencukupi untuk kebutuhan pelayanan?
- 2) Bagaimana rencana dalam menjaga atau melengkapi sarana yang ada?

Probing: Apakah ada perawatan rutin yang dilakukan? Apa yang dilakukan jika terjadi kerusakan pada sarana?

- 3) Apa kendala atau hambatan terkait sarana dan prasarana yang dihadapi di lapangan?

e) Market (Sasaran)

- 1) Siapa saja sasaran dari program inovasi BPJS Keliling yang dilayani?

Probing: Apakah peserta program tersebut sudah sesuai dengan sasaran yang sudah ditetapkan dan sesuai dengan tujuan sebelumnya?

- 2) Upaya apa yang dilakukan untuk memastikan sasaran tersebut memanfaatkan layanan BPJS Keliling?

Probing:

- a. Apakah ada sosialisasi khusus yang dilakukan di lapangan?
- b. Bagaimana respon masyarakat terhadap program ini?

2. Komponen Process

a) Perencanaan

- 1) Bagaimana tahapan penyusunan perencanaan untuk program inovasi BPJS Keliling?

Probing:

- a. Apakah tahapan yang dilakukan di lapangan sudah sesuai dengan rencana yang ditetapkan?
 - b. Tahapan mana yang paling sulit diterapkan?
- 2) Kesulitan atau hambatan apa yang dihadapi selama menjalankan program sesuai perencanaan?

b) Pengorganisasian

- 1) Dibagian tugas apa dalam program inovasi BPJS Keliling?
- 2) Bagaimana struktur mekanisme pembagian tugas antara petugas dalam program BPJS Keliling?

Probing: Apakah pembagian tugas yang ada sudah sesuai dengan peran dan kemampuan masing-masing petugas?

- 3) Dokumen dan tupoksi apa saja yang digunakan untuk pengorganisasian dalam pelaksanaan BPJS Keliling?

c) Pelaksanaan

- 1) Bagaimana mekanisme pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling?

Probing:

- a. Apa saja bentuk pelayanan dalam pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling?
- b. Bagaimana alur pelayanan dalam pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling?
- c. Kapan dilaksanakan pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling? Berapa kali pelaksanaannya dalam sebulan? Dimana lokasi pelaksanaannya?
- d. Bagaimana kriteria yang digunakan untuk menentukan wilayah atau daerah yang akan dilayani oleh program BPJS Keliling?

- e. Bagaimana BPJS Keliling mengelola dan mengoptimalkan rute serta jadwal kunjungan untuk memastikan layanan ini efektif dalam menjangkau peserta di daerah terpencil?
 - f. Apakah ada hambatan atau kendala dalam pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling?
- 2) Dalam pelaksanaannya apakah terdapat penyediaan produk atau barang pendukung (*merchandise* atau item lainnya) sebagai sarana *branding* yang diberikan kepada masyarakat?

d) Pengawasan

- 1) Bagaimana pelaksanaan monitoring dan evaluasi pada program BPJS Keliling yang dilakukan BPJS Kesehatan KC Palembang?

Probing:

- a. Apa permasalahan paling umum yang sering terjadi dan membutuhkan evaluasi segera?
- b. Kendala apa yang dialami dalam pencatatan dan pelaporan hasil pelaksanaan pelayanan BPJS Keliling?

3. Komponen Output

- 1) Bagaimana target dalam pelaksanaan program BPJS Keliling?

Probing:

- a. Bagaimana Anda mengevaluasi hasil pelayanan BPJS Keliling di lapangan?
 - b. Apakah data yang terkumpul sudah sesuai dengan target?
- 2) Bagaimana cakupan data dan jumlah hasil pelaksanaan pelayanan BPJS Keliling?
- 3) Bagaimana ketercapaian program BPJS Keliling?
- 4) Apakah BPJS Kesehatan KC Palembang mempunyai strategi untuk pencapaian program BPJS Keliling?

Lampiran 5. Pedoman Wawancara Mendalam Informan Tambahan



**PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM
"EVALUASI PROGRAM INOVASI BPJS KELILING DI WILAYAH KERJA
KANTOR CABANG PALEMBANG"**

Informan : Peserta Pelayanan Program Inovasi BPJS Keliling
Hari/Tanggal :

A. Petunjuk Umum Wawancara Mendalam

1. Ucapkan terima kasih atas partisipasi dan ketersediaan informan
2. Jelaskan tujuan wawancara mendalam dilakukan perkenalan dua arah
3. Jelaskan maksud dan tujuan wawancara mendalam secara singkat
4. Informan bebas mengeluarkan pendapat
5. Menjelaskan bahwa pendapat, saran dan pengalaman informan sangat berharga
6. Dalam wawancara tidak ada jawaban benar atau salah
7. Izin mempergunakan alat perekam
8. Identitas pribadi sebagai informan akan dijamin kerahasiaannya dan semua informasi yang diberikan dijamin kerahasiaannya

B. Identitas Informan

Nama :
Umur :
Jabatan :
Masa Kerja :
Jenis Kelamin :
Alamat :
Pendidikan Terakhir :
No. HP :

A. Pertanyaan

1. *Komponen Input*

Market (Sasaran)

1) Darimana Anda biasanya mengetahui informasi terkait jadwal dan lokasi BPJS Keliling?

Probing: Apakah memang sengaja menunggu jadwal tersebut atau hanya kebetulan saja?

2) Apa tujuan dan keperluan Anda datang ke layanan BPJS Keliling hari ini?

Probing:

a. Apakah ini pertama kali Anda menggunakan layanan BPJS Keliling?

b. Sejauh ini sudah berapa kali Anda mendapatkan layanan di BPJS Keliling?

3) Apakah petugas BPJS Keliling memberikan sosialisasi atau penyuluhan mengenai layanan BPJS saat Anda dilayani?

Probing:

a. Jika ada, apa saja informasi yang disampaikan?

b. Apakah informasi yang diberikan oleh petugas BPJS Keliling sudah cukup jelas dan mudah dipahami?

4) Apakah layanan BPJS Keliling membantu Anda dalam memenuhi kebutuhan terkait layanan administrasi BPJS Kesehatan?

Probing:

a. Apakah Anda merasa dilayani dengan baik selama menggunakan layanan BPJS Keliling?

b. Apakah pelayanan yang diterima di BPJS Keliling sudah sesuai dengan harapan dan keinginan Anda?

5) Apakah Anda merasa layanan ini mudah diakses bagi Anda dan masyarakat di sekitar Anda?

- 6) Apakah setelah pengalaman ini, Anda tertarik untuk kembali menggunakan layanan BPJS Keliling di masa mendatang?

Probing:

- a. Jika ada kebutuhan layanan BPJS di waktu berikutnya, apakah Anda lebih memilih menggunakan layanan BPJS Keliling, datang langsung ke kantor BPJS, atau menggunakan layanan secara *online*?
- b. Apa yang menjadi alasan utama Anda dalam memilih salah satu dari layanan tersebut?

2. **Komponen *Process***

Pelaksanaan

- 1) Bagaimana mekanisme alur pelayanan BPJS Keliling yang Anda alami, mulai dari proses awal hingga selesai?

Probing: Apakah ada tahapan yang menurut Anda perlu ditingkatkan atau diubah dalam mekanisme pelaksanaannya?

- 2) Bagaimana pengalaman Anda dalam hal waktu tunggu dan efisiensi pelayanan selama menggunakan BPJS Keliling?

- 3) Apakah Anda mendapatkan informasi yang cukup tentang prosedur dan manfaat layanan BPJS Keliling sebelum dan selama proses pelayanan?

- 4) Selama Anda mendapatkan layanan dari BPJS Keliling, apakah ada produk atau barang (*merchandise* atau item lainnya) yang diberikan sebagai bagian dari *branding*?

Probing: Jika tidak ada, apakah Anda memiliki harapan atau keinginan untuk menerima sesuatu? Misalnya, barang apa yang sekiranya Anda harapkan bisa didapatkan?

- 5) Apakah pada saat setelah dilayani Anda diminta untuk mengisi suara pelanggan untuk menilai kepuasan Anda mengenai layanan program inovasi BPJS Keliling?

3. Komponen *Output*

- 1) Apakah Anda mengalami masalah atau kendala tertentu selama pelayanan BPJS Keliling?
- 2) Apakah Anda merasa bahwa layanan yang diberikan memadai dan memenuhi kebutuhan kesehatan Anda?
- 3) Apa saran Anda untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas program BPJS Keliling di masa depan?

Lampiran 6. Lembar Observasi



LEMBAR OBSERVASI

Hari/Tanggal:

No.	Indikator Observasi	Ya	Tidak	Keterangan
Input				
1.	BPJS Kesehatan KC Palembang memiliki tenaga pelayanan program BPJS Keliling	✓		Terdiri dari 2 petugas tetap
2.	Surat Keputusan (SK) penugasan petugas yang melaksanakan program BPJS Keliling		✓	Penugasan dilakukan berdasarkan jadwal yang disusun secara internal
3.	Ketersediaan SOP pelayanan program inovasi BPJS Keliling		✓	Menyesuaikan alur pelayanan tatap muka kantor cabang
4.	Ketersediaan petunjuk teknis (juknis) dalam program BPJS Keliling		✓	Menyesuaikan alur pelayanan tatap muka kantor cabang
5.	Ketersediaan dokumen regulasi yang dapat diakses oleh petugas	✓		Regulasi internal BPJS Kesehatan
6.	Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung proses pelayanan BPJS Keliling	✓		Tersedia laptop, mobil, printer, <i>banner</i> , <i>flyer</i> , kertas absensi, tab, <i>handphone</i> , kursi
Process				
1.	Tersedianya struktur pembagian tugas dalam pelaksanaan program BPJS Keliling		✓	Penyesuaian petugas berdasarkan jadwal kegiatan

No.	Indikator Observasi	Ya	Tidak	Keterangan
2..	Adanya jadwal dan wilayah yang akan dilakukan pelayanan dengan jelas	✓		Adanya catatan internal dan <i>update</i> melalui sosial media
3.	Melakukan sesuai alur pelayanan program BPJS Keliling	✓		Kecuali permintaan feedback
4.	Adanya bahan promosi sebagai sarana branding (Brosur, iklan, poster, leaflet)	✓		Terdapat banner, leaflet, brosur majalan di lokasi serta iklan melalui sosial media
5.	Adanya sarana dan prasarana pendukung sarana branding (<i>merchandise</i> , item, dll)		✓	Tidak selalu diberikan
6.	Petugas BPJS Keliling melakukan pencatatan dan pelaporan pelayanan	✓		Merekap frekuensi kegiatan, lokasi serta jumlah peserta hasil pelaksanaan kegiatan setiap bulannya melalui <i>microsoft excel</i>
Output				
1.	Adanya catatan dan pelaporan cakupan data dan jumlah hasil pelaksanaan pelayanan BPJS Keliling	✓		Catatan terkait frekuensi kegiatan, lokasi serta jumlah peserta hasil pelaksanaan kegiatan setiap bulannya.

Lampiran 7. Pedoman Telaah Dokumen



Telaah Dokumen

1. Profil BPJS Kesehatan KC Palembang
2. Dokumen informasi tentang layanan program inovasi BPJS Keliling
3. Surat Keputusan (SK) petugas program inovasi BPJS Keliling
4. Dokumen regulasi yang menjadi dasar pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling
5. Dokumen pelatihan dan pengembangan kualitas SDM di BPJS Kesehatan KC Palembang
6. Tupoksi petugas program inovasi BPJS Keliling
7. Petunjuk teknis atau SOP yang digunakan dalam pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling
8. Laporan hasil survey *feedback* (Suara Pelanggan)
9. Laporan hasil pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling di BPJS Kesehatan KC Palembang

Lampiran 8. Matriks Wawancara Mendalam Informan Kunci

MATRIKS HASIL WAWANCARA MENDALAM KEPALA BAGIAN MUTU LAYANAN KEPESERTAAN BPJS KESEHATAN KC PALEMBANG

A. Informan Kunci

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
<i>Man</i>		
1.	<p>Berapa jumlah petugas pelayanan program inovasi BPJS Keliling?</p> <p>Probing:</p> <p>a. Apakah jumlahnya sudah memadai?</p> <p>b. Apakah ada kualifikasi? berapa jumlah kualifikasi yang dibutuhkan?</p>	<p><i>“Kalau petugas BPJS Keliling ini kalau yang tetapnya memang dua orang tapi tidak menutup kemungkinan juga ee.. teman teman di bagian mutu layanan kepesertaan juga berkontribusi mbak, terus di bagian lain yang terkait, misalnya di bagian kepesertaan ataupun di bagian keuangan ataupun di bagian yang yang lain itu juga bisa ikut sebagai petugas BPJS Keliling, tetapi paling tidak yang paling penting adalah petugasnya itu mampu menguasai terkait aplikasi kepesertaan gitu sih.”</i></p> <p>a. <i>“Kalau segi jumlah sudah cukup untuk BPJS keliling”</i></p> <p>b. <i>“Nah untuk kualifikasi itu yang telah saya jelaskan tadi, petugasnya itu salah satunya harus menguasai aplikasi kepesertaan, karena kita di BPJS Keliling itu ada terkait administrasi kepesertaan seperti</i></p>

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
		<p><i>pendaftaran, perubahan data nah, itu yang harus dimiliki oleh petugas BPJS keliling. Kemudian kemampuan terhadap mengedukasi atau minimal dasar-dasar program JKN. Sehingga pada saat program BPJS Keliling itu kan ada penanganan pengaduan. Jadi mereka juga dapat menyelesaikan pengaduan dengan baik”.</i></p>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Dua orang petugas tetap • Jumlah petugas sudah cukup • Menguasai aplikasi kepesertaan, serta memiliki kemampuan untuk mengedukasi peserta terkait program JKN.
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Program inovasi BPJS Keliling dijalankan oleh dua orang petugas tetap, dengan dukungan petugas dari bidang lain jika diperlukan, 2. Jumlah petugas sudah mencukupi 3. Kualifikasi petugas harus menguasai aplikasi kepesertaan serta mampu mengedukasi peserta tentang program JKN.
2.	<p>Bagaimana tugas dari petugas pelayanan program inovasi BPJS Keliling?</p> <p>Probing:</p>	<p><i>“Nah, kalau tugasnya BPJS Keliling ini tentu saja mendekati masyarakat. Di BPJS Keliling juga ada 3 jenis ya yang dilakukan. Yang pertama penyampaian informasi, kemudian yang kedua terkait administrasi kepesertaan atau permintaan administrasi kepesertaan</i></p>

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
	<p>a. Bagaimana pelatihan yang diberikan kepada petugas pelayanan program inovasi BPJS Keliling?</p> <p>b. Apakah terdapat Surat Keputusan (SK) penugasan untuk petugas?</p>	<p><i>tergantung dengan kebutuhan peserta, dan yang ketiga adalah terkait penanganan pengaduan”.</i></p> <p>a. <i>“Kalau pelatihan sih kalau di kita sendiri biasanya ada uji pemahaman secara rutin setiap bulan, kemudian dilakukan best practice sharing untuk meningkatkan kompetensi teman teman, kemudian briefing dan lain sebagainya. Ya intinya adalah meningkatkan kompetensi ataupun soft skill dari petugas, baik itu terhadap kebijakan kebijakan di JKN sendiri ataupun kemampuan petugas dalam penyampaian informasi ataupun penanganan pengaduan”.</i></p> <p>b. <i>“Kalau SK secara khusus tidak ada untuk petugas BPJS Keliling kita sesuai dengan jadwal yang dibuat dari internal bagian aja”</i></p>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Penyampaian informasi, administrasi kepesertaan atau permintaan administrasi kepesertaan, dan penanganan pengaduan. • Pelatihan berupa uji pemahaman, <i>best practice sharing</i> dan <i>briefing</i>. • Tidak ada SK secara khusus
	Interpretasi	<p>1. Tugas petugas program inovasi BPJS Keliling mencakup</p>

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
Man		
		<p>penyampaian informasi, pengelolaan administrasi kepesertaan atau permintaan administrasi, serta penanganan pengaduan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pelatihan dilakukan melalui uji pemahaman, <i>best practice sharing</i>, dan <i>briefing</i>. 3. Penugasan petugas dilakukan berdasarkan jadwal internal, tanpa adanya Surat Keputusan (SK) khusus.
3.	<p>Bagaimana kendala atau hambatan yang terjadi sejauh ini pada bagian SDM pelaksana pelayanan program inovasi BPJS Keliling?</p>	<p><i>“Untuk kendala SDM tidak ada yang berarti ya mbak, ya cuma pada saat ada kegiatan yang memang tiba tiba lebih dari satu. Nah itu yang mungkin kita butuh ekstra effort tentunya juga melibatkan bagian lain bersinergi atau juga uh mengajak teman teman dari bagian lain dan bidang kita yang frontliner misalnya ataupun bagian lain untuk ikut pelaksanaan BPJS Keliling sih”.</i></p>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya kegiatan mendadak lebih dari satu • Alternatif melibatkan bagian lain
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kendala SDM program inovasi BPJS Keliling muncul ketika terjadi kegiatan mendadak lebih dari satu di waktu yang bersamaan 2. Alternatif penyelesaian dengan berkontribusi melibatkan bagian lain.

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
Money		
1.	<p>Darimana saja sumber dana yang digunakan untuk melaksanakan program inovasi BPJS Keliling?</p> <p>Probing: Bagaimana penggunaan dan pengelolaan dana tersebut?</p>	<p><i>“Kalau BPJS keliling ini kita ada dana khusus ya jadi namanya kalau di BPJS Kesehatan itu di program operasional BPJS Keliling, di mana dana itu fungsinya adalah yang pertama untuk membayar driver, driver dari mobil BPJS Keliling kemudian biaya operasional bensin gitu ya. Kemudian termasuk juga kalau seandainya dibutuhkan lembur ataupun perjalanan dinas terkait kegiatan BPJS Keliling ini”.</i></p>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Dana operasional BPJS Keliling • Membayar driver, biaya operasional bensin, biaya lembur ataupun perjalanan dinas
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dana untuk melaksanakan program inovasi BPJS Keliling berasal dari dana operasional BPJS Keliling. 2. Penggunaan dana digunakan untuk membayar driver, biaya operasional bensin, serta biaya lembur atau perjalanan dinas terkait kegiatan BPJS Keliling.
2.	<p>Apakah jumlah dana yang tersedia sudah mencukupi atau masih dibawah kebutuhan untuk melaksanakan program inovasi BPJS Keliling?</p>	<p><i>“Kalau di 2024 sejauh ini sudah lumayan cukup ya Mbak ya, karena memang kita pada prinsipnya itu menyesuaikan dengan alokasi anggaran. Jadi kalau memang anggarannya terbatas berarti kita sasaran lokasinya itu tidak terlalu yang jauh seperti itu”.</i></p>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Sudah mencukupi

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
	Interpretasi	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan disesuaikan dengan alokasi anggaran yang ada <ol style="list-style-type: none"> 1. Dana yang tersedia untuk program inovasi BPJS Keliling dianggap sudah mencukupi. 2. Pelaksanaan program disesuaikan dengan alokasi anggaran yang ada.
3.	Bagaimana kendala atau hambatan yang terjadi sejauh ini pada pendanaan program inovasi BPJS Keliling?	<i>“Kalau dari segi pendanaan sih tidak terlalu ada kendala ya mbak ya, jadi sejauh ini masih aman saja sih”.</i>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada kendala atau hambatan
	Interpretasi	Dari segi pendanaan, tidak ada kendala yang berarti, dana yang tersedia untuk program inovasi BPJS Keliling dinilai cukup aman dan mencukupi untuk mendukung pelaksanaan program.
Metode		
1.	Bagaimana ketersediaan SOP pelayanan program inovasi BPJS Keliling? Probing: Bagaimana kesesuaian dengan pelaksanaan pelayanan program inovasi BPJS Keliling?	<i>“Kalau di BPJS kesehatan itu ada yang namanya bisnis proses, jadi memang setiap kegiatan ada bisnis prosesnya. Nah untuk BPJS keliling ini karena kita pelayanan tatap muka, kita mengacu pada bisnis proses terkait pelayanan tatap muka. Jadi memang peserta melakukan pelayanan itu langsung berhubungan dengan petugasnya”.</i> <i>“Kesesuaian terkait SOP, kalau kesesuaian sejauh ini sudah bagus ya jadi memang setelah dilakukan pelayanan kita juga ada seperti suara</i>

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
		<p><i>pelanggan ya jadi kita mengetahui terkait setelah pelayanan apakah pelayanan yang diberikan itu memuaskan atau tidak dari peserta cuma mungkin kita masih manual ya, karena memang kalau BPJS Keliling itu kan sifatnya mobile. Jadi kita masih manual.”</i></p>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Sesuai dengan SOP pelayanan tatap muka • Sudah sesuai dengan pelaksanaan
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP pelayanan program inovasi BPJS Keliling mengacu dan disesuaikan dengan SOP pelayanan tatap muka di kantor cabang 2. SOP yang ada dinilai sudah sesuai dengan pelaksanaan.
2.	<p>Bagaimana ketersediaan petunjuk teknis atau juknis pelayanan program Inovasi BPJS Keliling?</p> <p>Probing: Bagaimana kesesuaian dengan pelaksanaan pelayanan program inovasi BPJS Keliling?</p>	<p><i>“BPJS Kesehatan sudah mengakomodir petunjuk teknisnya, mulai dari pedoman standar pelayanan, kemudian bisnis proses, sampai dengan alur layanan itu sudah ada dari BPJS Kesehatan”.</i></p> <p><i>“Sudah cukup sesuai”.</i></p>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia petunjuk teknis atau juknis pelayanan • Sudah sesuai

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia petunjuk teknis atau juknis pelayanan untuk program inovasi BPJS Keliling 2. Petunjuk teknis atau juknis pelayanan sudah sesuai dengan pelaksanaan.
3.	<p>Apa regulasi yang menjadi dasar pelaksanaan BPJS Keliling dan bagaimana relevansinya terhadap tujuan program?</p> <p>Probing: Bagaimana regulasi ini diimplementasikan dalam proses operasional BPJS Keliling?</p>	<p><i>“Ada, jadi memang BPJS Keliling ini sebelumnya itu namanya Mobile Customer Service, sebetulnya kegiatannya sudah lama, tapi memang baru kita rebranding terkait transformasi mutu layanan dari BPJS Kesehatan, khususnya di tahun 2023-2024 ya. Nah itu ada mulai dari pedoman peraturan direksi, kemudian ada turunannya, ada surat edaran juga dari Direktur Kepesertaannya BPJS Kesehatan, jadi memang ada aturannya”.</i></p> <p><i>“Sejauh ini sudah sesuai dengan regulasi dan aturan yang ditetapkan”.</i></p>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Pedoman peraturan direksi, surat edaran dari Direktur Kepesertaan, serta aturan turunannya yang mengatur pelaksanaan program • Implementasi sesuai dengan regulasi dan aturan yang ditetapkan
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat pedoman peraturan direksi, surat edaran dari Direktur Kepesertaan, dan aturan turunannya yang mengatur pelaksanaan program BPJS Keliling.

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
		2. Program inovasi BPJS Keliling sudah diimplementasikan sesuai dengan regulasi dan aturan yang ditetapkan.
Material		
1.	<p>Sarana dan prasarana apa saja yang digunakan dalam program inovasi BPJS Keliling?</p> <p>Probing:</p> <p>a. Apakah fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia sudah sesuai dengan SOP?</p> <p>b. Apakah fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia sudah mencukupi atau belum mencukupi?</p> <p>c. Jika belum mencukupi, apa saja sarana dan prasarana yang dibutuhkan tersebut?</p>	<p><i>“Tentunya mobil ya mobil BPJS Keliling kemudian terkait media informasi seperti banner flyer kemudian laptop ya kemudian ada juga terkait jaringan ya, jaringan mobile seperti itu, jaringan internet yang mobile, kemudian sarana-perasarana pendukung yang lain ya untuk kelancaran dari BPJS keliling. Di mobil itu juga ada tersedia kursi, kemudian mobil BPJS keliling juga sudah ada penuh, apa namanya ya, kayak atasnya itu ya, kayak atas tenda itu yang bisa ditarik sehingga peserta tidak kepanasan. Sudah cukup memadai sih”.</i></p> <p>a. <i>“Sudah sesuai ya”.</i></p> <p>b. <i>“Sejauh ini sudah cukup mencukupi terkait mobil dan kelengkapan sarana-prasarananya”.</i></p> <p>c. <i>“Mungkin kalau memang ingin diperbanyak berarti kita akan menambah mobil lagi dan sarana-prasarananya sehingga bisa dipakai sampai dengan kabupaten wilayah kantor cabang”.</i></p>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Mobil BPJS Keliling, banner, flyer, laptop, jaringan internet, kursi • Sudah sesuai dengan SOP

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
		<ul style="list-style-type: none"> • Mencukupi • Opsi penambahan mobil
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Program inovasi BPJS Keliling dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana, seperti mobil BPJS Keliling, <i>banner</i>, <i>flyer</i>, laptop, jaringan internet, dan kursi, yang mendukung pelaksanaan layanan. 2. Fasilitas yang ada sudah sesuai dengan SOP dan dinilai mencukupi untuk kebutuhan saat ini. 3. Untuk meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas pelayanan, penambahan mobil dan fasilitas lainnya dipertimbangkan sebagai opsi pengembangan.
2.	Bagaimana rencana dalam menjaga atau melengkapi sarana yang ada?	<p><i>“Untuk mobil BPJS Keliling rutin dilakukan pemeliharaan, kemudian dilakukan untuk sarannya juga rutin pemeliharaan lebih ke pemeliharaan kendaraannya”.</i></p>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Pemeliharaan secara rutin kendaraan dan sarana
	Interpretasi	Rencana dalam menjaga atau melengkapi sarana program inovasi BPJS Keliling dengan cara melakukan pemeliharaan secara rutin terhadap kendaraan dan sarana lainnya.
3.	Apakah terdapat penyediaan sarana dan prasarana pendukung dalam bentuk <i>merchandise</i> atau item lainnya sebagai	<p><i>“Ada, namun tidak semua kegiatan atau peserta yang diberikan, tapi kita menyiapkan sesuai dengan kecukupan anggaran juga”.</i></p>

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
	sarana branding yang diberikan kepada masyarakat?	
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Ada, namun tidak selalu • Menyesuaikan dengan anggaran
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan <i>merchandise</i> atau item pendukung sebagai sarana <i>branding</i> untuk masyarakat memang tersedia, namun tidak diberikan dalam setiap kegiatan atau kepada semua peserta. 2. Penyediaannya disesuaikan dengan kecukupan anggaran yang tersedia
4.	Bagaimana hambatan atau kendala mengenai sarana prasarana untuk pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling?	<p><i>“Hambatannya tidak terlalu berarti, namun mungkin kalau seandainya membutuhkan mobil BPJS Keliling di dua tempat, itu yang mungkin diperlukan. Kendalanya di situ, tapi paling tidak untuk pelaksanaan BPJS kelilingnya sendiri itu tidak harus melulu dengan mobil juga bisa. Misalnya dengan petugasnya difasilitasi tempat atau booth itu bisa kita melakukan pelayanan disana. Tapi memang untuk mobil BPJS keliling itu kendalanya memang hanya satu untuk lima wilayah kerja di KC Palembang”.</i></p>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Kendala jumlah mobil terbatas • Alternatif dengan memfasilitasi petugas tempat atau menggunakan <i>booth</i>

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterbatasan jumlah mobil dapat menjadi hambatan dalam pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling jika seandainya butuh dilaksanakan di dua tempat secara bersamaan. 2. Alternatif penyelesaian yang dilakukan dengan memfasilitasi tempat untuk petugas atau menggunakan <i>booth</i>.
Market		
1.	Siapa saja sasaran dari program inovasi BPJS Keliling?	<i>“Sasarannya seluruh masyarakat ya, karena program JKN ini kan wajib sifatnya. Jadi untuk mengedukasi masyarakat yang belum terdaftar dan juga melakukan edukasi kepada peserta yang sudah terdaftar terkait hak dan kewajiban kemudian manfaat jadi peserta JKN”.</i>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Seluruh masyarakat terdaftar ataupun belum • Mengedukasi masyarakat mengenai hak, kewajiban, dan manfaat sebagai peserta JKN
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seluruh masyarakat, baik yang sudah terdaftar JKN ataupun belum menjadi sasaran dari program inovasi BPJS Keliling. 2. Kelompok sasaran diberikan edukasi mengenai hak, kewajiban, dan manfaat sebagai peserta JKN.
2.	Upaya apa yang dilakukan agar sasaran tersebut mau memanfaatkan program yang ada?	<i>“Upayanya tentu saja kita melakukan publikasi ya, jadi publikasi itu melibatkan pemerintah daerah misalnya kalau kita berhubungan dengan kecamatan, kita libatkan camat ataupun tokoh agama, tokoh masyarakat</i>

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
		<p><i>dan sekarang ini juga kita lebih banyak juga ke media sosial sehingga memang kita sosialisasi masif ya bahwa memang akan ada BPJS Keliling di tempat ini jam ini. Sehingga itu bisa menarik minat masyarakat juga supaya untuk datang kesana”.</i></p>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Publikasi dengan melibatkan pemerintah daerah dan sosialisasi masif melalui sosial media
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Upaya yang dilakukan agar sasaran BPJS Keliling mau memanfaatkan program yakni dengan cara publikasi yang melibatkan pemerintah daerah seperti camat ataupun tokoh agama dan tokoh masyarakat. 2. Upaya lainnya dengan sosialisasi masif melalui sosial media.
Perencanaan		
1.	<p>Bagaimana tahapan penyusunan perencanaan untuk program inovasi BPJS Keliling?</p> <p>Probing: Tahapan penyusunan perencanaan manakah yang paling sulit dilakukan?</p>	<p><i>“Kalau penyusunan perencanaan, yang pertama adalah kita melihat target dari BPJS keliling, kemudian kita lakukan mapping sasaran ya, baik itu lokasi maupun sasaran pesertanya, kemudian setelah itu kita lakukan koordinasi kesediaan dari masing-masing tempat ya, misalnya instansi ataupun keramaian ataupun tempat-tempat yang memungkinkan kita untuk melakukan pelayanan BPJS keliling, kemudian setelah dilakukan koordinasi kesediaan kita melakukan penjadwalan setelah itu dilakukan pelayanan”</i></p>

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
		<p><i>“Yang paling sulit dilakukan mungkin di awal-awal mungkin tidak terlalu sulit namun misalnya kita sudah lakukan setiap hari ya jadi bukan tantangan ya lebih kepada tantangannya adalah kita mencari memang tempat-tempat yang memungkinkan untuk dilakukan pelayanan BPJS keliling seperti itu, misalnya di kecamatan kita rata-rata kecamatan sudah semua dilakukan kemudian di kelurahan itu ada tempat-tempat yang ternyata tidak bisa untuk keramaian karena tempatnya kecil. Nah, itu tantangan yang kita hadapi sih”.</i></p>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Melihat target, <i>mapping</i> sasaran, koordinasi, penjadwalan • Tahapan paling sulit pada saat mencari tempat
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyusunan perencanaan program inovasi BPJS Keliling dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu melihat target, melakukan <i>mapping</i> sasaran (lokasi dan peserta), koordinasi dengan tempat yang akan digunakan, penjadwalan, dan pelaksanaan pelayanan. 2. Kesulitan utama yang dihadapi adalah pada tahap mencari tempat yang sesuai untuk pelayanan.
2.	Kesulitan apa saja yang menghambat penyusunan perencanaan program inovasi BPJS Keliling?	<p><i>“Kesulitannya tidak ada kesulitan, cuma kita mengatur jadwal itu ya paling”.</i></p>

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada kesulitan yang signifikan • Mengatur jadwal program
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara umum, penyusunan perencanaan program inovasi BPJS Keliling tidak mengalami hambatan yang berarti. 2. Tantangan kecil yang dihadapi adalah dalam pengaturan jadwal untuk pelaksanaan program.
Pengorganisasian		
1.	Bagaimana prosedur pembentukan struktur petugas pelaksanaan pada program inovasi BPJS Keliling?	<i>“Struktur petugas, kita petugas sesuai jadwal aja, jadi memang kita ada bagian frontliner, jadi memang lebih fokus untuk pelayanan BPJS Keliling”.</i>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Penyesuaian petugas berdasarkan jadwal • Fokus pada bagian <i>frontliner</i>
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pembentukan struktur petugas pelaksanaan program BPJS Keliling dilakukan dengan menetapkan petugas berdasarkan jadwal yang telah disusun. 2. Petugas yang dipilih berasal dari bagian <i>frontliner</i>, yang memiliki peran utama dalam memberikan layanan langsung kepada masyarakat.

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
2.	<p>Bagaimana mekanisme pembagian tugas dalam pengelolaan program inovasi BPJS Keliling?</p> <p>Probing: Apakah pembagian tugas tersebut sudah sesuai?</p>	<p><i>“Satu orang biasanya, kalau kita petugasnya bisa satu atau dua orang tergantung dari melihat ya, misalnya sasarannya banyak atau tidak kemudian tempatnya seperti apa gitu kalau misalnya satu petugas berarti petugas tersebut menjadi petugas frontliner namanya, untuk melayani seluruh tindakan sosial dan kebutuhan serta baik itu informasi kemudian perubahan administrasi kepesertaan ataupun penanganan pengaduan. Tapi kalau seandainya kita ada dua petugas, biasanya kita satu petugas fokus untuk edukasi, kemudian petugas yang lain fokus untuk terkait perubahan data”.</i></p> <p><i>“Sudah sesuai ya”.</i></p>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Pembagian tugas berdasarkan jumlah petugas • Sudah sesuai
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mekanisme pembagian tugas dalam pengelolaan program inovasi BPJS Keliling dilakukan berdasarkan jumlah petugas yang tersedia dan kebutuhan di lapangan. Jika hanya ada satu petugas, ia akan melaksanakan peran sebagai <i>frontliner</i> yang menangani berbagai aspek pelayanan. Namun, jika terdapat dua petugas, tugas akan dibagi sehingga satu petugas fokus pada edukasi, sementara yang lain menangani perubahan data administrasi. 2. Pembagian tugas dinilai sudah sesuai.

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
Pelaksanaan		
1.	<p>Bagaimana kesesuaian pelaksanaan dengan juknis/SOP?</p> <p>Coding</p> <p>Interpretasi</p>	<p><i>“Sejauh ini sudah sesuai dengan jurnis dan SOP untuk pelaksanaan BPJS keliling”</i></p> <p>Sesuai dengan juknis dan SOP</p> <p>Pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling telah berjalan sesuai dengan juknis dan SOP yang ditetapkan.</p>
2.	<p>Bagaimana mekanisme pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling?</p> <p>Probing:</p> <p>a. Bagaimana alur pelayanan dalam pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling?</p> <p>b. Kapan dilaksanakan pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling? Berapa kali pelaksanaannya dalam sebulan? Dimana lokasi pelaksanaannya?</p> <p>c. Bagaimana kriteria yang digunakan untuk menentukan wilayah atau</p>	<p><i>“Mekanismenya tentu dalam yang pertama adalah perencanaan seperti yang tadi. Setelah selesai perencanaan, pelaksanaan kita laksanakan sesuai dengan jadwal. Kemudian untuk evaluasi kita tadi ada suara pelanggan yang untuk kepuasan peserta. Kemudian kita melakukan evaluasi juga bulanan, ada laporan bulanan terhadap kesesuaian target pelaksanaan BPJS keliling, keefektifan misalnya, di suatu lokasi, apakah akan terus kita lakukan di lokasi tersebut ataukah ada pertimbangan lain atau mencari lokasi-lokasi lain yang memang yang lebih memungkinkan”.</i></p> <p>a. <i>“Alur pelayanan kita sesuai dengan alur pelayanan tatap muka di kantor cabang ya, sesuai dengan bisnis proses, jadi memang peserta datang menghadap ke petugas, petugas melakukan pelayanan sesuai dengan kebutuhan peserta. Setelah selesai, peserta mengisi suara pelanggan terkait kepuasan, kemudian mengisi daftar hadir juga.</i></p>

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
	<p>daerah yang akan dilayani oleh program BPJS Keliling?</p> <p>d. Bagaimana BPJS Keliling mengelola dan mengoptimalkan rute serta jadwal kunjungan untuk memastikan layanan ini efektif dalam menjangkau peserta di daerah terpencil?</p> <p>e. Apakah ada hambatan atau kendala dalam pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling?</p>	<p><i>Setelah itu, peserta selesai pelayanan dan bisa kembali ke rumah. Jadi memang simpel saja”.</i></p> <p>b. <i>“Kalau rata-rata hampir setiap hari dilakukan, baik itu hari kerja maupun hari libur, paling sebulan itu rata-rata sekitar 30 ya. Sekitar 30-an, bisa lebih juga. Kemudian untuk, apa lagi tadi? Lokasinya. Lokasinya banyak mbak, jadi bisa di tempat keramaian, terus di tempat... masyarakat misalnya di kecamatan, kelurahan, instansi, kemudian badan usaha juga bisa, kemudian di stakeholder terkait, ataupun misalnya pada saat pameran-pameran, ataupun misalnya ada CFD, ataupun kegiatan-kegiatan keramaian lainnya, itu jadi bisa memungkinkan sih”.</i></p> <p>c. <i>“Yang penting lokasinya memiliki akses internet, karena kita tentu saja perlu internet. Bisa menampung ya, orang yang memungkinkan lah tempatnya, tidak terlalu sempit gitu kan jadi peserta juga nyaman jadi kalau lokasi khusus itu tidak ada sesuai dengan kebutuhan dan juga kalau seandainya memang diinginkan oleh masyarakat disitu kita bisa juga bisa di fasilitas kesehatan kan pernah di rumah sakit juga di FKTP juga bisa jadi di semua tempat lah”.</i></p>

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
		<p>d. <i>“Untuk di daerah terpencil ini kendalanya tadi Mbak, akses internet. Nah kalau seandainya kita sudah datang ke sana, namun ternyata tetap kendala akses internet, sama saja kita percuma. Karena memang tidak bisa melakukan perubahan data paling kita melakukan edukasi ataupun data-data sederhana yang bisa kita bantu seperti itu. Memastikan layanan di daerah terpencil sih salah satunya kita melibatkan dari perangkat daerah ya, di tempat terpencil itu supaya memang kegiatannya lebih efektif mulai dari memfasilitasi masyarakat untuk datang ke situ kemudian penyediaan tempat ke jaringan, nah selain itu juga kita yang terpencil sulit dijangkau oleh mobil kita pakai ada inovasi BPJS online. Nah, BPJS online itu sama seperti BPJS keliling sebetulnya tapi bedanya adalah kita tidak hadir secara fisik di tempat tersebut kita menggunakan media zoom untuk melayani peserta. Nah itu, salah satu strategi BPJS kesehatan juga untuk menjangkau tempat-tempat terpencil yang aksesnya sulit tapi memang membutuhkan pelayanan JKN”.</i></p> <p>e. <i>“Belum ada sih hambatan yang berarti kita paling pengaturan petugas sama jadwal itu saja tapi itu tidak sampai saat ini tidak ada kendala ya, kalau di kita masih aman-aman saja”.</i></p>

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi melalui suara pelanggan • Alur pelayanan menyesuaikan seperti pelayanan tatap muka • Setiap hari, rata-rata 30 kali pelaksanaan di tempat keramaian • Memilih wilayah yang memiliki akses internet dengan melibatkan perangkat daerah • Tidak ada hambatan
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling dimulai dari perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi melalui suara pelanggan 2. Pelaksanaan dengan alur pelayanan menyesuaikan seperti pelayanan tatap muka di kantor 3. Mengelola dan mengoptimalkan rute serta jadwal kunjungan untuk memastikan layanan efektif dalam menjangkau peserta di daerah terpencil dengan mempertimbangkan akses internet dan melibatkan perangkat daerah. 4. Tidak ada hambatan dan kendala dalam pelaksanaan
Pengawasan		
1.	Bagaimana pelaksanaan monitoring dan evaluasi untuk program inovasi BPJS Keliling?	<i>“Untuk monevnya kita ada laporan bulanan, yang baik itu evaluasi dari internal bagian, kemudian setelah itu kita kirimkan ke kedeputian wilayah, kedeputian wilayah juga mengirimkan ke kantor pusat, nanti</i>

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
	<p>Probing:</p> <p>a. Dalam pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling permasalahan apa saja yang paling sering dan membutuhkan monitoring dan evaluasi?</p> <p>b. Siapa yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi untuk program inovasi BPJS Keliling?</p> <p>c. Apa yang menjadi hambatan atau kendala mengenai monitoring dan evaluasi dari program inovasi BPJS Keliling?</p>	<p><i>akan ada feedback langsung dari kantor pusat, itu akan dilihat terkait jumlah lokasinya tempat, termasuk juga jumlah peserta yang datang.”.</i></p> <p>a. <i>“Permasalahan yang paling membutuhkan monev ya sepertinya yang penting adalah tidak ada yang terlalu selama ini sih aman saja, tapi yang paling penting adalah tidak boleh di bawah target pelaksanannya. Jadi penjadwalan dan perencanaan itu sangat penting”.</i></p> <p>b. <i>“Kalau monev nya, ya tentu saja yang bertanggung jawab kepala bagian mutu layanan kepesertaan, nanti juga dengan keadeputian wilayah juga ada, sampai dengan kantor pusat”.</i></p> <p>c. <i>“Sejauh ini masih aman ya, belum ada”.</i></p>
	<p>Coding</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan bulanan terkait target ke kedeputian wilayah sampai kantor pusat • Tidak ada permasalahan yang membutuhkan monitoring dan evaluasi segera. • Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan • Tidak ada hambatan atau kendala

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi program inovasi BPJS Keliling dilakukan dengan melalui laporan bulanan terkait target yang akan dikirim ke kedeputian wilayah sampai kantor pusat BPJS Kesehatan. 2. Tidak ada permasalahan yang permasalahan yang membutuhkan monitoring dan evaluasi segera. 3. Kepala bagian mutu layanan kepesertaan menjadi penanggung jawab program inovasi BPJS Keliling 4. Belum ada permasalahan serta hambatan terkait monitoring dan evaluasi program inovasi BPJS Keliling.
Output		
1.	<p>Bagaimana untuk ketercapaian target pelayanan minimal pada program inovasi BPJS Keliling?</p> <p>Probing:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Bagaimana cakupan data dan jumlah hasil pelaksanaan pelayanan BPJS Keliling? 	<p><i>“Kalau di KC kita itu sudah diatas target semua, jadi tidak ada yang di bawah target baik itu dari jumlah kegiatan maupun jumlah peserta. Dan di kita juga termasuk yang termasuk ke 5 besar atau 10 besar nasional ya mbak yang untuk BPJS Keliling”.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>“Cakupannya itu, untuk jumlah pelaksanaan kegiatannya paling sebulan itu rata-rata sekitar 30 ya. Sekitar 30-an, bisa lebih juga”.</i> b. <i>“Strateginya yang pertama adalah publikasi dan sosialisasi secara masif melalui social media. Jadi supaya peserta kita, masyarakat itu tahu bahwa ada BPJS keliling, mereka memanfaatkan dan tidak</i>

No.	Pertanyaan	Informan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan (A1)
	b. Strategi apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan capaian program inovasi BPJS Keliling?	<i>perlu repot-repot ke kantor cabang karena antrian di BPJS keliling tidak sebanyak di kantor cabang. Lebih kepada publikasi yang melibatkan dari stakeholder juga, instansi, pemerintah daerah, kemudian mitra-mitra kita, baik itu fasilitas kesehatan dan lainnya”.</i>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Tercapai • Cakupan rata-rata 30 pelaksanaan • Publikasi dan sosialisasi masif melalui sosial media
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Program inovasi BPJS Keliling telah mencapai target 2. Cakupan data dan jumlah hasil pelaksanaan pelayanan BPJS Keliling rata-rata 30 pelaksanaan setiap bulannya 3. Strategi yang dilakukan berupa publikasi dan sosialisasi masif melalui sosial media

Lampiran Matrik 9. Wawancara Mendalam Informan Utama

**MATRIKS HASIL WAWANCARA MENDALAM
PETUGAS PELAYANAN PROGRAM INOVASI BPJS KELILING
BPJS KESEHATAN KC PALEMBANG**

B. Informan Utama

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
<i>Man</i>			
1.	<p>Berapa jumlah petugas yang terlibat dalam pelayanan program inovasi BPJS Keliling?</p> <p>Probing:</p> <p>a. Apakah jumlah petugas ini sudah memadai untuk kebutuhan operasional sehari-hari?</p> <p>b. Apakah ada kualifikasi khusus yang harus dipenuhi untuk menjadi petugas BPJS Keliling? Berapa</p>	<p><i>“Untuk jumlahnya itu kita ada dua orang setiap pelayanan”.</i></p> <p>a. <i>“Untuk jumlahnya sudah sangat memadai”</i></p> <p>b. <i>“Untuk kualifikasi yang penting itu petugasnya wajib mengerti aplikasi kepesertaan dan juga syarat dan ketentuan dari kepesertaan. Untuk petugasnya itu sudah semua</i></p>	<p><i>“Jadi untuk jumlah petugas yang terlibat dalam pelayanan program BPJS keliling itu ada dua orang biasanya”.</i></p> <p>a. <i>“Dengan dua orang itu sudah memadai untuk kebutuhan operasional sehari-hari”.</i></p> <p>b. <i>“Kalau kualifikasi khusus, sepertinya tidak ada ya. Jadi, dari setiap Duta BPJS</i></p>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
	<p>banyak petugas yang memiliki kualifikasi tersebut?</p>	<p><i>sudah mengetahui tentang yang tadi ya untuk aplikasi kepesertaan maupun juga syarat dan juga ketentuan juga”.</i></p>	<p><i>Kesehatan itu bisa menjadi petugas BPJS Keliling, tapi yang diutamakan itu tugas yang mengerti tentang aplikasi kepesertaan, seperti itu”.</i></p>
	<p>Coding</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dua orang petugas • Sudah memadai • Mengerti aplikasi kepesertaan, mengetahui syarat dan ketentuan dari kepesertaan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dua orang petugas • Sudah memadai • Mengerti aplikasi kepesertaan, mengetahui syarat dan ketentuan dari kepesertaan.
	<p>Interpretasi</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Program inovasi BPJS Keliling dijalankan oleh dua orang petugas tetap. 2. Jumlah petugas sudah mencukupi 3. Kualifikasi petugas harus menguasai aplikasi kepesertaan, mengetahui syarat dan ketentuan dari kepesertaan. 	
<p>2.</p>	<p>Bagaimana tugas dari petugas pelayanan program inovasi BPJS Keliling? Probing:</p>	<p><i>“Oke, jadi untuk tugasnya itu kita ada tiga tugas utama. Yang pertama itu kita melayani pelayanan administrasi</i></p>	<p><i>“Tugas dari petugas pelayanan program inovasi BPJS Keliling ya. Jadi disini itu kita melaksanakan pendaftaran baru seperti</i></p>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
	<p>a. Apakah Anda mendapatkan pelatihan yang memadai sebelum menjalankan tugas? Apa saja materi yang diberikan dalam pelatihan tersebut?</p> <p>b. Apakah Anda mendapatkan Surat Keputusan (SK) penugasan resmi untuk bertugas?</p>	<p><i>kepesertaan. Kemudian yang kedua itu melayani pemberian informasi. Kemudian juga yang ketiga itu memberikan penanganan dan pengaduan dari peserta”.</i></p> <p>a. <i>“Tentu ada pelatihan sebelum kita kerjakan ke lapangan. Rinciannya mungkin kita kemarin dilatih ada uji pemahanan untuk.. mengetahui dulu dasar-dasar tentang aplikasi kepesertaan dan juga tentunya kita harus mengerti dan juga kalau bisa untuk menghafal syarat dan juga ketentuan dari BPJS Kesehatan ataupun sistem kepesertaan di BPJS Kesehatan yang berlaku”.</i></p>	<p><i>administrasi kepesertaan juga, kemudian informasi dan juga penanganan pengaduan”.</i></p> <p>a. <i>“Ya, kita biasanya mendapatkan pelatihan dulu sebelumnya, sebelum untuk menjalankan tugas atau beroperasional BPJS Keliling. Untuk materinya biasanya sama dengan apa yang kami dapat di kantor cabang ya, jadi...apa yang disampaikan, apa yang kami pelajari di kantor cabang itu kami lakukan pada saat BPJS keliling”.</i></p> <p>b. <i>“Untuk SK khusus sejauh ini belum ada. Jadi memang ada surat keputusan dari organisasi untuk kantor cabang tentunya</i></p>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<p><i>b. “Kalau untuk SK khusus BPJS Keliling kita belum ada, memangnya untuk SK khusus untuk penugasan belum ya, kita penugasan petugas ditentukan berdasarkan jadwal yang dibuat oleh bagian internal gitu. Namun untuk petugasnya itu sesuai dengan kondisi dari kantor cabang masing-masing yang biasanya itu diutamakan dari petugas bagian mutu layanan kepesertaan”.</i></p>	<p><i>untuk melaksanakan BPJS kelilingnya”.</i></p>
	<p>Coding</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan layanan administrasi kepesertaan, penyampaian informasi, dan penanganan pengaduan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrasi kepesertaan, penyampaian informasi, dan penanganan pengaduan. • Pelatihan terkait pelayanan di kantor cabang. • Tidak ada SK secara khusus

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan dasar-dasar aplikasi kepesertaan dan syarat serta ketentuan BPJS Kesehatan • Tidak ada SK secara khusus 	
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tugas petugas program inovasi BPJS Keliling mencakup pemberian administrasi kepesertaan, penyampaian informasi serta penanganan pengaduan. 2. Pelatihan dilakukan melalui pelatihan dasar-dasar aplikasi kepesertaan, syarat dan ketentuan BPJS Kesehatan serta bagaimana pelayanan semestinya seperti di kantor cabang. 3. Tidak ada Surat Keputusan (SK) khusus dalam program inovasi BPJS Keliling. 	
3.	<p>Apa saja kendala atau hambatan yang terjadi sejauh ini terkait SDM dalam pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling?</p> <p>Probing:</p> <p>a. Apakah ada masalah dalam ketersediaan SDM, seperti jumlah</p>	<p><i>“Kalau untuk terkait SDM, sejauh ini belum ada kendala yang berarti”.</i></p> <p><i>“Untuk jumlah yang tidak mencukupi atau kemampuan yang kurang itu belum ada ya”.</i></p>	<p><i>“Untuk kendala atau hambatan sejauh ini belum ada ya, belum ada kendala yang berarti untuk terkait dengan SDM selama pelaksanaan program BPJS Keliling”.</i></p> <p>a. <i>“Sejauh ini juga masih tercukupi ya mbak, jadi dengan</i></p>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
	yang tidak mencukupi atau kemampuan yang kurang? b. Bagaimana Anda mengatasi kendala tersebut di lapangan?		<i>jumlah ketersediaan SDM yang sekarang yang ada, itu sudah mencukupi untuk pelaksanaan BPJS Keliling”.</i> <i>b. “Belum ada kendala ya selama ini”.</i>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada kendala • Jumlah cukup 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada kendala • Jumlah cukup
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kendala atau hambatan SDM dalam pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling. 2. Jumlah SDM program inovasi BPJSS Keliiling sudah mencukupi. 	
Money			
1.	Darimana saja sumber dana yang digunakan untuk pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling? Probing: Bagaimana penggunaan dana operasional sehari-hari di lapangan? Apakah ada kesulitan dalam pengelolaannya?	<p><i>“Ada dana khusus yang alokasinya adalah dana operasional BPJS Keliling”.</i></p> <p><i>“Jadi untuk penggunaan dana operasional ini kita sudah sesuai ya, ada yang digunakan untuk memang untuk mengisi bensin dari mobil BPJS keliling, ada juga</i></p>	<p><i>“Jadi untuk sumber dana yang digunakan untuk pelaksanaan BPJS Keliling ini ada dana khusus yaitu dana operasional BPJS Keliling”.</i></p> <p><i>“Kalau sampai sejauh ini ya, untuk penggunaan dana operasional sehari-hari itu di lapangan kita</i></p>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<p><i>untuk perawatan dari mobilnya juga, Ada juga kita mengatur untuk mengisi stok-stok perasarana seperti jumlah kertas atau alat tulis, ada juga player. Kalau sejauh ini belum ada untuk kesulitan yang memang berarti, belum ada untuk saat sekarang”.</i></p>	<p><i>belum ada kesulitan yang berarti”.</i></p>
	<p>Coding</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dana operasional • Mengisi bensin dan perawatan dari mobil BPJS keliling, mengisi stok-stok perasarana. • Belum ada kesulitan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dana operasional • Belum ada kesulitan.
	<p>Interpretasi</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dana untuk melaksanakan program inovasi BPJS Keliling berasal dari dana operasional BPJS Keliling. 2. Penggunaan dana digunakan untuk mengisi bensin dan perawatan dari mobil BPJS keliling, mengisi stok-stok perasarana (kertas, alat tulis, flyer, dll). 	

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		3. Tidak ada kesulitan dalam pengelolaan dana program inovasi BPJS Keliling.	
2.	Apakah dana yang tersedia sudah mencukupi untuk pelaksanaan program?	<i>“Dananya sudah mencukupi”.</i>	<i>“Penggunaannya sudah mencukupi karena dengan operasional yang telah dihitung oleh organisasi ya, pelaksanaan budget scalingnya sudah tercukupi”.</i>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Sudah cukup 	<ul style="list-style-type: none"> • Sudah cukup
	Interpretasi	Dana yang tersedia untuk program inovasi BPJS Keliling dianggap sudah mencukupi.	
3.	<p>Apa saja kendala atau hambatan terkait pendanaan yang dihadapi di lapangan?</p> <p>Probing: jika dana kurang, bagaimana cara untuk menangani situasi tersebut?</p>	<i>“Untuk dananya kami rasa sudah mencukupi, jadi untuk hambatannya belum ada kami temui sampai sekarang”.</i>	<p><i>“Untuk kendala dan hambatan terkait pendanaan sampai saat ini belum ada”.</i></p> <p><i>“Kalau sampai saat ini belum ada hambatan terkait itu, jadi kalau dananya kurang, jadi kita belum tahu bagaimana untuk menangani situasi itu”.</i></p>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Dana cukup 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada kendala atau hambatan

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada kendala atau hambatan 	<ul style="list-style-type: none"> • Penanganan belum pasti
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kendala atau hambatan terkait pendanaan dan masih tercukupi. 2. Ketidakpastian penanganan kekurangan dana karena belum pernah terjadi. 	
Metode			
1.	<p>Bagaimana ketersediaan dan penerapan SOP dalam program BPJS Keliling?</p> <p>Probing: Apakah SOP yang ada memudahkan pelaksanaan di lapangan? Jika tidak, apa yang perlu diperbaiki?</p>	<p><i>“Untuk SOP sendiri kita tetap kita samakan ya, seperti dengan alur pelayanan di kanal tata muka kantor cabang ya. Jadi di situ nanti ada sistem antrian juga, kemudian nanti pesertanya melakukan pelayanan, kemudian mengisi daftar hadir dan juga mengisi survei kepuasan pelanggan”.</i></p> <p><i>“Untuk SOP-nya kami rasa sudah sesuai dan mudah untuk diterapkan”.</i></p>	<p><i>“Jadi untuk SOP-nya itu lebih kurang sama dengan alur pelayanan tatap muka di kantor cabang”.</i></p> <p><i>“SOP sudah sesuai, sangat mempermudah kami sebagai petugas untuk pelaksanaan di lapangan”.</i></p>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Disesuaikan dengan SOP pelayanan tatap muka • Sudah sesuai dan mudah diterapkan 	<ul style="list-style-type: none"> • Disesuaikan dengan SOP pelayanan tatap muka • Sudah sesuai dan mudah diterapkan
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP pelayanan program inovasi BPJS Keliling mengacu dan disesuaikan dengan SOP pelayanan tatap muka di kantor cabang 2. Sudah sesuai dan mempermudah pelaksanaan. 	
2.	<p>Bagaimana ketersediaan petunjuk teknis (juknis) dalam program BPJS Keliling?</p> <p>Probing:</p> <p>a. Apakah juknis tersebut sudah sesuai dengan kondisi di lapangan?</p> <p>b. Apakah ada perbedaan antara juknis dan pelaksanaan?</p>	<p><i>“Untuk petunjuk teknisnya itu kurang lebih sama seperti tadi ya untuk alur-alur pelayanannya ada dari BPJS Kesehatan”.</i></p> <p>a. <i>“Sejauh ini kalau yang kami rasakan juknis tersebut bisa sangat mudah kami aplikasikan di lapangan”.</i></p> <p>b. <i>“Untuk juknis kalau yang biasanya kami laksanakan itu kami benar-benar kami sesuaikan dengan yang tertera ya dalam juknis tersebut. Jadi,</i></p>	<p><i>“Untuk juknis ini sudah dirincikan ya, jadi untuk pelaksanaannya kita ikuti petunjuk teknis dari BPJS Kesehatan”.</i></p> <p>a. <i>“Juknis tersebut sudah sesuai dengan kondisi di lapangan”.</i></p> <p>b. <i>”Untuk juknis dan pelaksanaan itu tidak ada perbedaan sudah sesuai”.</i></p>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<i>untuk pelaksanaannya sebisa mungkin kami samakan dengan juknisnya”.</i>	
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Juknis menyesuaikan alur pelayanan kantor • Mempermudah dan sesuai lapangan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia juknis • Sudah sesuai dan tidak ada perbedaan
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia petunjuk teknis atau juknis pelayanan untuk program inovasi BPJS Keliling dengan menyesuaikan alur pelayanan di kantor cabang. 2. Petunjuk teknis atau juknis pelayanan sudah sesuai dengan pelaksanaan. 3. Tidak ada perbedaan antara juknis dan pelaksanaan di lapangan 	
3.	<p>Apa regulasi yang menjadi dasar pelaksanaan BPJS Keliling dan bagaimana relevansinya terhadap tujuan program?</p> <p>Probing: Bagaimana regulasi ini diimplementasikan dalam proses operasional BPJS Keliling?</p>	<i>“Untuk regulasinya ini tentunya ada tentang pelaksanaan BPJS keliling yang dilaksanakan di kantor cabang di internal BPJS ya, nah untuk relevansinya tentunya tujuannya itu untuk mempermudah ya untuk masyarakat biar kami yang melakukan jemput bola</i>	<i>“Jadi, untuk regulasi yang menjadi dasar pelaksanaan BPJS keliling ini itu ada setelah keputusan tentang pelaksanaan BPJS Keliling di kantor cabang. Hal ini relevansinya itu untuk membantu mempermudah peserta atau calon peserta JKN untuk mendapatkan pelayanan</i>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<p><i>sehingga masyarakat tidak perlu repot-repot pergi dari rumahnya ataupun dari wilayahnya sehingga mereka hanya menunggu dan kemudian kami yang datang ke sana”.</i></p> <p><i>“Untuk regulasi ini sudah dijalankan dan juga disesuaikan dengan keadaan operasional dari BPJS Keliling ini”.</i></p>	<p><i>administrasi kepesertaan seperti perubahan data atau juga untuk permintaan informasi atau juga penyampaian pengaduan”.</i></p> <p><i>“Jadi regulasinya ini dijalankan dan disesuaikan dengan keadaan operasional BPJS keliling”.</i></p>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Regulasi internal BPJS Kesehatan • Tujuannya untuk mempermudah masyarakat. • Dijalankan sesuai dengan keadaan operasional 	<ul style="list-style-type: none"> • Regulasi internal BPJS Kesehatan • Tujuannya untuk mempermudah masyarakat. • Dijalankan sesuai dengan keadaan operasional
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Regulasi yang mengatur pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling diatur di regulasi internal BPJS Kesehatan. 2. Sudah relevan dengan tujuan program yakni membantu mempermudah masyarakat terkait JKN. 	

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		3. Regulasi dijalankan sesuai dengan keadaan operasional di lapangan.	
Material			
1.	<p>Apa saja sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan program BPJS Keliling?</p> <p>Probing:</p> <p>a. Apakah sarana dan prasarana yang ada sudah sesuai dengan SOP?</p> <p>b. Apakah jumlah dan kondisi sarana dan prasarana sudah mencukupi untuk kebutuhan pelayanan?</p>	<p><i>“Untuk sarana dan prasarana, tentunya itu wajib ada laptop ya untuk memproses data kemudian juga ada tab ya bisa juga digantikan dengan handphone untuk mengisi survei layanan peserta secara online kemudian juga ada absensi atau daftar hadir ya menggunakan kertas dan juga alat tulis ada juga flyer informasi tentang BPJS Kesehatan dan juga printer”.</i></p> <p>a. <i>“Untuk sarana dan prasarana sudah sesuai”.</i></p> <p>b. <i>“Untuk jumlahnya kami rasa sudah cukup sesuai”.</i></p>	<p><i>“Untuk sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan BPJS keliling itu seperti laptop untuk memproses data ya, kemudian ada juga kita menggunakan tab untuk pendaftaran aplikasi JKN peserta juga bisa. Ada printer, ada juga flyer, kertas, alat tulis, dan lain-lain”.</i></p> <p>a. <i>“Jadi, sarana dan prasarana yang disebutkan tadi itu sudah sesuai dengan SOP”.</i></p> <p>b. <i>“Untuk jumlah sama kondisi sarana-prasarana tersebut itu sudah mencukupi untuk kebutuhan pelayanan”.</i></p>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Laptop, tab, handphone, absensi atau daftar hadir, 	<ul style="list-style-type: none"> • Laptop, tab, printer, flyer, kertas, alat tulis

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		kertas, alat tulis, flyer, printer <ul style="list-style-type: none"> • Sudah sesuai • Cukup 	<ul style="list-style-type: none"> • Sudah sesuai • Cukup
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Program inovasi BPJS Keliling dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana, diantaranya laptop, tab, handphone, absensi atau daftar hadir, kertas, alat tulis, flyer, printer. 2. Sarana dan prasarana yang ada sudah sesuai dengan SOP 3. Sarana dan prasarana sudah mencukupi untuk kebutuhan pelayanan 	
2.	Bagaimana rencana dalam menjaga atau melengkapi sarana yang ada? Probing: Apakah ada perawatan rutin yang dilakukan? Apa yang dilakukan jika terjadi kerusakan pada sarana?	<i>“Untuk rencananya tentunya kami akan selalu melakukan untuk pengecekan stok seperti flyer tadi harus kita rajin cek sebelum kita pergi atau melaksanakan BPJS Keliling. Tentu juga tidak luput dari alat tulis, kertas juga, kemudian juga ada pemeliharaan printer dan juga nanti ada pemeliharaan mobil juga oleh tim dari bidang SDM”.</i>	<i>“Dengan dilakukan pengecekan, stok flyer, alat tulis, kertas, pemeliharaan printer, serta mobil juga yang dilakukan oleh bagian SDM”.</i> <i>“Untuk perawatan rutin itu karena kita pelayanan yang menggunakan mobil jadi mungkin mobil yang rutin melakukan maintenance ya Misalnya dengan melakukan servis secara berkala di bengkel ya”.</i>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<p><i>“Seperti yang telah kita sampaikan ya, ada tentunya perawatan rutin ya. Contohnya tadi kita melakukan perawatan rutin salah satunya itu adalah printer. Jadi kalau misalkan memang ada kerusakan pada printer, akan langsung kami tindak lanjuti dan melaporkan ke tim bidang SDM ya. Begitu juga mungkin karena kalau ada kerusakan juga di mobil ya, itu juga menjadi tanggung jawab dari tim bidang dari SDM”.</i></p>	
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Pengecekan stok, pemeliharaan mobil dan printer • Ada perawatan 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengecekan stok, pemeliharaan mobil dan printer • Ada perawatan
	Interpretasi	<p>1. Rencana dalam menjaga atau melengkapi sarana program inovasi BPJS Keliling dengan cara melakukan pengecekan stok flyer, alat</p>	

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		tulis, kertas, juga dilakukan pemeliharaan printer dan mobil oleh bagian SDM. 2. Terdapat perawatan rutin berupa perawatan printer dan mobil yang akan dilaporkan kepada bagian SDM.	
3.	Apa kendala atau hambatan terkait sarana dan prasarana yang dihadapi di lapangan?	<i>“Sejauh ini belum ada kendala ataupun hambatan yang berarti yang kami rasakan”.</i>	<i>“Untuk kendala atau hambatannya, untuk sarana prasarana ini di lapangan itu belum ada kendala”.</i>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada kendala atau hambatan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada kendala atau hambatan
	Interpretasi	Sarana dan prasaran program inovasi BPJS Keliling tidak mengalami kendala atau hambatan selama pelaksanaan di lapangan.	
Market			
1.	Siapa saja sasaran dari program inovasi BPJS Keliling yang dilayani? Probing: Apakah peserta program tersebut sudah sesuai dengan sasaran yang sudah ditetapkan dan sesuai dengan tujuan sebelumnya?	<i>“Yang pasti seluruh masyarakat ya, peserta JKN ataupun baru mau mendaftar untuk sasarannya, jadi di sini kita tidak membatasi ya, jadi siapapun boleh mengajukan, baik itu dari instansi pemerintahan, ataupun swasta, ataupun</i>	<i>“Jadi, untuk sasarannya ini kita macam-macam itu adalah seperti paskes yang bekerjasama atau kantor-kantor pemerintahan untuk sasaran BPJS Kelilingnya. Yang pasti untuk seluruh masyarakat dan</i>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<p><i>kelurahan, kecamatan, ataupun dari pengelola tempat keramaian, itu semua akan kami terima dan kami jadwalkan”.</i></p> <p><i>“Ya, kami rasa sudah sesuai karena untuk sasaran tersebut bisa untuk mencakup peserta dari JKN maupun calon dari peserta JKN”.</i></p>	<p><i>tentunya peserta JKN, baik yang sudah maupun belum”.</i></p> <p><i>“Ya, peserta program tersebut itu sudah sesuai dengan sasaran yang sudah ditetapkan dan sesuai dengan tujuan sebelumnya”.</i></p>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Seluruh masyarakat terdaftar ataupun belum • Sudah sesuai sasaran 	<ul style="list-style-type: none"> • Seluruh masyarakat terdaftar ataupun belum, faskes ataupun kantor pemerintahan • Sudah sesuai sasaran dan tujuan
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sasaran dari program inovasi BPJS Keliling merupakan seluruh masyarakat, baik yang sudah terdaftar JKN ataupun belum, faskes, instansi pemerintah (kecamatan, kelurahan) ataupun instansi swasta. 2. Peserta program inovasi BPJS Keliling sudah sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. 	

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
2.	<p>Upaya apa yang dilakukan untuk memastikan sasaran tersebut memanfaatkan layanan BPJS Keliling?</p> <p>Probing:</p> <p>a. Apakah ada sosialisasi khusus yang dilakukan di lapangan?</p> <p>b. Bagaimana respon masyarakat terhadap program ini?</p>	<p><i>“Jadi ada beberapa ya, jadi yang pertama itu kami koordinasikan dulu dengan PIC ataupun dari petugas dari instansi atau satuan kerja tersebut biar nanti untuk diberikan pengumuman ataupun informasi secara WA ya untuk beberapa masyarakat sekitar ataupun juga kami juga bisa kalau memungkinkan itu untuk memberikan sosialisasi singkat ya sebelum kita melakukan BPJS Keliling sehingga itu biasanya juga membuat masyarakat yang kebetulan berjalan ya ataupun pergi ke sana sehingga mereka merasa tertarik untuk melihat ya ataupun untuk mengikuti dari BPJS kelilingnya”.</i></p>	<p><i>Upaya yang dilakukan untuk memastikan sasaran tersebut memanfaatkan BPJS Keliling adalah dengan dengan memberikan pelayanan administrasi kepada peserta di lokasi BPJS Keliling tersebut.</i></p> <p><i>a. Sosialisasi khusus ada, kita sebelum melakukan memulai pelayanan administrasi, pelayanan BPJS Keliling, biasanya kita memberikan beberapa informasi kepada peserta yang sudah hadir di lokasi BPJS Keliling. Pada saat mereka minta dilayani kita jelaskan terlebih dahulu terkait informasi layanan yang diminta”.</i></p>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<p>a. <i>“Nah, untuk sosialisasi itu tadi untuk sosialisasi ada, tapi memang tidak selalu di setiap kegiatan BPJS Keliling kami lakukan, jadi ada beberapa kondisi saja yang bisa kami lakukan untuk sosialisasi ini, paling pada saat pelayanan tentunya sambil dijelaskan juga edukasi terkait layanan yang akan diberikan atau diminta peserta”.</i></p> <p>b. <i>“Untuk respon masyarakat Alhamdulillah semuanya positif dan bagus dan juga mereka bahkan ingin untuk program ini untuk dilaksanakan kembali di wilayah mereka seperti itu”.</i></p>	<p>b. <i>Untuk respon masyarakat terhadap BPJS Keliling ini cukup baik, mereka cukup antusias, karena BPJS Keliling ini adalah salah satu kanal layanan kata muka dengan sistem jemput bola, jadi dengan mempermudah masyarakat untuk melakukan pelayanan, jadi dia tidak perlu lagi ke kantor, bisa melalui BPJS Keliling tersebut.</i></p>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi PIC, pengumuman informasi • Ada sosialisasi namun tidak selalu • Sosialisasi sebelum pelayanan • Positif dan mendukung 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pelayanan administrasi kepada peserta di lokasi • Ada sosialisasi sebelum pelayanan • Cukup baik dan antusias
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Upaya yang dilakukan agar sasaran program inovasi BPJS Keliling mau memanfaatkan program yakni dengan cara koordinasi PIC terkait, pengumuman informasi kepada masyarakat, dan memberikan pelayanan administrasi kepada peserta di lokasi. 2. Sosialisasi memang dilakukan, namun tidak selalu dilakukan secara konsisten. Meskipun demikian, sosialisasi sebelum pelayanan tetap dilaksanakan secara teratur. 3. Masyarakat memberikan respon yang cukup baik, positif dan antusias mendukung program inovasi BPJS Keliling untuk dilaksanakan kembali. 	
Perencanaan			

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
1.	<p>Bagaimana tahapan penyusunan perencanaan untuk program inovasi BPJS Keliling?</p> <p>Probing:</p> <p>a. Apakah tahapan yang dilakukan di lapangan sudah sesuai dengan rencana yang ditetapkan?</p> <p>b. Tahapan mana yang paling sulit diterapkan?</p>	<p><i>“Sebelum kita melakukan BPJS Keliling ini tentunya kita melakukan mapping lokasi dan juga untuk menentukan sasaran. Kemudian juga kita melakukan koordinasi dengan penyelenggaranya, bisa jadi PIC ataupun petugas dari instansi tersebut. Kemudian juga kami melakukan pengecekan kondisi mobil, kemudian juga melakukan pengecekan sarana dan prasarana”.</i></p> <p>a. <i>“Kami rasa sudah sesuai”.</i></p> <p>b. <i>“Kalau untuk yang paling sulit, kami rasa belum ada sampai sekarang. Semuanya bisa kami laksanakan dengan maksimal”.</i></p>	<p><i>“Jadi untuk BPJS Keliling tahapannya itu yang pertama melakukan mapping lokasi dan juga sasaran. Kemudian kami akan berkoordinasi dengan penyelenggara, baik itu PIC atau sasaran lokasi BPJS Keliling, kemudian juga melakukan pengecekan atau maintenance mobil, dan melengkapi sarana dan juga persarana”.</i></p> <p>a. <i>“Tahapannya itu sudah sesuai dengan yang ditetapkan”.</i></p> <p>b. <i>“Tahapan yang sulit diterapkan itu sepertinya untuk melakukan mapping lokasi ya, karena mapping lokasi kita itu masih secara manual ya penentuan lokasinya belum ada”.</i></p>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
			<p><i>pemetaan lokasi yang khusus gitu, jadi masih berdasarkan pencarian kira-kira mana yang butuh kita hadir dan melihat juga dari wilayah sebelumnya mana yang sudah”.</i></p>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Mapping lokasi, menentukan sasaran, koordinasi PIC, pengecekan mobil, sarana dan prasarana • Sesuai dengan rencana yang ditetapkan • Tidak ada kesulitan 	<ul style="list-style-type: none"> • Mapping lokasi, menentukan sasaran, koordinasi PIC, pengecekan mobil, sarana dan prasarana • Sesuai dengan rencana yang ditetapkan • Kesulitan mapping lokasi
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyusunan perencanaan program inovasi BPJS Keliling dilakukan dengan mapping lokasi, menentukan sasaran, berkoordinasi melalui PIC dan melakukan pengecekan mobil serta sarana dan prasarana. 2. Tahapan yang dilakukan dilapangan sudah sesuai dengan rencana yang ditetapkan. 3. Tahapan yang paling sulit dilakukan pada saat mapping lokasi 	

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
2.	Kesulitan atau hambatan apa yang dihadapi selama menjalankan program sesuai perencanaan?	<i>“Untuk hambatan, setidaknya sama ya, belum ada juga kami menemui ya untuk kesulitan ataupun hambatan yang berarti dalam BPJS kelilingan ini”.</i>	<i>“Untuk kesulitan atau hambatan sejauh ini belum ada kesulitan atau hambatan yang berarti”.</i>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada kesulitan atau hambatan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada kesulitan atau hambatan
	Interpretasi	Sejauh ini tidak ada kesulitan atau hambatan yang signifikan dalam pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling.	
Pengorganisasian			
1.	Dibagian tugas apa dalam program inovasi BPJS Keliling?	<i>“Kalau saya itu di bagian petugas ya, jadi ibarat itu memang sesuai dengan tugasnya sebagai frontliner, jadi saya bertugas menerima pesertanya dan melakukan perubahan data ataupun pemberian informasi atau menyelesaikan penanganan pengaduan dari peserta tersebut”.</i>	<i>“Saya frontliner, yang kurang lebih juga sama melayani peserta di bagian mutu layanan kepesertaan ya”.</i>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Frontliner 	<ul style="list-style-type: none"> • Frontliner

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<ul style="list-style-type: none"> Menerima peserta, melakukan perubahan data ataupun pemberian informasi atau menyelesaikan penanganan pengaduan 	<ul style="list-style-type: none"> Melayani peserta
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> Petugas program inovasi BPJS Keliiling merupakan staff <i>frontliner</i> dari bagian Mutu Layanan Kepesertaan. Tugas petugas yaitu melayani peserta, melakukan pelayanan berupa perubahan data, pemberian informasi dan menyelesaikan penanganan pengaduan. 	
2.	<p>Bagaimana struktur mekanisme pembagian tugas antara petugas dalam program BPJS Keliling?</p> <p>Probing: Apakah pembagian tugas yang ada sudah sesuai dengan peran dan kemampuan masing-masing petugas?</p>	<p><i>“Diutamakan itu memang di bagian tadi mutu layanan dan kepesertaan namun juga tidak menutup dari bidang lain juga kalau memang mereka ingin ikut aktif dalam BPJS Keliling ini selagi memang mereka bisa mengetahui ketentuan-ketentuan yang berlaku mengenai kepesertaan. Untuk</i></p>	<p><i>“Jadi, untuk mekanisme pembagian tugasnya, kita buat jadwal sesuai bagian internal. Jadi biasanya menyesuaikan saja, kalau ada 2 orang petugas maka dibagi aja, ada yang edukasi ada yang melayani administrasi kepesertaan”.</i></p>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<p><i>pembagian tugasnya itu kurang lebih ya, kalau satu petugas berarti melayani sekaligus edukasi ya, kalau ada dua petugas biasanya satu melayani permintaan terkait kepesertaan dan satunya sambil pemberian edukasi dan penjelasan”.</i></p> <p><i>“Sudah sesuai, kami rasa sudah sesuai”.</i></p>	<p><i>“Jadi sudah sesuai ya, pembagian tugasnya sudah sesuai dengan peran dan kemampuan petugas masing-masing”.</i></p>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Pembagian tugas berdasarkan jumlah petugas • Sudah sesuai 	<ul style="list-style-type: none"> • Pembagian tugas berdasarkan jadwal • Sudah sesuai
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mekanisme pembagian tugas antara petugas berdasarkan jumlah petugas dan jadwal pelaksanaan. 2. Pembagian tugas sudah sesuai dengan peran dan kemampuan petugas. 	
3.	Dokumen dan tupoksi apa saja yang digunakan untuk pengorganisasian dalam pelaksanaan BPJS Keliling?	<p><i>“Untuk dokumen disini tentu yang wajib kita siapkan tentunya ada daftar hadir atau absensi untuk merekap dan juga sebagai bukti ya</i></p>	<p><i>“Dokumennya yang kita gunakan untuk pelaksanaan BPJS Keliling ini ada suara pelanggan, ada juga daftar hadir. Jadi sebagai bukti</i></p>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<i>evident bahwa masyarakat itu memang datang dan melakukan pelayanan kemudian juga diskriminasi, disitu ada survey suara pelanggan untuk melihat kepuasan tingkat kepuasan dari peserta yang telah kami layani terkait pelaksanaan”.</i>	<i>bahwa pelaksanaan BPJS Keliling itu dilaksanakan, kita menyiapkan daftar hadir yang diisi langsung oleh peserta. Kemudian ada juga dokumentasi foto pada saat kegiatan berlangsung”.</i>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Daftar hadir sebagai bukti, suara pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> • Daftar hadir, dokumentasi sebagai bukti, suara pelanggan
	Interpretasi	Dokumen yang digunakan berupa daftar hadir atau absensi, dan dokumentasi foto sebagai bukti pelaksanaan. Selain itu, terdapat suara pelanggan untuk melihat tingkat kepuasan dari peserta.	
Pelaksanaan			
1.	Bagaimana mekanisme pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling? Probing:	<i>“Untuk mekanismenya tentunya itu mirip ya seperti pelayanan di kantor cabang sebenarnya, tadi mekanisme ini setelah kami menerima SK untuk</i>	<i>“Mekanisme pelaksanaannya, kita melakukan pelayanannya sama seperti kantor cabang alur pelayanannya. Jadi peserta datang langsung ke petugas menyampaikan</i>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
	<p>a. Apa saja bentuk pelayanan dalam pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling?</p> <p>b. Bagaimana alur pelayanan dalam pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling?</p> <p>c. Kapan dilaksanakan pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling? Berapa kali pelaksanaannya dalam sebulan? Dimana lokasi pelaksanaannya?</p> <p>d. Bagaimana kriteria yang digunakan untuk menentukan wilayah atau daerah yang akan dilayani oleh program BPJS Keliling?</p> <p>e. Bagaimana BPJS Keliling mengelola dan mengoptimalkan rute serta jadwal kunjungan untuk memastikan layanan ini efektif</p>	<p><i>dilaksanakannya BPJS keliling di kantor cabang tentunya kami akan langsung melakukan mapping lokasi ataupun kami menyesuaikan dengan surat pengajuan dari instansi yang telah masuk jadi Tidak menutup kemungkinan bukan kita yang mengajukan, tapi dari instansinya yang bersurat ke kita dan itu pasti akan kami tindak lanjuti, kami susun jadwalnya, kemudian kami koordinasi apakah dari penyelenggarannya yang di sana itu bersedia. Kemudian tentunya tadi kita siapkan juga kualitas mobil dan juga sarana dan prasarana yang kita siapkan”</i></p> <p><i>a. “Bentuk pelayanannya yang kita tawarkan tentunya itu pelayanan berupa tatap muka</i></p>	<p><i>keperluannya dan petugas membantu untuk pelayanan si peserta tersebut”.</i></p> <p><i>a. “Bentuk pelayanannya pada BPJS Keliling itu ada banyak, seperti pendaftaran baru, kemudian juga administrasi kepesertaan, kemudian juga pemberian informasi, dan juga penanganan pengaduan”.</i></p> <p><i>b. “Untuk alur pelayanan dan pelaksanaan BPJS Keliling itu sesuai sama alur pelayanan tetap muka di kantor cabang ya. Jadi lebih kurang sama-sama yang sebutkan saya sebelumnya. Jadi peserta datang langsung menemui petugas BPJS Keliling menyampaikan apa</i></p>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
	<p>dalam menjangkau peserta di daerah terpencil?</p> <p>f. Apakah ada hambatan atau kendala dalam pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling?</p>	<p><i>yang melayani perubahan data peserta atau administrasi kurang lebih sama seperti yang diberikan di kantor cabang. Kemudian nanti kita memberikan informasi ataupun juga peserta boleh melakukan penanganan dan pengaduan. Nanti kita berikan penanganan dalam pengaduan tersebut”.</i></p> <p><i>b. “Untuk alurnya kalau kita lihat di sini sudah sesuai dengan yang kita laksanakan, sudah sesuai dengan apa yang kita rencanakan, alur pelayanan tidak jauh seperti kantor cabang ya”.</i></p> <p><i>c. “Baik untuk kalau ditanya kapan ya pelaksanaan</i></p>	<p><i>keperluannya dan petugas akan membantu untuk menyelesaikan keperluan dari peserta tersebut. Terakhir peserta mengisi suara pelanggan”.</i></p> <p><i>c. “Jadi untuk pelaksanaan BPJS Keliling ini kita laksanakan setiap hari. Itu untuk frekuensinya dalam sebulan itu rata-rata 30. Jadi, untuk lokasinya macam-macam bisa kita datang ke tempat-tempat seperti faskes atau juga kantor pemerintahan bisa juga ke tempat-tempat keramaian seperti di Car Free Day ya”.</i></p> <p><i>d. Jadi, untuk kriteria yang kami gunakan untuk menentukan wilayah atau daerah yang akan</i></p>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<p><i>program ini kita lakukan bahkan hampir setiap hari ya bukan hanya di hari kerja namun juga Sabtu Minggu yang bukan hari kerja kadang itu kita laksanakan juga karena memang ada beberapa surat yang mengajukan untuk di hari libur karena di hari libur itu ada kegiatan tertentu ya misalkan ada senam sehat seperti itu kami diundang tentu kami datang juga jadi tidak menutup kemungkinan kalau di hari libur ya ataupun tanggal merah itu tetap kita ada laksanakan BPJS keliling ini kalau untuk berapa kali pelaksanaannya itu kalau kita secara target itu 24 kali dalam</i></p>	<p><i>kami datangi BPJS Keliling yaitu yang pertama itu tempat atau lokasinya itu memungkinkan seperti contohnya itu jaringannya karena kita membutuhkan juga koneksi internet ya untuk mengeksekusi proses atau perubahan data kemudian ya itu aja sih</i></p> <p><i>e. Untuk mengoptimalkan rute serta kunjungan untuk memastikan layanan ini berjalan dengan efektif, kami selalu berkoordinasi dengan PIC untuk Contohnya, misalnya kami ingin melaksanakan di kelurahan, kami akan menghubungi pihak kelurahan, terus memberikan surat pengantar untuk melakukan BPJS Keliling, kemudian nanti</i></p>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<p><i>sebulan tapi selama ini rata-rata yang kita laksanakan khusus di kantor cabang Palembang itu bisa Rata-rata 30-an ya kita lakukan BPJS keliling ini dalam sebulannya. Untuk pertanyaan lokasi ya, untuk lokasi ini kita kalau biasanya yang kami laksanakan itu bisa jadi di tempat-tempat keramaian ya. Juga ada di kelurahan, kecamatan, seperti itu badan instansi ya maupun itu yang negeri ataupun swasta. Jadi memang kalau lokasinya itu memungkinkan tentu tetap akan kita laksanakan BPJS Keliling”.</i></p>	<p><i>dari pihak kelurahan akan memberikan pengumuman ke warga, biasanya mereka akan share infonya ke RT-RT.</i></p> <p><i>f. “Sejauh ini kami belum ada hambatan yang berarti selama pelaksanaan BPJS Keliling ini”.</i></p>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<p>d. <i>“Untuk kriteria penentuan wilayah atau daerah ya jadi disini selagi memang dia memang memungkinkan ya ada ruang yang cukup ataupun wilayah yang cukup ya untuk kita melaksanakan BPJS keliling ini dan juga masyarakatnya juga bisa kita rencanakan bisa nyaman untuk dilaksanakan disitu akan tetap kami penuhi jadi kriterianya kurang lebih yang penting tempatnya itu memungkinkan dan perizinannya itu sudah sesuai hanya itu saja untuk kriterianya, selebihnya pasti akan kami penuhi”.</i></p>	

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<p>e. “Jadi di sini kita bisa laksanakan ya, biasanya dalam satu hari tidak menutup kemungkinan bisa kita laksanakan di dua tempat ya. Jadi di dua tempat ini, ini yang kami laksanakan untuk mengoptimalkan tadi, kita jadwalkan, kita cari memang yang wilayahnya bisa ada akses internet juga, jadi antara tempat pertama dan kedua kita susun dan kita koordinasi dengan PIC-nya. Kalau PIC-nya setuju dan berkenan, maka dalam satu hari itu bisa dua lokasi dan bisa lebih banyak peserta yang bisa kami layani karena bisa melaksanakan di dua lokasi yang berbeda”.</p>	

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<p>f. <i>“Untuk hambatan, kita belum ada yang benar-benar berarti ya, belum ada kami temui untuk hambatan”.</i></p>	
	<p>Coding</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mekanisme seperti pelayanan kantor cabang, mapping lokasi, penentuan jadwal, pengecekan sarana dan prasarana • Administrasi kepesertaan, informasi dan penanganan pengaduan • Setiap hari, rata-rata 30 kali pelaksanaan ditempat keramaian, instansi pemerintah ataupun swasta • Tempat memungkinkan dan sudah ada perizinan 	<ul style="list-style-type: none"> • Seperti alur pelayanan kantor cabang • Administrasi kepesertaan, informasi dan penanganan pengaduan • Setiap hari, rata-rata 30 kali pelaksanaan, FKTP, ditempat keramaian, instansi pemerintah ataupun swasta • Tempat memungkinkan dan adanya akses internet • Berkoordinasi dengan PIC • Tidak ada hambatan atau kendala

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan akses internet dan berkoordinasi dengan PIC • Tidak ada hambatan atau kendala 	
	<p>Interpretasi</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mekanisme pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling menyesuaikan dengan alur pelayanan di kantor cabang, dengan mekanisme mulai dari mapping lokasi, melakukan mapping lokasi, penentuan jadwal, hingga pengecekan sarana dan prasarana saat pelaksanaan 2. Bentuk pelayanan dalam pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling sama dengan pelayanan yang diberikan di kantor cabang, dimana dapat melayani administrasi kepesertaan, yang berupa perubahan data peserta, pemberian informasi dan penanganan pengaduan. 3. Pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling dilakukan setiap hari, baik hari kerja ataupun hari libur yang membutuhkan adanya BPJS keliling, dengan frekuensi pelaksanaan rata-rata sebanyak 30 kali dalam sebulan dengan lokasi yang memungkinkan untuk keramaian, FKTP, instansi pemerintah ataupun swasta. 	

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<p>4. Kriteria yang digunakan untuk menentukan wilayah atau daerah yang akan dilayani oleh program BPJS Keliling yakni dengan memastikan tempat tersebut memungkinkan untuk keramaian serta adanya akses internet dan sudah ada perizinan</p> <p>5. BPJS Keliling mengelola dan mengoptimalkan rute serta jadwal kunjungan untuk memastikan layanan ini efektif dalam menjangkau peserta di daerah terpencil dengan memastikan daerah tersebut terdapat akses internet melalui koordinasi PIC terkait.</p> <p>6. Tidak ada hambatan atau kendala dalam pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling</p>	
2.	<p>Dalam pelaksanaannya apakah terdapat penyediaan produk atau barang pendukung (<i>merchandise</i> atau item lainnya) sebagai sarana branding yang diberikan kepada masyarakat?</p>	<p><i>“Ya, kami ada leaflet atau flyer khusus mengenai informasi tentang BPJS Keliling ya. Jadi biasanya itu kami bagikan juga ke masyarakat ataupun kepada peserta yang telah selesai kami layani, kami berikan. Untuk souvenir juga kita biasanya ada ya, untuk souvenir sederhana biasanya kami bagikan juga ke beberapa peserta seperti itu, tapi</i></p>	<p><i>“Jadi, kita pada saat pelayanan BPJS Keliling itu kita menyiapkan leaflet atau juga flyer yang berkontenkan informasi, informasi mengenai program JKN atau juga cara untuk melakukan registrasi membuat JKN, serta kita juga menyiapkan juga beberapa souvenir atau cinderamata untuk peserta JKN yang melakukan kunjungan ke</i></p>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<i>memang tidak setiap pelaksanaan, disesuaikan dengan dana anggaran”.</i>	<i>BPJS Keliling, namun memang tidak selalu karena juga menyesuaikan anggaran yang ada”.</i>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Ada, leaflet atau flyer, dan souvenir • Tidak selalu karena menyesuaikan anggaran 	<ul style="list-style-type: none"> • Ada, leaflet atau flyer, cinderamata dan souvenir • Tidak selalu karena menyesuaikan anggaran
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat penyediaan leaflet atau flyer, cinderamata dan souvenir yang diberikan. 2. Penyediaan <i>merchandise</i> atau item pendukung sebagai sarana <i>branding</i> untuk masyarakat memang tersedia, namun tidak diberikan dalam setiap kegiatan atau kepada semua peserta karena menyesuaikan anggaran yang ada. 	
Pengawasan			
1.	Bagaimana pelaksanaan monitoring dan evaluasi pada program BPJS Keliling yang dilakukan BPJS Kesehatan KC Palembang? Probing:	<i>“Nah, untuk monitoring dan evaluasi tentunya kami akan lihat ya selalu kita pantau bagaimana capaian bulanan beserta target yang ditargetkan kemudian kita juga lihat juga frekuensi peserta</i>	<i>“Untuk pelaksanaan monitoring dan evaluasi pada program BPJS Keliling ini bisa dilakukan dengan capaian bulanan ya, serta juga frekuensi peserta yang hadir pada saat pelaksanaan BPJS Keliling</i>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
	<p>a. Apa permasalahan paling umum yang sering terjadi dan membutuhkan evaluasi segera?</p> <p>b. Kendala apa yang dialami dalam pencatatan dan pelaporan hasil pelaksanaan pelayanan BPJS Keliling?</p>	<p><i>yang datang ya dalam setiap lokasi itu jadi itu juga menentukan kami untuk apakah akan melaksanakan di tempat yang sama ataupun mungkin kita bisa geser sedikit ke wilayah yang dekat dengan disitu yang memungkinkan mendapatkan frekuensi peserta yang lebih banyak, mungkin seperti itu”.</i></p> <p>a. <i>“Nah, mungkin untuk permasalahan yang umum ya, mungkin kami sering mendapatkan keadaan di mana antusias masyarakat itu melebihi perencanaan atau ekspektasi kami. Jadi, ketika kami datang itu sangat ramai sekali masyarakatnya, Nah jadi ini untuk evaluasinya yang kami lakukan itu dengan</i></p>	<p><i>tersebut, yang nantinya akan dipantau oleh kepala cabang dan ke pusat”.</i></p> <p>a. <i>“Yang sering kita temui ya, karena jumlah peserta yang banyak, mungkin kita perlu evaluasi dengan menyediakan kursi tunggu, kursi lipat tunggu untuk peserta yang nunggu kemudian juga dengan mobil pelayanan BPJS Keliling itu ada tendanya itu juga kita bisa buka jadi untuk peserta yang antri itu tetap nyaman ya”.</i></p> <p>b. <i>“Kalau untuk pencatatan dan pelaporan pelaksanaan BPJS Keliling, sejauh ini kami belum ada kendala yang berarti”.</i></p>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<p><i>bisa menyiapkan ada beberapa bangku portable ya dan juga kita di mobil sudah kita siapkan fitur seperti tenda ya jadi nanti disitu untuk peserta yang mungkin ada jumlahnya banyak bisa menunggu dengan nyaman juga kami siasati dengan tentunya tetap memberikan nomor antrian kepada peserta, jadi pesertanya bisa memilih mau duduk di tempat yang kami sediakan, ataupun mungkin memilih ke tempat-tempat di sekitar yang kami laksanakan BPJS Keliling itu, mungkin mereka lebih nyaman duduk di dekat pohon, ada juga seperti itu untuk</i></p>	

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<p><i>menghindari keramaian ataupun cuaca, yang penting dia sudah tahu nanti dipanggil di urutan berapa”.</i></p> <p><i>b. “Nah, untuk proses pencatatan dan pelaporan ini kami belum ada mengalami kendala untuk itu”.</i></p>	
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Capaian bulanan dan target • Jumlah peserta melebihi perencanaan • Tidak ada kendala 	<ul style="list-style-type: none"> • Capaian bulanan dan target • Jumlah peserta melebihi perencanaan • Tidak ada kendala
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring dan evaluasi pada program BPJS Keliling dilakukan dengan melihat capaian bulanan dan target peserta maupun pelaksanaan yang akan dipantau oleh kepala cabang dan dilaporkan ke pusat. 2. Permasalahan umum yang paling sering terjadi di lapangan dan membutuhkan evaluasi segera yakni jumlah peserta yang melebihi perencanaan. 	

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		3. Alternatif penyelesaian yang dapat dilakukan yakni dengan menyediakan kursi tunggu dan tenda selama peserta menunggu.	
Output			
1.	<p>Bagaimana target dalam pelaksanaan program BPJS Keliling?</p> <p>Probing:</p> <p>a. Bagaimana Anda mengevaluasi hasil pelayanan BPJS Keliling di lapangan?</p> <p>b. Apakah data yang terkumpul sudah sesuai dengan target?</p>	<p><i>“Baik, seperti yang kita sampaikan, kalau dari kantor cabang, kita itu masing-masing ditargetkan untuk melaksanakan BPJS keliling sebanyak 24 kali kegiatan dan target peserta itu minimal 20 sampai 24 perhari. Namun di sini, seperti yang kami sampaikan, kami rata-rata bisa sampai 30 dalam sebulan, pesertanya juga seperti itu paling sedikit 20, jadi melebihi dari target”.</i></p> <p>a. <i>“Untuk salah satunya mungkin cara mengevaluasinya adalah kami melihat dari hasil survei dari peserta yang telah</i></p>	<p><i>“Untuk target pelaksanaan BPJS Keliling ini, dari kantor pusat itu harus dilakukan sebanyak 24 kali dalam satu bulan dan minimal 20 hingga 24 peserta, dan sampai saat ini kita udah mencapai target terus ya, dengan rata-rata pelaksanaannya sudah diatas 30 pelaksanaan dengan jumlah peserta yang juga tercapai”.</i></p> <p>a. <i>“Untuk evaluasi hasil pelayanan BPJS Keliling di lapangan, kami selalu melihat hasil feedback dari peserta bagaimana suara dari peserta itu, suara pelanggan tentang</i></p>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<p><i>mengisi bagaimana tingkat kepuasan mereka jadi maksudnya disitu bisa mereka berikan pesan ataupun kesan ataupun saran bagaimana misalkan untuk memperbaiki pelayan BPJS keliling itu menjadi salah satu evaluasi kami juga dan mungkin yang penting juga itu kami lihat tadi untuk jumlah peserta ataupun keefektifan dalam suatu wilayah jadi kita lihat dulu apakah jumlahnya itu memang banyak ataupun sedang ya ataupun sedikit. Nah itu bisa kita menjadi data pendukung nanti untuk mengambil perencanaan di masa depan</i></p>	<p><i>apa pelayanan yang kami berikan”.</i></p> <p><i>b. “Semua sudah sesuai dengan target”.</i></p>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<p><i>apakah data yang terkumpul sudah sesuai dengan target”.</i></p> <p><i>b. “Untuk data yang terkumpul sudah sesuai selama ini yang sudah sampai bulan ini itu semua sudah sesuai dengan target”.</i></p>	
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Target 24 kali dalam sebulan • Evaluasi dari feedback survey suara pelanggan • Sudah tercapai dengan jumlah cakupan rata-rata 30 pelaksanaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Target 24 kali dalam sebulan • Evaluasi dari feedback survey suara pelanggan • Sudah tercapai dengan jumlah cakupan rata-rata 30 pelaksanaan
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Target dalam pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling sebanyak 24 kali dalam sebulan. 2. Cara mengevaluasi program inovasi BPJS Keliling di lapangan yakni dengan cara melihat survey feedback yang diberikan peserta melalui suara pelanggan. 	

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		3. Program inovasi BPJS Keliling telah mencapai target dengan cakupan rata-rata 30 pelaksanaan setiap bulannya.	
2.	Bagaimana cakupan data dan jumlah hasil pelaksanaan pelayanan BPJS Keliling?	<i>“Untuk cakupan datanya ini setelah kami cek ya memang untuk sampai bulan ini sudah sesuai dan juga sudah tercapai ya bahkan melebihi dari target capaian yang tadi, dimana rata-rata sudah lebih dari 24 pelaksanaan perbulan”.</i>	<i>“Untuk cakupan data dan jumlah hasil pelaksanaan itu sudah sesuai, sudah tercapai bahkan kita lebih ya. Nah tahun ini di 2024 kita selalu mencapai itu di atas 100% dari target”.</i>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Sudah sesuai dan tercapai • Lebih dari 24 pelaksanaan perbulan 	<ul style="list-style-type: none"> • Sudah sesuai dan tercapai
	Interpretasi	Cakupan data dan jumlah hasil pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling sudah sesuai dan mencapai 100% diatas target dengan rata-rata lebih dari 24 pelaksanaan perbulan.	
3.	Bagaimana ketercapaian program BPJS Keliling?	<i>“Untuk ketercapaian program BPJS Keliling ini menurut kami sudah sesuai bahkan melebihi dari ekspektasi ataupun target yang ditentukan tadi ya per KC untuk KC</i>	<i>“Sudah tercapai ya, dimana pelaksanaannya sudah diatas target dan juga jumlah pesertanya juga melampaui”.</i>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<p><i>Palembang sudah kita maksimalkan melebihi dari ketercapaian yang harus kami lampau, baik dari jumlah pelaksanaan hingga jumlah peserta targetnya sudah tercapai”.</i></p>	
	Coding	Tercapai dari jumlah pelaksanaan hingga jumlah peserta	Tercapai dari jumlah pelaksanaan hingga jumlah peserta
	Interpretasi	Program inovasi BPJS Keliling telah mencapai target bahkan melebihi target, baik dari jumlah peserta maupun pelaksanaannya.	
4.	Apakah BPJS Kesehatan KC Palembang mempunyai startegi untuk pencapaian program BPJS Keliling?	<p><i>“Dari KC Palembang tentunya memiliki beberapa strategi untuk meningkatkan dari pencapaian program ini. Yang pertama itu kami memperbanyak frekuensi pelaksanaan dan juga tentunya kami tetap menginformasikan ataupun menghubungi bersilaturahmi dengan PIC ataupun pegawai dari instansi</i></p>	<p><i>“BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang ini salah satu strategi untuk pencapaian target programnya yaitu dengan memperbanyak frekuensi pelaksanaan lagi”.</i></p>

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		<p><i>yang telah kami kunjungi mana tahu atau mereka ingin melaksanakan lagi ya dari BPJS Keliling jadi tetap kami buka ya selain itu juga disini strateginya itu kita juga bisa mengiklankan ya istilahnya itu bisa jadi dari konten media social dari Instagram yang ada di @cerito.jkn itu biasanya kita sosialisasikan juga untuk mengajak peserta untuk mendatangi dari BPJS keliling ini kita ajak, kita perkenalkan. Dan juga kita kasih tahu apa sih manfaat yang bisa masyarakat dapatkan bila mereka datang di BPJS Keliling ini. Seperti itu”.</i></p>	
	<p>Coding</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ada strategi • Memperbanyak frekuensi pelaksanaan, berkoordinasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Ada strategi • Memperbanyak frekuensi pelaksanaan

No	Pertanyaan	Informan Petugas (A2)	Informan Petugas (A3)
		dengan PIC, sosialisasi melalui sosial media	
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada strategi yang dilakukan untuk pencapaian program inovasi BPJS Keliling 2. Startegi yang dilakukan yakni dengan memperbanyak frekuensi pelaksanaan, berkoordinasi dengan PIC sebelumnya, serta memberikan informasi dan edukasi melalui konten sosial media instagram. 	

Lampiran 10. Matriks Wawancara Mendalam Informan Tambahan

**MATRIKS HASIL WAWANCARA MENDALAM
PESERTA PELAYANAN PROGRAM INOVASI BPJS KELILING
BPJS KESEHATAN KC PALEMBANG**

C. Informan Tambahan

No.	Pertanyaan	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A4)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A5)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A6)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A7)
<i>Input</i>					
1.	Darimana Anda biasanya mengetahui informasi terkait jadwal dan lokasi BPJS Keliling? Probing: Apakah memang sengaja menunggu jadwal tersebut atau hanya kebetulan saja?	<i>“Taunya dari klinik ini”.</i> <i>“Iya, memang kebetulan, karena dapat info dari klinik ini”.</i>	<i>“Oh dari pak RT, info dari anaknya, ajakan pak RT, sebetulnya belum mau pindah, tapi karena ajakan, katanya lebih mudah”.</i>	<i>“Informasi dari pak RT mbak, kalo dari kami kurang tau ya, jadi taunya dari pak RT”.</i> <i>“Sebenarnya nunggu jugo kareno la ado info tadi kan,</i>	<i>“Dari pak RT kemaren diinformasike e”</i> <i>“Kebetulan si, karena baru tau kemaren sebenarnya, jadi</i>

No.	Pertanyaan	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A4)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A5)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A6)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A7)
			<p><i>“Iyo, kemaren diajak, katonyo kagek lebih mudah, ado dokternyo, karena dekat rumah jugo kan, la lamo nak pindah tuh, tapi mungkin belum yakin dan belum tergerak, jadi pasien sekalian nunggu jadwalnyo kan”.</i></p>	<p><i>jadi kebetulan jugo nak perikso”.</i></p>	<p><i>sekalian mumpung ado hari ini kan”.</i></p>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Dari klinik • Sengaja menunggu 	<ul style="list-style-type: none"> • Dari RT • Kebetulan 	<ul style="list-style-type: none"> • Dari RT • Kebetulan 	<ul style="list-style-type: none"> • Dari RT • Sengaja menunggu

No.	Pertanyaan	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A4)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A5)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A6)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A7)
	Interpretasi	1. Peserta mengetahui informasi terkait jadwal dan lokasi BPJS Keliling dari klinik setempat dan RT. 2. Peserta ada yang memang sengaja menunggu dan ada juga yang kebetulan datang untuk melakukan pelayanan program inovasi BPJS Keliling.			
2.	Apa tujuan dan keperluan Anda datang ke layanan BPJS Keliling hari ini? Probing: a. Apakah ini pertama kali Anda menggunakan layanan BPJS Keliling? b. Sejauh ini sudah berapa kali Anda mendapatkan layanan di BPJS Keliling?	<i>“Kami dapat pelayanan, sebenarnya sebelumnya memang disini diklinik ini, tapi sempat vakum karena dokternya dak lagi, tapi sekarang nak pindah kesini lagi”.</i> a. <i>“Baru inilah kalo ini”.</i>	<i>“Pindah, pindah nak berobat biar kesini bae, cuma katonyo dalam bulan ini masih biso berobat ditempat lamo, pindahnya bulan depan”</i> a. <i>“Baru inilah, dulu kan ibu ni bayar, pas suami ibu</i>	<i>“Mau cek aktif atau ga nya punya suami, samo nanyoke tentang cetak kartu, sekalian periksa kehamilan juga ke klinik ini kan”.</i> a. <i>“Baru pertama kali hari ini”.</i> b. <i>“Satu kali”.</i>	<i>“Mau pindah Faskes dari yang sebelumnya. Dengar-dengar dari kawan kalau BPJS Keliling ini lebih mudah dan cepet dibandingkan harus ke kantor BPJS langsung”.</i> a. <i>“Iyo, baru inila nyubo”</i> b. <i>“Satu kali”</i>

No.	Pertanyaan	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A4)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A5)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A6)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A7)
		<i>b. "Iyo, baru satu kali inilah".</i>	<i>meninggal baru ngurus". b. "Baru satu kali inila".</i>		
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Perubahan FKTP • Pertama kali 	<ul style="list-style-type: none"> • Perubahan FKTP • Pertama kali 	<ul style="list-style-type: none"> • Permintaan informasi dan pengecekan status • Pertama kali 	<ul style="list-style-type: none"> • Perubahan FKTP • Pertama kali
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tujuan peserta datang ke program inovasi BPJS Keliling untuk perubahan FKTP, permintaan informasi dan pengecekan status terkait JKN. 2. Peserta baru pertama kali melakukan layanan program inovasi BPJS Keliling. 			
3.	Apakah petugas BPJS Keliling memberikan sosialisasi atau penyuluhan	<i>"Ada, ada"</i> <i>a. "Informasi terkait inila BPJS ini, yang</i>	<i>"Iyo ado"</i> <i>a. "Iyo itulah, diomongi cak itu, katonyo</i>	<i>"Iyo, ado dikasih tau jugo dulu tadi"</i> <i>a. "Iyo, tadi cuma ditanyo jugo</i>	<i>"Ado yo dikit"</i> <i>a. "Dijelaske karena tadi nak pindah</i>

No.	Pertanyaan	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A4)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A5)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A6)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A7)
	<p>mengenai layanan BPJS saat Anda dilayani?</p> <p>Probing:</p> <p>a. Jika ada, apa saja informasi yang disampaikan?</p> <p>b. Apakah informasi yang diberikan oleh petugas BPJS Keliling sudah cukup jelas dan mudah dipahami?</p>	<p><i>dapat PBI KIS, samo tadi sempat minta jelaske cak mano ketentuan nak pindah ni kan".</i></p> <p>b. <i>"Cukup, cukup jelas".</i></p>	<p><i>kalo ibu mau pindah, biso diurus, kagek kami ngurusnyo, cak itu penjelasan untuk pindah, terus nanyo anak ibu katonyo kalo nak pindah, pindah be, kebetulan rumah disinila, dekat, sebelahan dengan pak RT,</i></p>	<p><i>kalo mau pindah, bisa dengan kami sekarang, soalnya dijelaske juga kelilingnyo kan cuma hari ini, gek lamo kalo nak nunggu kesini lagi, harus ke kantornyo nian. Dijelasin jugo terkait sekarang dak cetak kartu lagi</i></p>	<p><i>ubah, jadi kato mereka biso diurus disini".</i></p> <p>b. <i>"Sudah jelas, la dimengerti"</i></p>

No.	Pertanyaan	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A4)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A5)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A6)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A7)
			<p><i>jadi kalo ado apo-apo kan cepet”.</i></p> <p><i>b. “Sudah, iya”</i></p>	<p><i>yo udah bisa pakai KTP bae atau dak KK kalo nak berobat”.</i></p> <p><i>b. “Sudah jelas”.</i></p>	
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Ada sosialisasi • Materi terkait pelayanan yang diminta • Informasi jelas 	<ul style="list-style-type: none"> • Ada sosialisasi • Materi terkait pelayanan yang diminta • Informasi jelas 	<ul style="list-style-type: none"> • Ada sosialisasi • Materi terkait pelayanan yang diminta • Informasi jelas 	<ul style="list-style-type: none"> • Ada sosialisasi • Materi terkait pelayanan yang diminta • Informasi jelas

No.	Pertanyaan	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A4)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A5)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A6)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A7)
	Interpretasi	<p>1. Peserta mendapatkan sosialisasi sebelum pelayanan dengan materi terkait penjelasan mengenai pelayanan yang diminta, informasi tentang BPJS Kesehatan dan perpindahan FKTP.</p> <p>2. Informasi yang diberikan petugas BPJS Keliling sudah jelas</p>			
4.	<p>Apakah layanan BPJS Keliling membantu Anda dalam memenuhi kebutuhan terkait layanan administrasi BPJS Kesehatan?</p> <p>Probing:</p> <p>a. Apakah Anda merasa dilayani dengan baik selama menggunakan layanan BPJS Keliling?</p> <p>b. Apakah pelayanan yang diterima di BPJS Keliling sudah sesuai</p>	<p><i>“Membantu”.</i></p> <p>a. <i>“Sangat baik, ya sangat baik”.</i></p> <p>b. <i>“Kira-kira sesuai, sesuai ya”.</i></p>	<p><i>“Iyo, baguslah, baik”</i></p> <p>a. <i>“Iyo baik”.</i></p> <p>b. <i>”Hooh bener, sesuai sesuai”</i></p>	<p><i>“Udah membantu, kemaren suami kan memang nak ngurus BPJS kami kan ke kantor, dak sempat terus, jadi pas ado info itu paslah kan biso lewat yang keliling ini”.</i></p> <p>a. <i>“Dilayani dengan baik”</i></p> <p>b. <i>“Iya, susah sesuai”</i></p>	<p><i>“Sudah membantu”</i></p> <p>a. <i>“Baik, saya merasa baik ya tadi pas dilayaninyo”.</i></p> <p>b. <i>“Iyo, sesuai dek”</i></p>

No.	Pertanyaan	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A4)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A5)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A6)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A7)
	dengan harapan dan keinginan Anda?				
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu • Pelayanan baik • Sesuai harapan 	<ul style="list-style-type: none"> • Bagus • Pelayanan baik • Sesuai harapan 	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu • Pelayanan baik • Sesuai harapan 	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu • Pelayanan baik • Sesuai harapan
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Program inovasi BPJS Keliling dinilai membantu kebutuhan terkait layanan administrasi BPJS Kesehatan peserta. 2. Peserta dilayani dengan baik selama menggunakan layanan BPJS Keliling. 3. Pelayanan yang diterima di BPJS Keliling sudah sesuai dengan harapan dan keinginan peserta. 			
5.	Apakah Anda merasa layanan ini mudah diakses bagi Anda dan masyarakat di sekitar Anda?	<i>“Ya mudah, mudah”.</i>	<i>“Kalau menurut ibu iyo, ini be nak ngajak anak ibuk jugo yang baru datang itu buat</i>	<i>“Karena aku kan begawe yo mbak, jadi menurut aku mudah yo mbak, tapi karena aku</i>	<i>“Mudah dek, yo itu tadi enak soalnya dak payah datang jauh”</i>

No.	Pertanyaan	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A4)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A5)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A6)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A7)
			<i>pindah, kepengen nak ibu pindahke jugo</i> ".	<i>baru cuti, baru tau inila mbak</i> ".	
	Coding	Mudah diakses	Mudah diakses	Mudah diakses	Mudah diakses
	Interpretasi	Peserta merasa layanan program inovasi BPJS Keliling mudah diakses. Hal ini dikarenakan lokasi yang dekat, tidak memerlukan perjalanan jauh, dan fleksibel bagi pekerja yang memiliki waktu terbatas.			
6.	Apakah setelah pengalaman ini, Anda tertarik untuk kembali menggunakan layanan BPJS Keliling di masa mendatang? Probing: a. Jika ada kebutuhan layanan BPJS di waktu berikutnya, apakah Anda lebih memilih	<i>"Untuk kedepannya tertarik, tertarik"</i> a. <i>"Biasanya memang kekantor, ke kantor kali mungkin"</i> . b. <i>"Iya, karena tadi memang sebelumnya"</i>	<i>"Mudah-mudahan, iya tertarik"</i> a. <i>Iyo, itula katonyo tadi kalau ibu masih ragu biso ke kantor cabang, kalo menurut ibu, anak jugo</i>	<i>"Dak apo si kalo itu, tertarik, lebih mudah jugo kan, jadi bagi yang belum tau cak aku tadi yo mbak, jadi tau kalo berobat sekarang dak pakek kartu lagi"</i>	<i>"Lumayan tertarik kalo ado lagi"</i> a. <i>"Kalo emang waktunyo pas, yo yang keliling bae"</i> . b. <i>"Rumah bapak kan disinila, jadi pindah kesini biar</i>

No.	Pertanyaan	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A4)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A5)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A6)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A7)
	<p>menggunakan layanan BPJS Keliling, datang langsung ke kantor BPJS, atau menggunakan layanan secara online?</p> <p>b. Apa yang menjadi alasan utama Anda dalam memilih salah satu dari layanan tersebut?</p>	<p><i>disini dan sempat vakum pindah ke kimia farma, karena juga rumah dekat sini, samping sini, enakny kesini, dekat, jadi mau pindah, maklumlah lansia ya”.</i></p>	<p><i>jelaske tadi ee, kalo ado apo- apo lemak nunggu yang keliling be, dak payah lagi kesano ee, bener”.</i></p> <p>b. <i>“Oleh karena tadi yo, ibu biasonyo anak galo yang ngurus, dan dio begawe jauh, jadi apo-apo susah kalo nak berobat kan</i></p>	<p>a. <i>“Kalo ado ini, lebih baik yang keliling be, lebih memudahkan, tapi kalo kito seandainya lagi urgent ke kantornyo bae”.</i></p> <p>b. <i>“Iyo tadi nak tau kartu samo cek status tadi kan, jadi biar tau lebih mudah berobat”.</i></p>	<p><i>deket kalo ado apo-apo cepat”</i></p>

No.	Pertanyaan	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A4)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A5)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A6)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A7)
			<p><i>harus daftar online segalo macam, jadi mumpung biso langsung be, dekat sinila rumah ibu, jadi lebih mudah gek”.</i></p>		
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Tertarik • Kedepannya ke kantor • Dekat dengan tempat tinggal 	<ul style="list-style-type: none"> • Tertarik • Kedepannya BPJS Keliling • Dekat dengan tempat tinggal 	<ul style="list-style-type: none"> • Tertarik • Kedepannya BPJS Keliling • Dekat dengan tempat tinggal 	<ul style="list-style-type: none"> • Tertarik • Kedepannya BPJS Keliling • Dekat dengan tempat tinggal

No.	Pertanyaan	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A4)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A5)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A6)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A7)
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta tertarik untuk kembali menggunakan layanan BPJS Keliling di masa mendatang. 2. Peserta memilih menggunakan layanan BPJS Keliling daripada ke kantor jika memang waktunya pas. 3. Alasan peserta memilih layanan yang diminta karena dekat dengan tempat tinggal sehingga mempermudah pada saat mendapatkan layanan kesehatan. 			
Pelaksanaan					
1.	Bagaimana mekanisme alur pelayanan BPJS Keliling yang Anda alami, mulai dari proses awal hingga selesai? Probing: Apakah ada tahapan yang menurut Anda perlu ditingkatkan atau diubah dalam mekanisme pelaksanaannya?	<i>“Bagus, bagus”.</i> <i>“Ndak, ndak ada”.</i>	<i>“Bagus, sopan santun”</i> <i>“Idak, sudah jelas dari caro mereka ngomong, cukup ya enak”.</i>	<i>“Bagus, udah jelas”.</i> <i>“Alhamdulillah sudah paham mbak”.</i>	<i>“Baik, sudah baik”</i> <i>“Kalo selama pelayanan tadi, syukur ya dak katek dek, aman”</i>

No.	Pertanyaan	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A4)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A5)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A6)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A7)
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Bagus • Tidak ada 	<ul style="list-style-type: none"> • Bagus, sopan santun • Tidak ada 	<ul style="list-style-type: none"> • Bagus, jelas • Tidak ada 	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Tidak ada
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mekanisme alur pelayanan BPJS Keliling sudah baik dan jelas serta petugas dinilai sopan santun dalam melayani peserta. 2. Tidak ada tahapan yang perlu diubah. 			
2.	Bagaimana pengalaman Anda dalam hal waktu tunggu dan efisiensi pelayanan selama menggunakan BPJS Keliling?	<i>“Cukup, cukup ndak terlalu lama”.</i>	<i>“Cukup yo, dak lamo, diomongi jugo tunggu dulu”.</i>	<i>“Oh cepet semua yo mbak, cepet”</i>	<i>“Dak lamo, tadi langsung datang kebetulan dilayaninyo jugo langsung”</i>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Cukup 	<ul style="list-style-type: none"> • Cukup, tidak terlalu lama 	<ul style="list-style-type: none"> • Cepat 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak lama, langsung

No.	Pertanyaan	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A4)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A5)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A6)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A7)
	Interpretasi	Peserta memiliki pengalaman yang cukup baik dan tidak terlalu lama memakan waktu pada melakukan pelayanan selama BPJS Keliling.			
3.	Apakah Anda mendapatkan informasi yang cukup tentang prosedur dan manfaat layanan BPJS Keliling sebelum dan selama proses pelayanan?	<i>"Cukup, cukup"</i>	<i>"Iyo cukup jelas"</i> .	<i>"Iya, cukup mbak"</i>	<i>"Sudah jelas"</i>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> Informasi cukup jelas 	<ul style="list-style-type: none"> Informasi cukup jelas 	<ul style="list-style-type: none"> Informasi cukup jelas 	<ul style="list-style-type: none"> Informasi cukup jelas
	Interpretasi	Peserta mendapatkan informasi yang cukup jelas tentang prosedur dan manfaat layanan BPJS Keliling sebelum dan selama proses pelayanan.			
4.	Selama Anda mendapatkan layanan dari BPJS Keliling, apakah ada produk atau barang (<i>merchandise</i> atau item lainnya) yang diberikan	<i>"Hmm, gaada, gaada"</i> <i>"Gaada ya"</i>	<i>"Katek, belum ado"</i> <i>"Barang jadi, apo be ye yang biso dipakekla atau"</i>	<i>"Gaada ya kalo itu".</i> <i>"Apo ee, makan mungkin, snack jadi, biar dak lamo"</i>	<i>"Tadi dak katek e dikasih"</i> <i>"Baseng si, barang boleh, makan jugo missal cak jajanan"</i>

No.	Pertanyaan	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A4)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A5)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A6)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A7)
	<p>sebagai bagian dari branding?</p> <p>Probing: Jika tidak ada, apakah Anda memiliki harapan atau keinginan untuk menerima sesuatu? Misalnya, barang apa yang sekiranya Anda harapkan bisa didapatkan?</p>		<p><i>makanan jugo boleh</i>".</p>	<p><i>sambil nunggu jugo kan, mungkin ado yang belum sarapan jadi biso</i>".</p>	<p><i>jadila yang mudah bae lah</i>".</p>
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada • Tidak ada 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada • Makanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada • Snack 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada • Jajanan
	Interpretasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta tidak mendapatkan produk atau barang (<i>merchandise</i> atau item lainnya) pada saat pelayanan program inoavasi BPJS Keliling. 2. Harapan peserta dapat menerima makanan (Snack, jajanan) pada saat layanan BPJS Keliling. 			

No.	Pertanyaan	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A4)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A5)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A6)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A7)
5.	Apakah pada saat setelah dilayani Anda diminta untuk mengisi suara pelanggan untuk menilai kepuasan Anda mengenai layanan program inovasi BPJS Keliling?	<i>"Idak, dak katek"</i>	<i>"Idak, belum ado".</i>	<i>"Katek yo, tadi dak diminta isi cak itu sih".</i>	<i>"Katek, sudah dilayani yo sudah dak katek lagi"</i>
	Coding	• Tidak ada	• Tidak ada	• Tidak ada	• Tidak ada
	Interpretasi	Peserta tidak ada yang diminta untuk mengisi suara pelanggan pada saat setelah pelayanan			
Output					
1.	Apakah Anda mengalami masalah atau kendala tertentu selama pelayanan BPJS Keliling?	<i>"Idak, dak katek"</i>	<i>"Idak, belum ado".</i>	<i>"Belum ada".</i>	<i>"Katek, aman"</i>
	Coding	• Tidak ada	• Tidak ada	• Tidak ada	• Tidak ada

No.	Pertanyaan	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A4)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A5)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A6)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A7)
	Interpretasi	Peserta tidak ada yang mengalami masalah atau kendala tertentu selama pelayanan BPJS Keliling			
2.	Apakah Anda merasa bahwa layanan yang diberikan memadai dan memenuhi kebutuhan kesehatan Anda?	<i>“Sesuai, sesuai”</i>	<i>“Iyo memenuhi”.</i>	<i>“Iya sudah memadai ya mbak, sesuai juga tadi jadi udah tau”.</i>	<i>“Iya, sangat memenuhi ya”.</i>
	Coding	• Sesuai	• Memenuhi	• Memadai	• Memenuhi
	Interpretasi	Peserta merasa bahwa layanan yang diberikan sudah memadai dan memenuhi kebutuhan kesehatan			
3.	Apa saran Anda untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas program BPJS Keliling di masa depan?	<i>“Untuk kedepannya, mungkin waktunya, waktunya keliling, tempatnya itu fokusnya, juga lebih diperpanjang waktunya”.</i>	<i>“Iyo, jadwalnyo misal jam berapo, la lamo nak pindah tu, tapi uji anak ibu tadi nak mencari mobil BPJS Keliling ni belum ketemu,</i>	<i>“Sarannyo, mungkin lebih banyak lagi yo kunjungannyo, biar lebih banyak yang tau, karena kan jugo banyak yang belum tau mbak</i>	<i>“Mungkin informasinyo biar lebih mudah kami tau, jadi kan biso atur nian dari jauh hari kami, sering-sering jugo ngadoke”</i>

No.	Pertanyaan	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A4)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A5)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A6)	Informan Peserta layanan program inovasi BPJS Keliling (A7)
			<i>informasinya kurang Cuma dari pak RT bae, supaya informasinya lebih jelas”.</i>	<i>jadwalnya selain dari pak RT”.</i>	
	Coding	<ul style="list-style-type: none"> • Perpanjang waktu • Fokus tempat jelas 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi lebih jelas 	<ul style="list-style-type: none"> • Perbanyak frekuensi kegiatan 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi lebih jelas • Perbanyak frekuensi kegiatan
	Coding	Peserta memberikan saran agar program inovasi BPJS Keliling dapat memberikan informasi yang lebih jelas dan mudah didapat, memperbanyak frekuensi kegiatan layanan serta tempat layanan yang jelas			

Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian



Alur Pelayanan Tatap Muka BPJS Kesehatan KC Palembang



Peserta datang langsung ke mobil BPJS Keliling



Peserta menunggu antean dan mengisi daftar hadir



Pengecekan dan proses pelayanan

Alur Pelayanan BPJS Keliling



Penyampaian informasi kegiatan BPJS Keliling di sosial media



Sarana dan prasarana yang digunakan dalam program inovasi BPJS Keliling



Dokumentasi wawancara dengan informan