



**TAHAP ADOPTSI INOVASI PIMPINAN BADAN USAHA DALAM  
KEPESERTAAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL  
(STUDI KUALITATIF PADA BADAN USAHA  
DI KABUPATEN LUMAJANG)**

**SKRIPSI**

Oleh

**Novita Maylia Eka Cahyani  
NIM 112110101088**

**BAGIAN PROMOSI KESEHATAN DAN ILMU PERILAKU  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS JEMBER  
2015**



**TAHAP ADOPTSI INOVASI PIMPINAN BADAN USAHA DALAM  
KEPESERTAAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL  
(STUDI KUALITATIF PADA BADAN USAHA  
DI KABUPATEN LUMAJANG)**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Pendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat  
dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh

**Novita Maylia Eka Cahyani  
NIM 112110101088**

**BAGIAN PROMOSI KESEHATAN DAN ILMU PERILAKU  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS JEMBER  
2015**

## PERSEMBAHAN

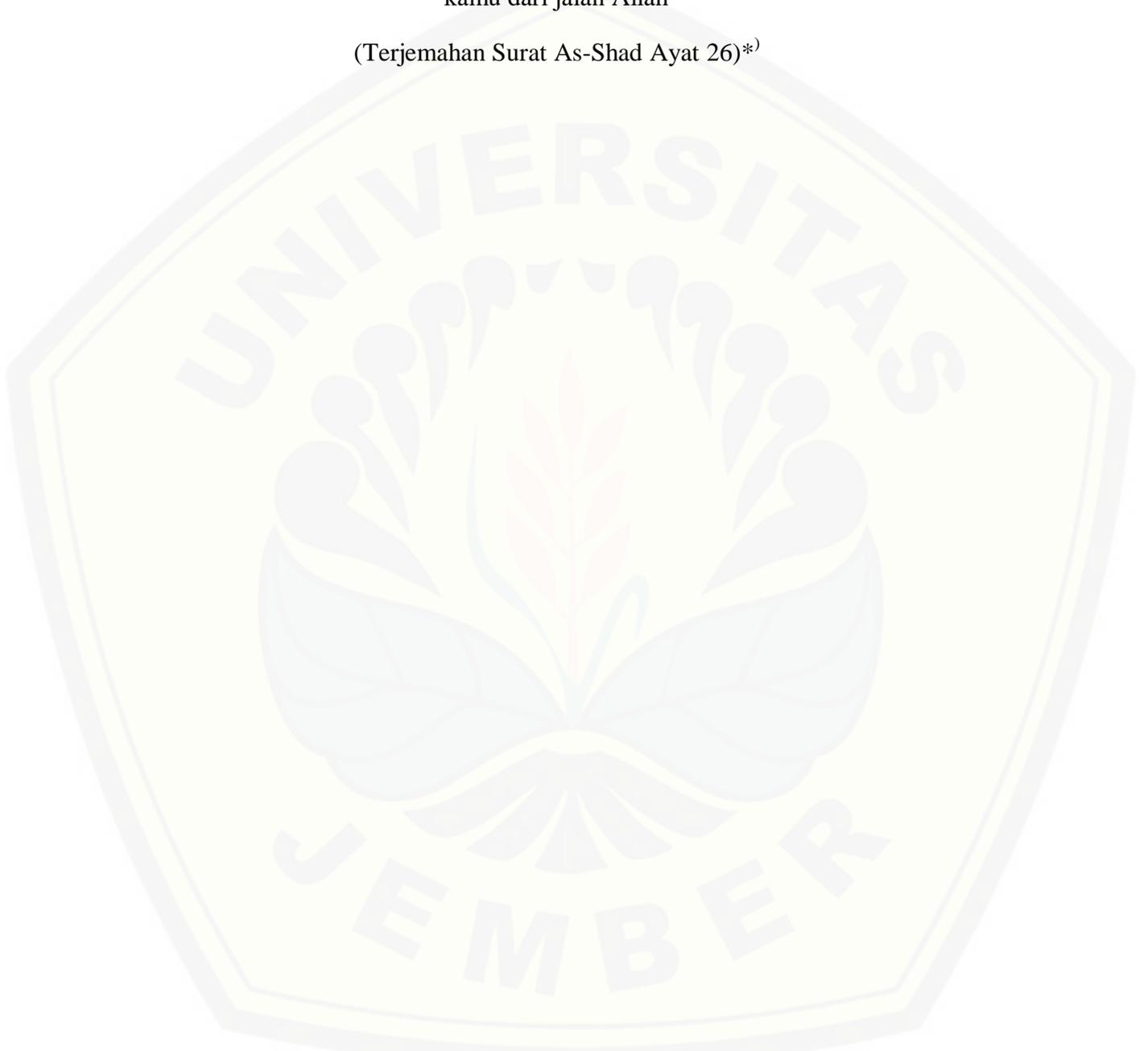
Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya dan keluarga saya, ayah, ibu, adek risiko, adek ade dan mas rifky yang tidak pernah berhenti mendo'akan dan selalu menjadi semangat disaat saya mulai lelah berjuang dalam mengerjakan skripsi;
2. Guru - guru yang telah menghantarkan saya disini, guru - guru SMA Negeri 2 Lumajang, SMP Negeri 1 Lumajang, SDN 1 Yosowilangun Kidul, dan TK Dharma Wanita Yosowilangun;
3. Almamater yang saya banggakan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember;
4. Pemerintah Republik Indonesia yang telah peduli pada dunia pendidikan Indonesia.

**MOTTO**

Hai Daud, sesungguhnya Kami menjadikan kamu khalifah (penguasa) di muka bumi, maka berilah keputusan (perkara) di antara manusia dengan adil, dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu, karena ia akan menyesatkan kamu dari jalan Allah

(Terjemahan Surat As-Shad Ayat 26)\*)



---

\*) Departemen Agama Republik Indonesia. 2009. *Al Qur'an dan Terjemahannya Special for Woman*. Bandung : PT Sygma Examedia Arkanleema.

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novita Maylia Eka Cahyani

NIM : 112110101088

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : *Tahap Adopsi Inovasi Pimpinan Badan Usaha Dalam Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Kualitatif Pada Badan Usaha Di Kabupaten Lumajang)* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan skripsi ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 24 Juni 2015

Yang menyatakan,

Novita Maylia Eka Cahyani

NIM 112110101088

**SKRIPSI**

**TAHAP ADOPSI INOVASI PIMPINAN BADAN USAHA DALAM  
KEPESERTAAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL  
(STUDI KUALITATIF PADA BADAN USAHA  
DI KABUPATEN LUMAJANG)**

Oleh

Novita Maylia Eka Cahyani

NIM 112110101088

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Novia Luthviatin, S.KM., M.Kes

Dosen Pembimbing Anggota : Iken Nafikadini, S.KM., M.Kes

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “*Tahap Adopsi Inovasi Pimpinan Badan Usaha Dalam Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Kualitatif Pada Badan Usaha Di Kabupaten Lumajang)*” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 1 Juli 2015

Tempat : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

**Tim Penguji**

Ketua,

Sekretaris

Nuryadi, S.KM.,M.Kes  
NIP. 197209162001121003

Mury Ririanty, S.KM., M.Kes  
NIP. 198310272010122003

Anggota

Drs. Jamak Nurwanto  
NIP. 196906061998031006

Mengesahkan  
Dekan,

Drs. Husni Abdul Gani, M.S  
NIP. 195608101983031003

## RINGKASAN

**Tahap Adopsi Inovasi Pimpinan Badan Usaha Dalam Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Kualitatif Pada Badan Usaha Di Kabupaten Lumajang);** Novita Maylia Eka Cahyani; 112110101088; 2015: 152 halaman; Bagian Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang di selenggarakan oleh BPJS Kesehatan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib. Program JKN wajib diikuti oleh seluruh masyarakat dengan target kepesertaan yang bertahap. Seluruh pemberi kerja pada BUMN, usaha besar, usaha menengah, dan usaha kecil menjadi target kepesertaan JKN yang paling lambat wajib mengikuti program JKN pada 1 Januari 2015, akan tetapi target tersebut belum bisa terpenuhi. Jumlah kepesertaan Badan Usaha di Jawa Timur diketahui hanya sebesar 12.500 Badan Usaha dari 35 ribu Badan Usaha yang ada. Kabupaten Lumajang merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang memiliki angka kepesertaan Jamsostek cukup rendah sejak tahun 2008 – 2012. Minimnya jumlah kepesertaan Badan Usaha di Kabupaten Lumajang yang tergabung dalam program Jamsostek ternyata juga terjadi pada program JKN.

Jumlah peserta program JKN untuk segmentasi Badan Usaha di Kabupaten Lumajang sampai pertengahan bulan Februari 2015 diketahui hanya sebesar 13,7 %. Masalah tersebut menarik peneliti untuk melakukan kajian penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tahap adopsi inovasi pimpinan Badan Usaha dalam kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan menggunakan metode *purposive sampling*. Lokasi penelitian dilaksanakan di Badan Usaha skala menengah dan skala kecil yang belum mendaftar program JKN dengan pimpinan Badan Usaha sebagai informan utama, dan pekerja Badan Usaha sebagai informan tambahan.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa saluran komunikasi JKN yang melalui media tanpa melalui saluran interpersonal hanya mampu membentuk

pengetahuan informan dalam tingkatan tahu dan perubahan sikap yang positif, namun belum menciptakan persuasi informan pada program JKN sehingga informan memutuskan untuk mengadopsi program JKN secara terpaksa. Hal ini dikarenakan seluruh informan sudah menyadari adanya saluran komunikasi JKN berupa media dari BPJS Kesehatan, akan tetapi adanya ketidaksesuaian ciri penerima dan ciri sistem sosial informan dengan program JKN membuat tingkat pengetahuan informan terhadap program JKN hanya sebatas tingkatan mengetahui saja. Informan belum bisa melakukan analisis informasi JKN seperti yang diharapkan oleh BPJS Kesehatan.

Informasi JKN yang diterima seluruh informan juga mampu mengubah sikap informan ke arah yang positif, namun tidak sampai menimbulkan ketertarikan/ persuasi informan pada program JKN. Ciri inovasi dalam program JKN berupa pembuktian manfaat yang belum dapat dibuktikan secara langsung pada informan menjadi faktor yang paling mempengaruhi ketertarikan informan pada program JKN, meskipun demikian informan dengan terpaksa tetap akan mengadopsi program JKN. Implementasi dari keputusan informan yang dibuat secara terpaksa membuat informan membutuhkan proses evaluasi, sehingga informan bisa saja menerapkan keputusannya untuk mendaftar program JKN, akan tetapi informan juga bisa mengubah keputusannya dengan memutuskan untuk tidak melakukan registrasi program JKN.

## SUMMARY

**The Stage Of Adoption Innovation The Leader Of Business To Be Participant Of The National Health Insurance (Qualitative Study in Business of Lumajang District);** Novita Maylia Eka Cahyani; 112110101088; 2015: 152 pages; Departement Of Health Promotion and Behavioral Sciences In Public Health University Of Jember.

The national health insurance is part of national social security system that be organizing by executor agency of the national health insurance and using the mechanism of obligation social health insurance. The national health insurance's program is the obligate of program to follow all the society that targeting by phase. The All of employer such as big business, medium business, and small businesses are the target of the national health insurance's program that must be follow the national health insurance's program on 1 January 2015, but the target is could not fulfilled. The totality of membership business in the national health insurance's program is only 12,500 business from 35 thousand business entity existing in East Java. Lumajang is the one of district in East Java that having the membership of health insurance for worker lowly since 2008 until 2012. The minimal membership of participation business entities in Lumajang district that joined is also happened to it.

Total membership of the national health insurance's program in the segmentation of business in Lumajang district until the middle of February 2015 known only as much as 13,7%. The problem that be make researcher interested to study the research aims to understand the stage of adoption innovation the leader of business to include the national health insurance. Kind of this research is the qualitative study with the approach of a case study and use a method of purposive sampling. The research carried out in the medium scale business and a small scale business is that not yet register the national health insurance's program with leaders of business as eminent informants and the worker of businesses as an additional informants .

Results of the study revealed that the national health insurance's communication channels through the media without the interpersonal channels, so it can only to establish the level of knowledge informant out and change a positive attitude, but has not created a persuasion informant on the national health insurance's program so the informant decided to adopt the the national health insurance's program with necessity. It caused the entire informant was aware of the the national health insurance's channels

from executor agency of the national health insurance, but the discrepancy characteristic feature of the receiver and the social system of informants with the program can to reach level knowledge the national health insurance make informant against the national health insurance's program was limited to the level of knowing it. Informants can not analyze information the national health insurance as expected by executor agency of the national health insurance.

Information of the national health insurance received through out the informant is also able to change the attitude of informants in a positive direction, but not to generate interest/ persuasion informant on the national health insurance's program. Feature of innovation in the form of proof the national health insurance program benefits that can not be proven directly on the informant be the factors that most influence the informant's interest in the program the national health insurance, however informant still forced to adopt the program the national health insurance. Implementation of the decisions made forced informants make informants requires the evaluation process, so that the informant may apply the national health insurance decision to register the program, but the informant could also change his decision to decide not to register the program the national health insurance.

## PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya skripsi dengan judul *Tahap Adopsi Inovasi Pimpinan Badan Usaha Dalam Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Kualitatif Pada Badan Usaha Di Kabupaten Lumajang)*, sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan Program Pendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.

Pada kesempatan ini kami menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi - tingginya kepada Ibu Novia Luthviatin, S.KM., M.Kes, selaku Dosen Pembimbing Utama (DPU) dan Ibu Iken Nafikadini, S.KM., M.Kes selaku Dosen Pembimbing Anggota (DPA) yang telah memberikan petunjuk, koreksi serta saran hingga terwujudnya skripsi ini.

Terima kasih dan penghargaan kami sampaikan pula kepada yang terhormat:

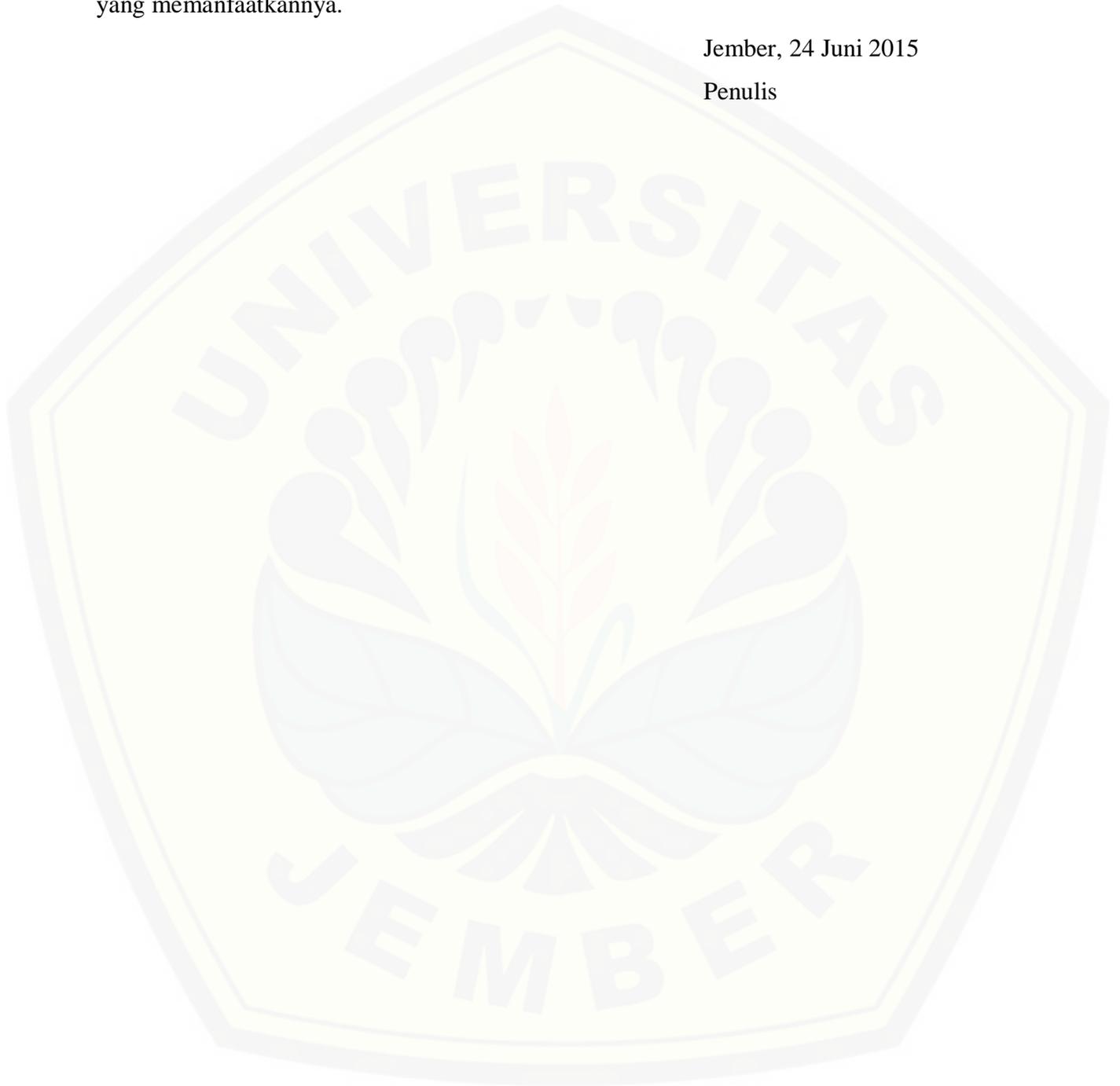
1. Bapak Drs. Husni Abdul Gani M.S, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember;
2. Bapak Erdi Istiaji, S.Psi., M.Psi., Psikolog, selaku Ketua Bagian Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember;
3. Ibu Mury Ririanty, SKM., M.Kes, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan penguji sidang skripsi yang telah memberikan masukan dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini;
4. Bapak Nuryadi, S.KM., M.Kes selaku dosen penguji sidang skripsi yang memberikan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini;
5. Bapak Drs. Jamak Nurwanto selaku penguji luar dari Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang yang telah memberikan masukan serta saran dalam penyempurnaan skripsi ini;
6. Pegawai unit pemasaran BPJS Kesehatan Cabang Jember dan BPJS Kesehatan Layanan Operasional Lumajang yang telah membantu dalam proses penelitian;
7. Sahabat - sahabat saya tercinta Firza, Sendy, Lia, Agung, Eli, Zela, Ella, Abdillah serta teman - teman BEM FKM UJ, ISKMI Periode 2013 – 2014 dan Peminatan Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku 2011 lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu;

8. Serta semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini

Skripsi ini telah kami susun dengan optimal, namun tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan, oleh karena itu kami dengan tangan terbuka menerima masukan yang membangun. Semoga tulisan ini berguna bagi semua pihak yang memanfaatkannya.

Jember, 24 Juni 2015

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUT.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	vi
HALAMAN PENGESAHAN .....	vii
RINGKASAN.....	viii
<i>SUMMARY</i> .....	x
PRAKATA .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xx
DAFTAR SINGKATAN .....	xxi
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>5</b>
1.2.1 Tujuan Umum.....	5
1.2.2 Tujuan Khusus .....	6
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>6</b>
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6

<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Konsep Perilaku .....</b>	<b>8</b>
2.1.1 Pengertian Perilaku .....	8
2.1.2 Bentuk – Bentuk Perubahan Perilaku .....	8
<b>2.2 Komunikasi Lasswell.....</b>	<b>9</b>
<b>2.3 Difusi Inovasi .....</b>	<b>9</b>
2.3.1 Pengertian Difusi dan Inovasi .....	9
2.3.2 Elemen Difusi Inovasi.....	10
2.3.3 Proses Putusan Inovasi.....	11
<b>2.4 Pengertian Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional .....</b>	<b>15</b>
<b>2.5 Jaminan Kesehatan Nasional .....</b>	<b>16</b>
2.5.1 Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional .....	16
2.5.2 Tujuan dan Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional.....	16
<b>2.6 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan .....</b>	<b>17</b>
2.6.1 Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial .....	17
2.6.2 Pengertian BPJS Kesehatan .....	18
2.6.3 Dasar Hukum BPJS Kesehatan .....	19
2.6.4 Fungsi BPJS Kesehatan .....	20
2.6.5 Tugas BPJS Kesehatan.....	20
2.6.6 Wewenang BPJS Kesehatan.....	21
2.6.7 Prinsip BPJS Kesehatan .....	21
2.6.8 Kepesertaan BPJS Kesehatan .....	22
2.6.9 Tahap Kepesertaan Jaminan Kesehatan.....	24
2.6.10 Prosedur Pendaftaran Peserta .....	25
2.6.11 Tata Cara Pendaftaran untuk Pemberi Kerja .....	25
2.6.12 Hak dan Kewajiban Peserta.....	26

2.6.13 Masa Berlaku Peserta.....	27
2.6.14 Sanksi Administratif Badan Usaha .....	27
<b>2.7 Konsep Badan Usaha.....</b>	<b>28</b>
2.7.1 Pengertian Badan Usaha .....	28
2.7.2 Badan Usaha Milik Negara (BUMN) .....	28
2.7.3 Badan Usaha Swasta .....	29
2.7.4 Prosedur Pengambilan Keputusan Pada Badan Usaha .	31
<b>2.8 Kerangka Teori.....</b>	<b>32</b>
<b>2.9 Kerangka Konseptual Penelitian .....</b>	<b>33</b>
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>36</b>
<b>3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>36</b>
3.2.1 Tempat Penelitian .....	36
3.2.2 Waktu Penelitian.....	37
<b>3.3 Informan Penelitian.....</b>	<b>37</b>
<b>3.4 Fokus Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>3.5 Data dan Sumber Data Penelitian.....</b>	<b>41</b>
<b>3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....</b>	<b>42</b>
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data .....	43
<b>3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data.....</b>	<b>44</b>
3.7.1 Teknik Penyajian Data .....	44
3.7.2 Analisis Data .....	44
<b>3.8 Alur Penelitian .....</b>	<b>46</b>
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
<b>4.1 Proses Pengerjaan Lapangan.....</b>	<b>47</b>
<b>4.2 Gambaran Informan Penelitian.....</b>	<b>50</b>
<b>4.3 Gambaran Tempat Penelitian.....</b>	<b>53</b>

<b>4.4 Hasil dan Pembahasan .....</b>	<b>56</b>
4.4.1 Saluran Komunikasi Jaminan Kesehatan Nasional .....	56
4.4.2 Pengetahuan Pimpinan Badan Usaha Terkait Program JKN.....	62
4.4.3 Persuasi/ Ketertarikan Pimpinan Badan Usaha Terhadap Program JKN.....	73
4.4.4 Keputusan Pimpinan Badan Usaha.....	80
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>84</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>84</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>85</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>90</b>

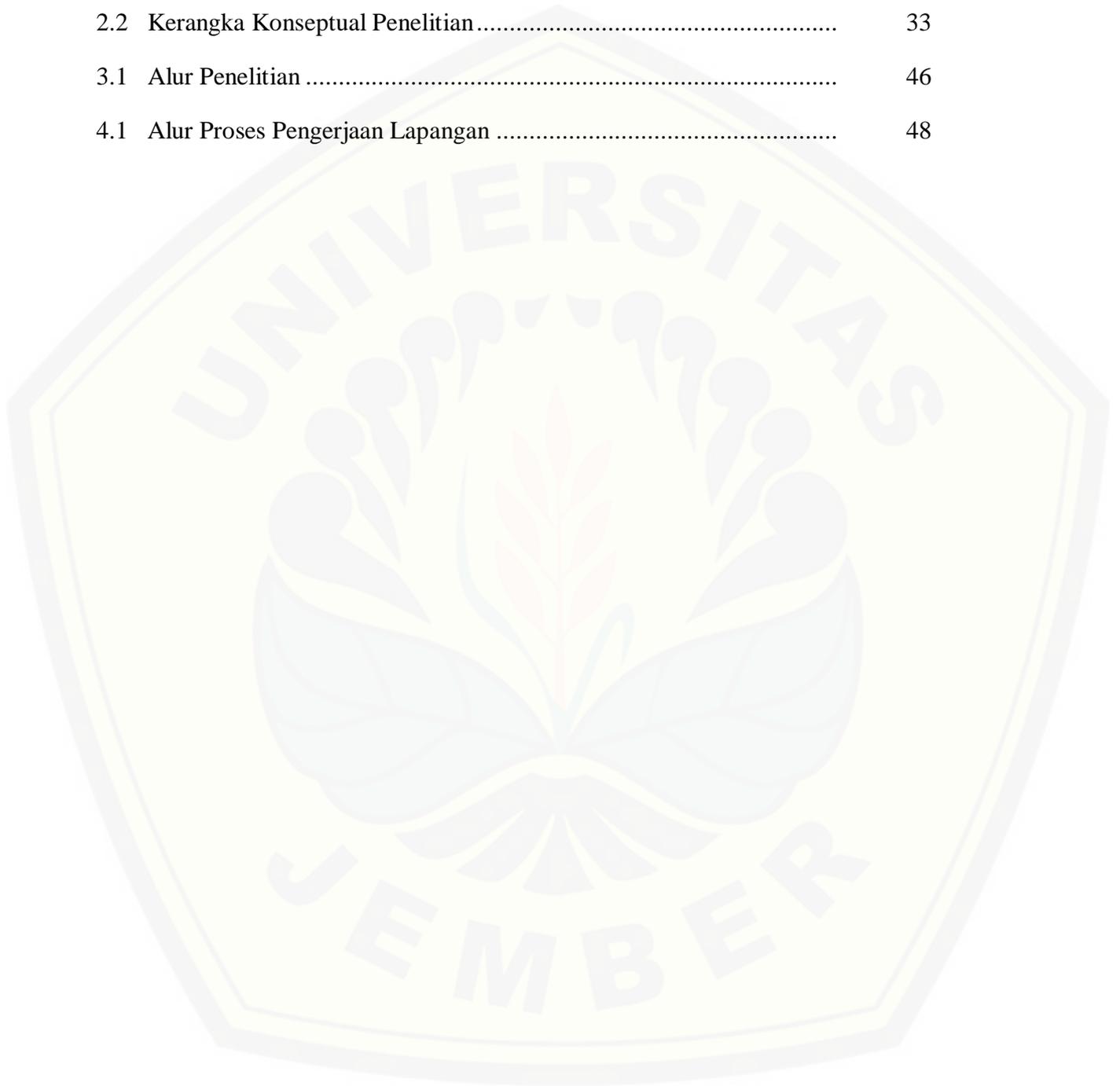
**DAFTAR TABEL**

	Halaman
3.1 Fokus Penelitian.....	38



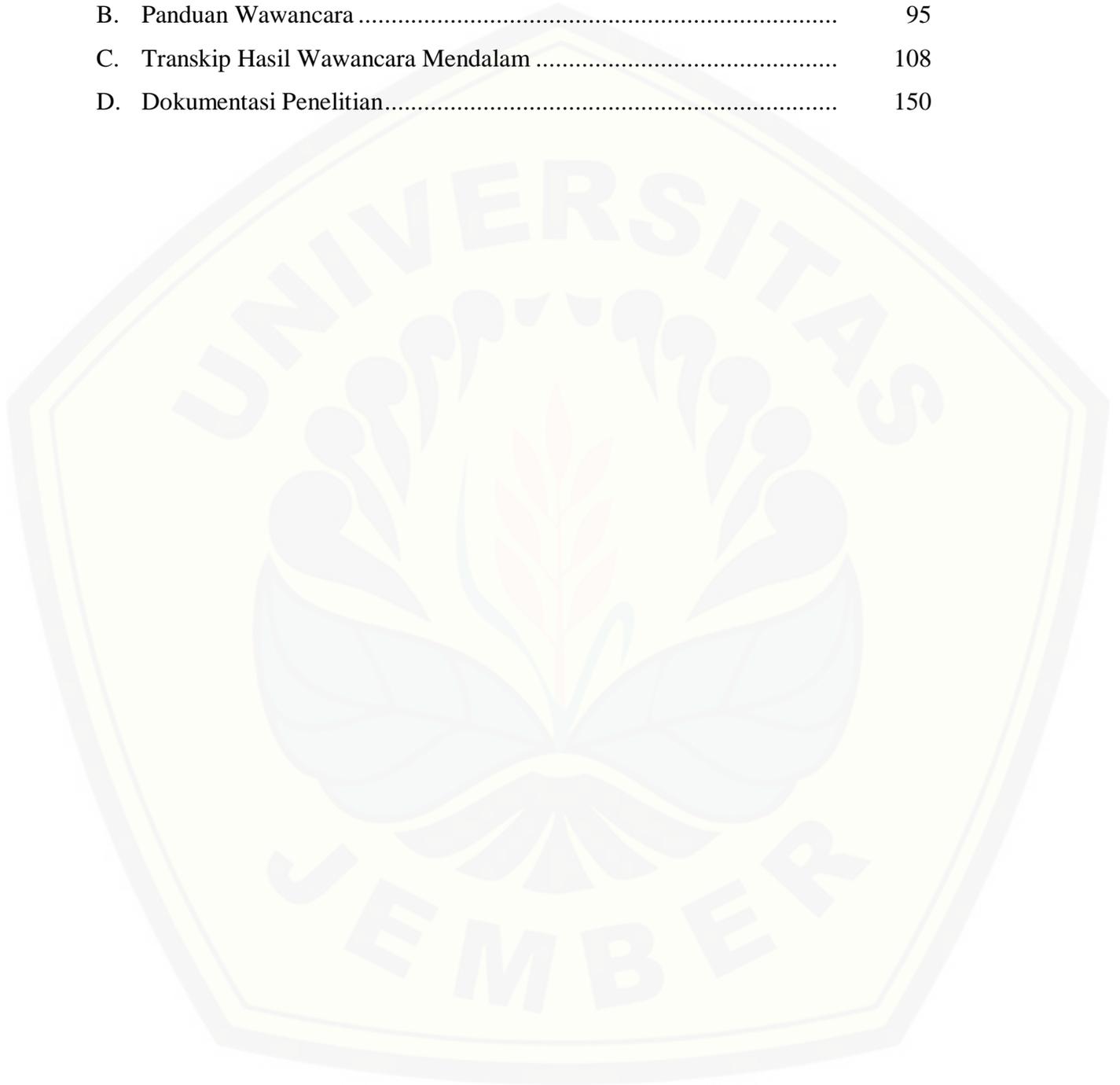
**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
2.1 Modifikasi Teori Penelitian .....	32
2.2 Kerangka Konseptual Penelitian .....	33
3.1 Alur Penelitian .....	46
4.1 Alur Proses Pengerjaan Lapangan .....	48



**DAFTAR LAMPIRAN**

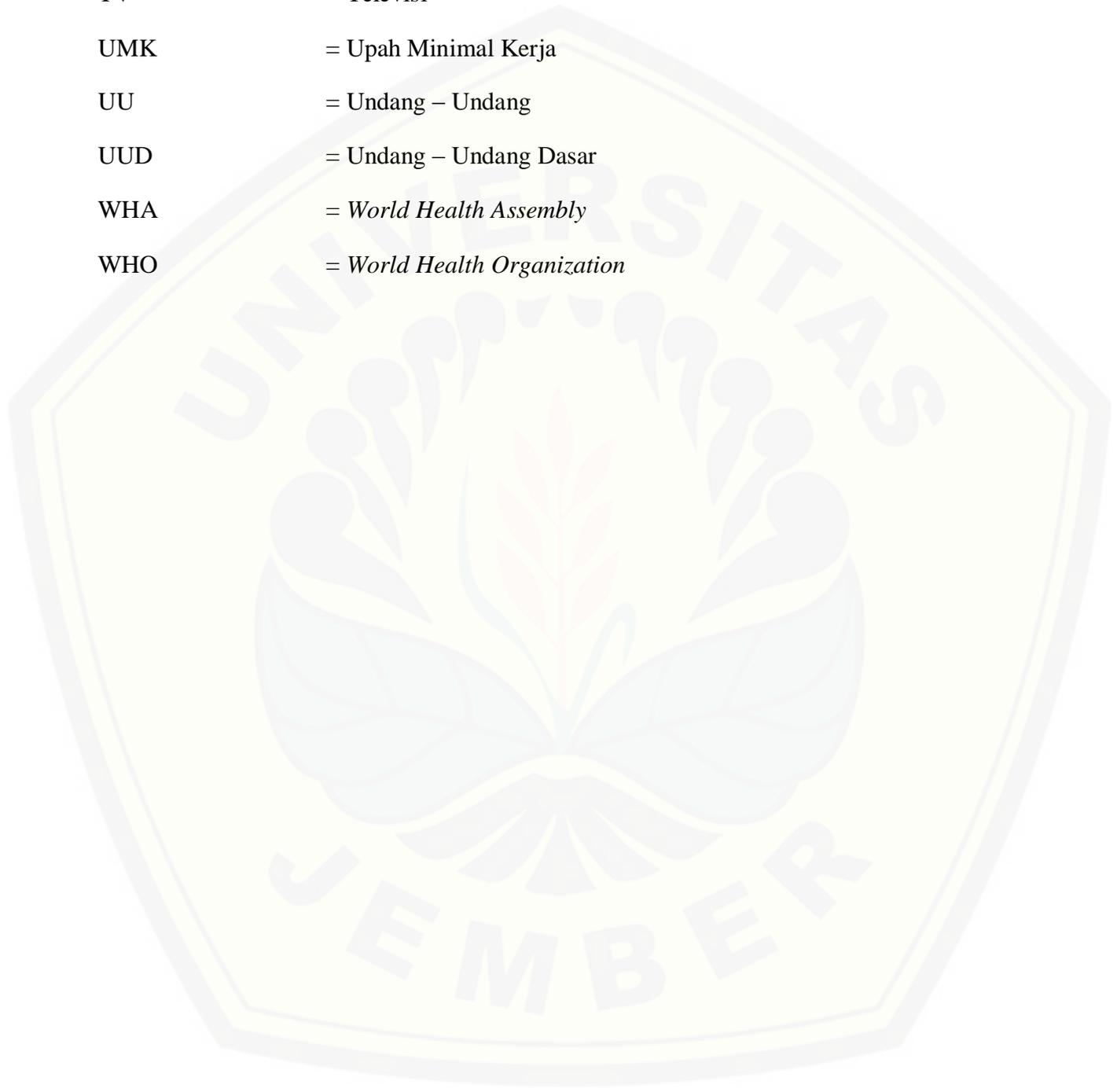
	Halaman
A. Lembar Persetujuan Informan .....	90
B. Panduan Wawancara .....	95
C. Transkrip Hasil Wawancara Mendalam .....	108
D. Dokumentasi Penelitian.....	150



**DAFTAR SINGKATAN**

APD	= Alat Pelindung Diri
Apindo	= Asosiasi Pengusaha Indonesia
ASKES	= Asuransi Kesehatan
BPJS	= Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BU	= Badan Usaha
BUMN	= Badan Usaha Milik Negara
COB	= <i>Coordination Of Benefit</i>
CV	= <i>Commanditaire Vennontschap</i>
D3	= Diploma 3
Disnakertrans	= Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
Jamsostek	= Jaminan Sosial Tenaga Kerja
JKN	= Jaminan Kesehatan Nasional
KAK	= Kecelakaan Akibat Kerja
Kemendes RI	= Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
KPT	= Kantor Pelayanan Terpadu
LO	= <i>Lialision Officer</i>
MOU	= <i>Momerandum Of Understanding</i>
PAK	= Penyakit Akibat Kerja
Pemda	= Pemerintah Daerah
Perpres	= Peraturan Presiden
PP	= Peraturan Pemerintah
PPU	= Pekerja Penerima Upah
RUPS	= Rapat Umum Pemegang Saham

SJSN	= Sistem Jaminan Sosial Nasional
SMA	= Sekolah Menengah Atas
SMK	= Sekolah Menengah Kejuruan
TV	= Televisi
UMK	= Upah Minimal Kerja
UU	= Undang – Undang
UUD	= Undang – Undang Dasar
WHA	= <i>World Health Assembly</i>
WHO	= <i>World Health Organization</i>



## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan melalui jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan individu masyarakat secara utuh sebagai manusia yang bermartabat (UUD 1945 pasal 28H). Adanya peraturan pemerintah yang mendukung terselenggaranya hak atas kesehatan bagi semua orang menjadi bahan landasan dalam sidang World Health Assembly (WHA) ke 58 tahun 2005 di Jenewa, dengan hasil sidang yang menjelaskan bahwa untuk memenuhi hak setiap orang atas kesehatan perlu strategi pengembangan sistem pembiayaan kesehatan yang menjamin tersedianya akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan memberikan perlindungan kepada mereka terhadap risiko keuangan melalui *Universal Health Coverage* (Kemenkes RI, 2013 : 8-9).

*Universal Health Coverage* atau Jaminan Kesehatan Semesta merupakan sistem kesehatan di mana setiap warga didalam populasi memiliki akses yang adil terhadap pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang bermutu serta dibutuhkan dengan biaya yang terjangkau. Cakupan Jaminan Kesehatan Semesta mengandung dua elemen inti yakni : (1) Akses pelayanan kesehatan yang adil dan bermutu bagi setiap warga; serta (2) Perlindungan risiko finansial ketika warga menggunakan pelayanan kesehatan (WHO, 2005). Kebijakan Jaminan Kesehatan Semesta menjadi salah satu indikator penting untuk mengukur sejauh mana kinerja Indonesia dalam menjamin kesehatan penduduknya. Perwujudan kebijakan Jaminan Kesehatan Semesta dilaksanakan melalui sebuah sistem yang disebut Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) (Kemenkes RI, 2013 : 9).

SJSN diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (*mandatory*).

Tujuannya adalah agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga setiap orang dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang layak (UU No. 40 Tahun 2004). Jaminan Sosial yang diselenggarakan oleh BPJS terdiri atas Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian. Jenis program Jaminan Sosial tersebut dilaksanakan oleh dua penyelenggara program yang meliputi BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan (UU No. 24 Tahun 2011). Khusus untuk Jaminan Kesehatan akan diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial sehingga salah satu program Jaminan Sosial ini disebut sebagai program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Kemenkes RI, 2013 : 10).

Implementasi JKN oleh BPJS Kesehatan dimulai pada tanggal 1 Januari 2014 (Kemenkes RI, 2013). Salah satu tugas dari BPJS Kesehatan dalam pelaksanaan program JKN ialah melakukan dan/ atau menerima pendaftaran peserta, serta memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program Jaminan Sosial kepada peserta dan masyarakat (Pasal 10 UU No. 24 Tahun 2011). Survei pendahuluan pada BPJS Kesehatan cabang Jember memberikan informasi bahwa kegiatan pemberian informasi JKN dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan untuk memperkenalkan inovasi program dibidang kesehatan yang berupa JKN kepada masyarakat, sehingga diharapkan seluruh masyarakat memiliki kesadaran untuk mau mendaftar menjadi peserta JKN.

Keikutsertaan seluruh masyarakat dalam program JKN ditargetkan secara bertahap. Salah satu kepesertaan BPJS Kesehatan yang ditargetkan paling lambat 1 Januari 2015 telah bergabung seluruhnya dalam program JKN yaitu seluruh pemberi kerja pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN), usaha besar, usaha menengah, dan usaha kecil (Pasal 6 PP No. 111 tahun 2013). Berdasarkan target tersebut dapat diartikan bahwa sebesar 82 BUMN yang berpusat di Indonesia wajib mendaftar JKN paling lambat 1 Januari 2015, akan tetapi kenyataan di lapangan menyebutkan bahwa sebesar 71 BUMN yang ada di Indonesia dinyatakan belum mendaftar program JKN sehingga target kepesertaan Badan Usaha untuk BUMN belum bisa diwujudkan (BPJS Kesehatan, 2014). Belum

maksimalnya cakupan kepesertaan Badan Usaha juga terjadi pada kepesertaan Badan Usaha Swasta skala kecil, menengah dan besar yang diketahui sampai April 2015 hanya 10 juta jiwa Pekerja Penerima Upah (PPU) dan keluarganya yang tergabung dalam program JKN dari total 44 juta jiwa yang ditargetkan oleh BPJS Kesehatan (Kompas, 2015).

Masalah kepesertaan Badan Usaha yang belum maksimal juga terjadi pada BPJS Kesehatan kawasan regional VII Jawa Timur. Jumlah kepesertaan Badan Usaha di Jawa Timur diketahui hanya sebesar 12.500 Badan Usaha dari 35 ribu Badan Usaha yang ada. Rincian jumlah kepesertaan Badan Usaha di Jawa Timur meliputi 12 ribu Badan Usaha yang sebelumnya sudah tergabung dalam program Jamsostek dan 500 Badan Usaha yang mendaftarkan diri sejak program JKN diimplementasikan (Kompas, 2015). Jumlah total Badan Usaha yang tergabung dalam program JKN tersebut berasal dari beberapa kabupaten/ kota di Jawa Timur. Kabupaten Lumajang merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang memiliki angka kepesertaan Jamsostek cukup rendah sejak tahun 2008 – 2012 (Pemda Lumajang, 2014 : 35). Minimnya jumlah kepesertaan Badan Usaha di Kabupaten Lumajang yang tergabung dalam program Jamsostek ternyata juga terjadi pada program JKN.

Hasil survei data Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lumajang beserta BPJS Kesehatan Cabang Jember menyebutkan bahwa jumlah kepesertaan Badan Usaha pada BPJS Kesehatan layanan operasional Lumajang sampai pertengahan bulan Februari 2015 hanya sebesar 84 Badan Usaha dari 613 Badan Usaha yang ada. Delapan puluh empat Badan Usaha di Kabupaten Lumajang yang sudah mendaftar program JKN merupakan Badan usaha skala besar, menengah dan kecil, sedangkan untuk kepesertaan BUMN menjadi tanggung jawab kantor BPJS Kesehatan pusat. Hal ini memberikan arti bahwa terdapat Badan Usaha di Kabupaten Lumajang yang belum melaksanakan kewajibannya untuk mendaftar program JKN. Kondisi tersebut menyebabkan perpanjangan deadline pendaftaran program JKN khusus untuk Badan Usaha hingga bulan Juni 2015. Langkah ini dilakukan sebagai bentuk toleransi BPJS

Kesehatan sebelum memberlakukan sanksi administratif bagi seluruh Badan Usaha yang belum mendaftarkan JKN.

Penelitian serupa oleh Lestari (2012), mengungkapkan bahwa perubahan perilaku sekelompok orang dalam proses adopsi inovasi program pemerintah dapat terjadi melalui dukungan pemerintah dalam bentuk tersedianya saluran komunikasi yang memadai. Saluran komunikasi tentang program pemerintah yang diberikan secara maksimal akan membuat sekelompok masyarakat berubah pengetahuannya, persuasi/ sikapnya dan tindakannya dalam bentuk perubahan perilaku sekelompok masyarakat dalam menggunakan program pemerintah sesuai tujuan program yang ada.

Penelitian Siti (2007), mengemukakan bahwa pengambilan keputusan Badan Usaha untuk menjalankan sebuah inovasi kebijakan publik merupakan hasil dari sistem politik. Perubahan perilaku Badan Usaha dalam memutuskan untuk menjalankan kebijakan publik terjadi setelah pemerintah memberikan tuntutan, dukungan dan sumber-sumber lain. Referensi penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan dalam pelaksanaan program JKN. Tuntutan pemerintah untuk Badan Usaha mendaftarkan program JKN yang diatur dalam PP No. 111 tahun 2013 diharapkan bisa membuat Badan Usaha segera melaksanakan kewajibannya.

Belajar dari pengalaman dalam melaksanakan program-program pembangunan pemberdayaan masyarakat melalui peningkatan pelayanan kesehatan tidak sedikit yang mengalami kegagalan. Kegagalan implementasi program pemberdayaan masyarakat di bidang kesehatan tidak terlepas dari perencanaan dalam pemasarannya pada masyarakat. Pernyataan tersebut memberikan arti bahwa suatu program yang direncanakan dengan baik akan mengurangi kemungkinan terjadinya kegagalan (Ikbal, 2014).

Berdasarkan studi kasus tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul penelitian: “Proses Pengambilan Keputusan Pimpinan Badan Usaha Dalam Mengikuti Jaminan Kesehatan Nasional”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian kualitatif tersebut adalah “Bagaimana tahap adopsi inovasi pimpinan Badan Usaha dalam kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mampu mengkaji tahap adopsi inovasi pimpinan Badan Usaha dalam kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dari BPJS Kesehatan.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengkaji saluran komunikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dari BPJS Kesehatan yang diterima pimpinan Badan Usaha
2. Mengkaji tahap pengetahuan dalam perilaku pengambilan keputusan pimpinan Badan Usaha untuk mengikuti Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dari BPJS Kesehatan
3. Mengkaji tahap persuasi dalam perilaku pengambilan keputusan pimpinan Badan Usaha untuk mengikuti Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dari BPJS Kesehatan
4. Mengkaji tahap keputusan dalam perilaku pengambilan keputusan pimpinan Badan Usaha untuk mengikuti Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dari BPJS Kesehatan

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan di bidang Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku kaitannya dengan proses pengambilan keputusan inovasi dalam menggunakan program Jaminan Kesehatan Nasional dari BPJS Kesehatan,

sehingga dapat memberikan acuan evaluasi yang tepat bagi peningkatan ilmu perilaku.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Kabupaten atau Kota

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kerjasama yang baik dalam bentuk dukungan dan perumusan peraturan yang mendukung keikutsertaan seluruh Badan Usaha dalam program JKN.

b. Bagi Pegawai BPJS Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukkan serta bahan evaluasi program dan acuan untuk strategi pemasaran JKN dan perbaikan mutu layanan kesehatan BPJS Kesehatan yang mampu menunjang keikutsertaan Badan Usaha.

c. Bagi Penyedia Layanan Kesehatan (Rumah Sakit, Puskesmas, dan Instansi Kesehatan lainnya)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pemicu koordinasi serta kerjasama penyedia layanan kesehatan dalam pengoptimalan edukasi program JKN bagi Badan Usaha yang tergabung dalam program Jaminan Kesehatan Nasional.

d. Bagi Asosiasi Pengusaha Indonesia (Apindo)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pemicu koordinasi serta kerjasama Apindo dengan BPJS Kesehatan dalam pengoptimalan edukasi program JKN bagi Badan Usaha sehingga mempercepat cakupan kepesertaan Badan Usaha pada program JKN

e. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan atau referensi terkait perwujudan program Jaminan Kesehatan untuk seluruh Badan Usaha, sehingga peneliti selanjutnya bisa mengembangkan strategi promosi kesehatan yang tepat dalam menumbuhkan kesadaran Badan Usaha yang tergabung JKN untuk melaksanakan kewajibannya sesuai tujuan program JKN.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Konsep Perilaku

#### 2.1.1 Pengertian Perilaku

Perilaku manusia merupakan hasil dari segala macam pengalaman serta interaksi manusia dengan lingkungannya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap dan tindakan. Perilaku juga diartikan sebagai respon/reaksi seorang individu terhadap stimulus yang berasal dari luar maupun dari dalam dirinya. Respon ini dapat bersifat pasif (tanpa tindakan: berpikir, berpendapat, bersikap) maupun aktif (melakukan tindakan) (Sarwono, 2005 : 37). Perilaku manusia pada hakekatnya adalah suatu aktifitas dari manusia itu sendiri, yang mempunyai bentangan yang sangat luas mencakup berjalan, berbicara, bereaksi, berpikir, persepsi dan emosi. Perilaku juga dapat diartikan sebagai aktifitas organisme, baik yang dapat diamati secara langsung maupun tidak langsung (Notoatmodjo, 2007 : 48).

#### 2.1.2 Bentuk-Bentuk Perubahan Perilaku

Perilaku manusia sangat kompleks dan mempunyai ruang lingkup yang sangat luas. Menurut Notoatmodjo (2007 : 59), perilaku dapat dibagi dalam tiga domain atau ranah/kawasan yaitu ranah kognitif (cognitive domain), ranah afektif (affective domain) dan ranah psikomotor (psychomotor domain), meskipun kawasan - kawasan tersebut tidak mempunyai batasan yang jelas dan tegas. Pembagian kawasan ini dilakukan untuk kepentingan tujuan pendidikan. Perilaku masyarakat bisa mengalami perubahan pada masanya. Bentuk – bentuk perubahan perilaku masyarakat terbagi atas :

1. Perubahan Alamiah (*natural change*)

Perilaku manusia selalu berubah-ubah. Sebagian dari perubahan itu disebabkan karena kejadian alamiah. Apabila dalam masyarakat sekitar

terjadi suatu perubahan lingkungan fisik atau sosial budaya dan ekonomi, maka anggota masyarakat didalamnya juga akan mengalami perubahan.

2. Perubahan Terencana (*planned change*)

Perubahan perilaku ini terjadi karena memang direncanakan sendiri oleh subjek.

3. Kesiediaan Untuk Berubah (*readiness to change*)

Apabila terjadi suatu inovasi atau program - program pembangunan di dalam masyarakat, maka yang sering terjadi adalah sebagian orang sangat cepat untuk menerima inovasi atau perubahan tersebut dan sebagian orang lagi sangat lambat untuk menerima inovasi atau perubahan tersebut. Hal ini disebabkan setiap orang mempunyai kesiediaan untuk berubah yang berbeda - beda (Notoatmodjo, 2007 : 85).

## 2.2 Komunikasi Lasswell

Effendy (2005 : 253 – 254) menyatakan bahwa model komunikasi dari Harold Lasswell ini dianggap oleh para pakar komunikasi sebagai salah satu teori komunikasi yang paling awal dalam perkembangan teori komunikasi. Lasswell menyatakan bahwa cara terbaik untuk menerangkan suatu hal yang dikomunikasikan adalah dengan menjawab pertanyaan : *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect* (Siapa mengatakan apa melalui saluran apa kepada siapa dengan efek apa).

Jawaban bagi pertanyaan paradigmatic (*paradigmatic question*) Lasswell itu merupakan unsur – unsur proses komunikasi, yaitu *Communicator* (komunikator), *Message* (pesan), *Channel* (saluran/ media), *Receiver* (Komunikan), dan *effect* (Efek).

## 2.3 Difusi Inovasi

### 2.3.1 Pengertian Difusi dan Inovasi

Difusi Inovasi terdiri dari dua padanan kata yaitu difusi dan inovasi. Rogers (2005 : 21) mendefinisikan difusi sebagai proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu di antara para anggota suatu sistem sosial (*the process by which an innovation is communicated through certain channels overtime among the members of a social system*). Difusi juga dapat dianggap sebagai suatu jenis perubahan sosial yaitu suatu proses perubahan yang terjadi dalam struktur dan fungsi sistem sosial.

Inovasi adalah suatu gagasan, praktek, atau benda yang dianggap/dirasa baru oleh individu atau kelompok masyarakat. Ungkapan dianggap/dirasa baru terhadap suatu ide, praktek atau benda oleh sebagian orang, belum tentu juga pada sebagian yang lain. Semua itu tergantung apa yang dirasakan oleh individu atau kelompok terhadap ide, praktek atau benda tersebut.

Kedua padanan kata di atas memberikan sumbangan arti dalam difusi inovasi yang dipandang sebagai suatu proses penyebar serapan ide - ide atau hal - hal yang baru dalam upaya untuk merubah suatu masyarakat yang terjadi secara terus menerus dari suatu tempat ke tempat yang lain, dari suatu kurun waktu ke kurun waktu yang berikut, dari suatu bidang tertentu ke bidang yang lainnya kepada sekelompok anggota dari sistem sosial. Tujuan utama dari difusi inovasi adalah diadopsinya suatu inovasi (ilmu pengetahuan, teknologi, bidang pengembangan masyarakat) oleh anggota sistem sosial tertentu. Sistem sosial dapat berupa individu, kelompok informal, organisasi sampai kepada masyarakat.

### 2.3.2 Elemen Difusi Inovasi

Menurut Rogers (2005 : 29), proses difusi inovasi terdapat 4 (empat) elemen pokok, yaitu: suatu inovasi, dikomunikasikan melalui saluran komunikasi tertentu, dalam jangka waktu dan terjadi diantara anggota - anggota suatu sistem sosial.

- a. Inovasi (gagasan, tindakan atau barang) yang dianggap baru oleh seseorang. Dalam hal ini, kebaruan inovasi diukur secara subjektif menurut pandangan individu yang menerimanya.
- b. Saluran komunikasi, adalah alat untuk menyampaikan pesan - pesan inovasi dari sumber kepada penerima. Jika komunikasi dimaksudkan untuk memperkenalkan suatu inovasi kepada khalayak yang banyak dan tersebar luas, maka saluran komunikasi yang lebih tepat, cepat dan efisien, adalah media massa. Tetapi jika komunikasi dimaksudkan untuk mengubah sikap atau perilaku penerima secara personal, maka saluran komunikasi yang paling tepat adalah saluran interpersonal.
- c. Jangka waktu, yakni proses keputusan inovasi dari mulai seseorang mengetahui sampai memutuskan untuk menerima atau menolaknya. Penguatan terhadap keputusan itu sangat berkaitan dengan dimensi waktu. Paling tidak dimensi waktu terlihat dalam (1) proses pengambilan keputusan inovasi, (2) keinovatifan seseorang (relatif lebih awal atau lebih lambat dalam menerima inovasi), dan (3) kecepatan pengadopsian inovasi dalam sistem sosial.
- d. Sistem sosial merupakan kumpulan unit yang berbeda secara fungsional dan terikat dalam kerjasama untuk memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama.

### 2.3.3 Proses Putusan Inovasi

Penerimaan atau penolakan suatu inovasi adalah keputusan yang dibuat seseorang/ individu dalam menerima suatu inovasi. Menurut Rogers (2005 : 35), proses pengambilan keputusan inovasi adalah proses mental dimana seseorang/ individu berlalu dari pengetahuan pertama mengenai suatu inovasi dengan membentuk suatu sikap terhadap inovasi, sampai memutuskan untuk menolak atau menerima, melaksanakan ide-ide baru dan mengukuhkan terhadap keputusan inovasi. Pada awalnya Rogers (2005 : 37) menerangkan bahwa dalam upaya perubahan seseorang untuk mengadopsi suatu perilaku yang baru, terjadi berbagai tahapan pada seseorang tersebut, yaitu:

- a. Tahap *Awareness* (Kesadaran), yaitu tahap seseorang tahu dan sadar ada terdapat suatu inovasi sehingga muncul adanya suatu kesadaran terhadap hal tersebut.
- b. Tahap *Interest* (Keinginan), yaitu tahap seseorang mempertimbangkan atau sedang membentuk sikap terhadap inovasi yang telah diketahuinya tersebut sehingga ia mulai tertarik pada hal tersebut.
- c. Tahap *Evaluation* (Evaluasi), yaitu tahap seseorang membuat putusan apakah ia menolak atau menerima inovasi yang ditawarkan sehingga saat itu ia mulai mengevaluasi.
- d. Tahap *Trial* (Mencoba), yaitu tahap seseorang melaksanakan keputusan yang telah dibuatnya sehingga ia mulai mencoba suatu perilaku yang baru.
- e. Tahap *Adoption* (Adopsi), yaitu tahap seseorang memastikan atau mengkonfirmasi putusan yang diambilnya sehingga ia mulai mengadopsi perilaku baru tersebut.

Pengalaman di lapangan menggambarkan bahwa ternyata proses adopsi tidak berhenti segera setelah suatu inovasi diterima atau ditolak. Kondisi ini akan berubah lagi sebagai akibat dari pengaruh lingkungan penerima adopsi. Oleh sebab itu, Rogers (2005 : 39) merevisi kembali teorinya tentang keputusan terhadap inovasi yaitu: *Knowledge* (pengetahuan), *Persuasion* (persuasi), *Decision* (keputusan), dan *Confirmation* (konfirmasi).

- a. Tahap pengetahuan

Pada tahap pengetahuan, seseorang diberikan informasi mengenai inovasi yang disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi yang ada, bisa melalui media elektronik, media cetak, maupun komunikasi interpersonal diantara masyarakat. Informasi yang didapatkan kemudian direspon oleh penerima inovasi membentuk pengetahuan. Tingkat pengetahuan tersebut dipengaruhi oleh ciri penerima dan ciri sistem sosial dari penerima inovasi, yaitu:

1) Ciri penerima

Ciri penerima diartikan sebagai karakteristik penerima inovasi yang mempengaruhi tingkat pengetahuan penerima terhadap sebuah inovasi.

Ciri penerima didasarkan atas 3 faktor utama yaitu :

a) Kesedian berubah

Apabila terjadi suatu inovasi dalam masyarakat, maka yang sering terjadi adalah sebagian orang sangat cepat untuk menerima inovasi atau perubahan tersebut dan sebagian orang lagi sangat lambat untuk menerima inovasi atau perubahan tersebut. Hal ini disebabkan setiap orang mempunyai persepsi atau pandangan terhadap kesiapan untuk berubah yang berbeda-beda.

b) Ciri sosial

Ciri sosial merupakan karakteristik individu yang dipengaruhi oleh interaksi antar pribadi dalam lingkungannya. Interaksi antar pribadi dalam lingkungan membentuk saluran inovasi yang dibedakan menurut asal saluran tersebut yang meliputi saluran kosmopolit dan saluran lokalit. Kedua saluran antarpersonal ini mampu mempengaruhi pandangan seseorang terhadap perubahan. Saluran kosmopolit terbentuk dari interaksi individu di luar lingkungan utama mereka sedangkan lokalit terbentuk dari lingkungan utama yang memiliki sistem sosial sama.

c) Kebutuhan inovasi

Kebutuhan inovasi merupakan keadaan dimana manusia merasa tidak memiliki kepuasan dasar sehingga sebuah inovasi diperlukan untuk memuaskannya. Kebutuhan tidak diciptakan oleh masyarakat atau inovator, namun sudah merupakan hakikat biologis dan kondisi manusia.

2) Ciri sistem sosial

Sistem sosial merupakan kumpulan unit yang berbeda secara fungsional dan terkait dalam kerjasama untuk memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama. Sistem sosial mempengaruhi pengetahuan

manusia karena didalam sistem sosial tercakup faktor-faktor berikut ini yaitu :

a) Norma yang berlaku

Norma dalam sistem sosial diartikan sebagai batas-batas yang memisahkan dan membedakan dari sistem sosial lainnya. Norma dalam sistem sosial ini menjadi kepercayaan yang dapat diterima oleh semua anggota sistem sosial yang berfungsi sebagai aturan yang berlaku bagi seluruh anggota sistem sosial. Faktor satu ini akan mempengaruhi keingintahuan seseorang terhadap sebuah inovasi.

b) Toleransi terhadap penyimpangan

Toleransi terhadap penyimpangan diartikan sebagai cara pandang penerima inovasi terhadap ketidakpatuhan dalam melaksanakan aturan dalam sistem sosial. Toleransi terhadap penyimpangan akan mampu mempengaruhi keingintahuan penerima inovasi pada sebuah inovasi yang dikomunikasikan, sekalipun inovasi yang diberikan tidak sesuai dengan norma yang berlaku dalam sistem sosial.

c) Pola komunikasi

Pola komunikasi merupakan alur penginformasian dan koordinasi yang dilakukan antar individu dalam suatu sistem sosial. Pola komunikasi menentukan cara sistem sosial berkoordinasi dalam menanggapi inovasi baru yang disampaikan.

b. Tahap persuasi

Pada tahap ini individu tertarik pada inovasi dan aktif mencari informasi/detail mengenai inovasi. Tahap kedua ini terjadi lebih banyak dalam tingkat pemikiran calon pengguna yang membentuk sikap suka/ tidak sukanya pada inovasi (perubahan) yang ada. Sikap calon pengguna terjadi dipengaruhi oleh ciri inovasi itu sendiri, seperti :

1) Keuntungan relative

Keuntungan relatif merupakan tingkat kelebihan suatu inovasi, apakah lebih baik dari inovasi yang ada sebelumnya atau dari hal-hal yang biasa dilakukan. Keuntungan relative ini biasanya diukur dari segi ekonomi,

prestasi sosial, kenyamanan dan kepuasan. Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan oleh adopter maka semakin cepat inovasi tersebut diadopsi.

2) Keserasian

Keserasian dalam ciri inovasi diartikan sebagai tingkat keserasian dari suatu inovasi, apakah dianggap konsisten atau sesuai dengan nilai-nilai, pengalaman, dan kebutuhan yang ada. Jika inovasi berlawanan atau tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang dianut oleh adopter maka inovasi baru tersebut tidak dapat diadopsi dengan mudah oleh adopter.

3) Kerumitan

Kerumitan diartikan sebagai tingkat kesulitan dari suatu inovasi untuk diadopsi, seberapa sulit memahami dan menggunakan inovasi. Semakin mudah suatu inovasi dimengerti dan dipahami oleh adopter, maka semakin cepat inovasi diadopsi.

4) Dapat dicoba

Dapat diuji coba diartikan sebagai bisa tidaknya suatu inovasi digunakan sementara atau digunakan tanpa harus terikat untuk menggunakannya. Suatu inovasi yang dapat diuji cobakan pada keadaan sesungguhnya akan membuat inovasi lebih cepat diadopsi. Untuk lebih mempercepat proses adopsi maka inovasi harus mampu menunjukkan keunggulannya pada sebagian orang sebagai tahap percobaan.

5) Dapat dilihat

Dapat dilihat merupakan ciri inovasi yang diartikan sebagai tingkat bagaimana manfaat penggunaan suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil suatu inovasi, semakin besar kemungkinan inovasi diadopsi oleh orang atau sekelompok orang.

c. Tahap pengambilan keputusan

Tahap ini merupakan tahap individu mengambil konsep inovasi dan menimbang keuntungan/kerugian dari menggunakan inovasi dan memutuskan apakah akan mengadopsi atau menolak inovasi.

d. Tahap konfirmasi

Setelah sebuah keputusan dibuat, seseorang kemudian akan mencari pembenaran atas keputusan mereka. Tidak menutup kemungkinan seseorang kemudian mengubah keputusan yang tadinya menolak jadi menerima inovasi setelah melakukan evaluasi.

#### **2.4 Pengertian Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional**

Sistem Jaminan Sosial Nasional merupakan suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggara jaminan sosial. Sistem Jaminan Sosial Nasional diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, asas manfaat, dan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial Nasional bertujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/ atau anggota keluarganya. Prinsip penerapan Sistem Jaminan Sosial Nasional didasarkan atas 9 prinsip utama, antara lain yaitu :

- a. Kegotong royongan
- b. Nirlaba
- c. Keterbukaan
- d. Kehati – hatian
- e. Akuntabilitas
- f. Portabilitas
- g. Kepesertaan bersifat wajib
- h. Dana amanat
- i. Hasil pengelolaan dana Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar – besarnya kepentingan peserta (UU No. 40 Tahun 2004)

## 2.5 Jaminan Kesehatan Nasional

### 2.5.1 Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang di selenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak di berikan kepada setiap orang yang membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.(UU No.40 tahun 2004 tentang SJSN).

### 2.5.2 Tujuan dan Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

PP No. 111 Tahun 2013 menyebutkan tentang tujuan serta manfaat dari Jaminan Kesehatan bagi masyarakat adalah

#### a. Tujuan Jaminan Kesehatan Nasional

- 1) Memberi kemudahan akses pelayanan kesehatan kepada peserta di seluruh jaringan fasilitas jaminan kesehatan masyarakat.
- 2) Mendorong peningkatan pelayanan kesehatan yang terstandar bagi peserta, tidak berlebihan sehingga nantinya terkendali mutu dan biaya pelayanan kesehatan.
- 3) Terselenggaranya pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel.

#### b. Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional

Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional yang diberikan pada peserta meliputi :

##### 1) Manfaat Medis

Manfaat medis tidak terikat dengan besaran iuran yang dibayarkan peserta. Manfaat medis meliputi pelayanan kesehatan perorangan yang mencakup pelayanan promotif, pelayanan preventif, kuratif dan rehabilitative termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai kebutuhan medis yang diperlukan.

##### 2) Manfaat Non Medis

Manfaat non medis ditentukan berdasarkan skala besaran iuran yang dibayarkan peserta. Manfaat non medis meliputi manfaat akomodasi dan ambulans.

## **2.6 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan**

### **2.6.1 Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dibentuk berdasarkan dengan undang–undang (UU No. 40 Tahun 2004). Undang–undang yang dijadikan landasan dalam pembentukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan UU nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang akan dan akhirnya resmi beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014. Sejak diberlakukannya Undang–Undang tersebut, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang ada dinyatakan sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang diakui oleh hukum menurut undang–undang tersebut. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terbagi atas 2 instansi penyedia jaminan sosial, yaitu BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan.

### **2.6.2 Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disingkat dengan BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang di selenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak di berikan kepada setiap orang yang membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (UU No.40 tahun 2004 tentang SJSN).

BPJS Kesehatan menjadi transformasi dari PT. Askes (Persero) dari segi pengalihan peserta, programnya, asset dan liabilitas, pegawai serta hak dan kewajiban. Peranan BPJS Kesehatan yang penting dalam menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional ini dengan cakupan seluruh penduduk Indonesia, maka UU BPJS memberikan batasan fungsi, tugas dan wewenang yang jelas kepada BPJS. Batasan dalam UU BPJS dilakukan untuk dapat diketahui secara pasti batas - batas tanggung jawabnya dan sekaligus dapat dijadikan sarana untuk mengukur kinerja kedua BPJS tersebut secara transparan.

### 2.6.3 Dasar Hukum BPJS Kesehatan

Dasar hukum dalam penyelenggaraan program BPJS Kesehatan diupayakan sebagai landasan yuridis dalam pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS Kesehatan. Adapun dasar hukum yang kuat untuk pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yaitu :

- a. Undang–Undang
  - 1) UU No 40 Tahun 2004 tentang SJSN
  - 2) UU No 24 Tahun 2011 tentang BPJS
- b. Peraturan Pemerintah
  - 1) PP No. 90 Tahun 2013 tentang pencabutan PP 28/2003 tentang subsidi dan iuran pemerintah dalam penyelenggaraan asuransi kesehatan bagi PNS dan penerima pensiun
  - 2) PP No. 85 Tahun 2013 tentang hubungan antara setiap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
  - 3) PP No. 86 Tahun 2013 tentang tata cara pengenaan sanksi administratif kepada pemberi kerja selain penyelenggara negara dan setiap orang, selain pemberi kerja, pekerja dan penerima bantuan iuran dalam penyelenggaraan jaminan sosial
  - 4) PP No. 87 Tahun 2013 tentang tata cara pengelolaan asset jaminan sosial kesehatan
  - 5) Perpres No. 111 Tahun 2013 tentang perubahan atas perpres no. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan
  - 6) Perpres No. 109 Tahun 2013 tentang penahapan kepesertaan program jaminan sosial
  - 7) Perpres No. 108 Tahun 2013 tentang bentuk dan isi laporan pengelolaan program jaminan sosial
  - 8) Perpres No. 107 Tahun 2013 tentang pelayanan kesehatan tertentu berkaitan dengan kegiatan operasional kementerian pertahanan, TNI, dan Kepolisian NRI
  - 9) Perpres No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan

#### 2.6.4 Fungsi BPJS Kesehatan

Fungsi BPJS kesehatan dalam melaksanakan program Jaminan Kesehatan Nasional diatur dalam pasal 5 ayat (2) UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Undang-undang tersebut menyampaikan bahwasannya BPJS Kesehatan berfungsi untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan.

#### 2.6.5 Tugas BPJS Kesehatan

Tugas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan jika dilihat dari fungsinya dapat diketahui melalui pasal 10 UU No. 24 Tahun 2011 yang berisikan tentang uraian tugas BPJS berikut ini yaitu :

- a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja
- c. Menerima bantuan iuran dari Pemerintah
- d. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta
- e. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial
- f. Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial
- g. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat

Tugas dari BPJS Kesehatan secara terperinci terdiri atas pendaftaran kepesertaan dan pengelolaan data kepesertaan, pemungutan, pengumpulan iuran termasuk menerima bantuan iuran dari Pemerintah, pengelolaan dana jaminan sosial, pembayaran manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan dan tugas penyampaian informasi dalam rangka sosialisasi program Jaminan Sosial serta keterbukaan informasi. Tugas pendaftaran kepesertaan dapat dilakukan secara pasif dalam arti menerima pendaftaran atau secara aktif dalam arti mendaftarkan peserta.

#### 2.6.6 Wewenang BPJS Kesehatan

Tugas BPJS Kesehatan dalam menerapkan program Jaminan Kesehatan Nasional atau yang biasa disebut dengan JKN diatur secara detail dalam pasal 11 UU No. 24 Tahun 2011 yang berisikan informasi sebagai berikut :

- a. Menagih pembayaran Iuran
- b. Menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai
- c. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan Peserta dan Pemberi Kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan jaminan sosial nasional
- d. Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah
- e. Membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan
- f. Mengenaikan sanksi administratif kepada Peserta atau Pemberi Kerja yang tidak memenuhi kewajibannya
- g. Melaporkan Pemberi Kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidak patuhannya dalam membayar Iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan
- h. Melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program Jaminan Sosial

Wewenang yang dimiliki oleh BPJS Kesehatan dalam hal melakukan penagihan diartikan sebagai permintaan pembayaran jika terjadi penunggakan, kemacetan, atau kekurangan pembayaran, kewenangan melakukan pengawasan serta kewenangan mengenaikan sanksi administratif yang diberikan kepada BPJS kesehatan memperkuat kedudukan BPJS sebagai badan hukum publik.

#### 2.6.7 Prinsip BPJS Kesehatan

Uraian prinsip kerja dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dirumuskan secara jelas dalam UU Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN)

pasal 19 ayat (1) yang berbunyi : jaminan kesehatan yang diselenggarakan secara nasional didasarkan oleh prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas. Kajian prinsip kerja dari BPJS Kesehatan ini dimaksudkan untuk :

- a. Kegotongroyongan antara si kaya dan miskin, yang sehat dan sakit, yang tua dan muda, serta yang beresiko tinggi dan rendah
- b. Kepesertaan yang bersifat wajib dan tidak selaktif
- c. Iuran berdasarkan presentase upah atau penghasilan
- d. Bersifat nirlaba

Prinsip ekuitas adalah kesamaan dalam memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis yang terikat dengan besaran iuran yang dibayarkan. Kesamaan memperoleh pelayanan adalah kesamaan jangkauan finansial ke pelayanan kesehatan yang merupakan bagian dari Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan masuk dalam program pemerintah pada tahun 2014.

#### 2.6.8 Kepesertaan BPJS Kesehatan

Peserta BPJS Kesehatan terbagi atas 2 macam kategori. Hal ini dibedakan atas kemampuan finansial yang dimiliki oleh masyarakat. Cakupan kepesertaan BPJS Kesehatan yang menyeluruh diupayakan bisa meningkatkan kesehatan masyarakat secara nasional. Adapun informasi kepesertaan BPJS Kesehatan ini sudah dirumuskan secara rinci dalam Peraturan BPJS No 1 Tahun 2014 yang terbagi atas 2 kategori sebagai berikut yaitu :

- a. Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan terdiri atas orang yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu
- b. Peserta bukan Penerima Bantuan Iuran (PBI) adalah peserta yang tidak tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu. Peserta golongan ini dapat mengikutsertakan anggota keluarga yang lain seperti anak ke 4 (empat) dan seterusnya, ayah, ibu dan mertua. Peserta program JKN golongan ini terdiri atas:
  - 1) Pekerja penerima upah yang termasuk warga negara Indonesia dan warga negara asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan dan anggota keluarganya yang terdiri atas :

- a) Istri atau suami yang sah dari peserta
- b) Anak kandung, anak tiri dan/ atau anak angkat yang sah dari peserta, sebanyak – banyaknya 5 (lima) orang dengan kriteria :
  1. Anak yang tidak atau belum pernah menikah atau tidak mempunyai penghasilan sendiri
  2. Belum berusia 21 tahun atau belum berusia 25 tahun bagi yang masih melanjutkan pendidikan formal

Peserta yang digolongkan dalam kategori pekerja penerima upah, meliputi:

- a) Anggota TNI Dan POLRI
  - b) Pegawai Negeri Sipil
  - c) Pejabat Negara
  - d) Pegawai pemerintah non pegawai negeri
  - e) Pegawai Swasta
  - f) Pekerja yang tidak termasuk salah satu di atas yang menerima upah
- 2) Pegawai bukan penerima upah dan anggota keluarganya, termasuk warga negara Indonesia dan warga negara asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan dan anggota keluarganya, yaitu :
- a) Pekerja diluar hubungan kerja atau pekerja mandiri
  - b) Pekerja yang tidak termasuk point pertama yang bukan penerima upah
- 3) Bukan pekerja dan anggota keluarganya, terdiri dari :
- a) Investor
  - b) Pemberi kerja
  - c) Penerima pensiun
- Penerima pensiun dalam program Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan BPJS Kesehatan terdiri atas :
1. PNS yang berhenti dengan hak pensiun
  2. Anggota TNI dan POLRI yang berhenti dengan hak pensiun
  3. Pejabat negara yang berhenti dengan hak pensiun

4. Janda, duda atau yatim piatu dari penerima pensiun sebagaimana dimaksud pada point 1,2,3 di atas yang mendapat hak pensiun.
  5. Penerima pensiun selain point 1,2,3 di atas
  6. Janda, duda atau yatim piatu dari penerima pensiun sebagaimana dimaksud pada point 5 di atas yang mendapat hak pensiun.
- d) Veteran
  - e) Perintis kemerdekaan
  - f) Janda, duda, atau anak yatim piatu dari veteran atau perintis kemerdekaan
  - g) Bukan pekerja yang tidak termasuk salah satu diatas yang mampu membayar iuran.

#### 2.6.9 Tahapan Kepesertaan BPJS Kesehatan

Berdasarkan PP No 111 tahun 2013, tahapan kepesertaan diartikan sebagai tahap yang dilakukan untuk mendaftar program Jaminan Kesehatan Nasional. Proses kepesertaannya sendiri dilakukan secara bertahap. Kepesertaan BPJS Kesehatan dimulai pada tanggal 1 Januari 2014 yang menargetkan paling sedikit kepesertaannya meliputi Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan, Anggota TNI/PNS di lingkungan Kementerian Pertahanan dan anggota keluarganya, Anggota Polri/PNS di lingkungan Polri dan keluarganya, Peserta asuransi kesehatan Persero ASKES dan anggota keluarganya, serta Peserta pemeliharaan kesehatan Persero JAMSOSTEK dan anggota keluarganya.

Kewajiban melakukan pendaftaran kepesertaan selain sasaran yang ditargetkan diatas, meliputi :

- a. Pemberi kerja pada Badan Usaha Milik Negara, usaha besar, usaha menengah, dan usaha kecil yang wajib mendaftar JKN paling lambat tanggal 1 Januari 2015
- b. Pemberi kerja pada usaha mikro yang wajib mendaftar JKN paling lambat tanggal 1 Januari 2016
- c. Pekerja bukan penerima upah dan bukan pekerja yang wajib mendaftar JKN paling lambat tanggal 1 Januari 2019

Pemberi kerja wajib untuk mendaftarkan dirinya dan pekerjanya sebagai peserta sesuai dengan program Jaminan Sosial yang diikuti kepada BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. Pemberi kerja termasuk dalam orang perseorangan, pengusaha, badan hukum, atau badan – badan lainnya yang mempekerjakan tenaga kerja atau penyelenggara negara yang memperjakan pegawai negeri dengan membayar gaji, upah atau imbalan dalam bentuk lainnya. Pekerja yang dimaksudkan dalam hal ini ialah setiap orang yang bekerja dengan menerima gaji, upah atau imbalan dalam bentuk lain (PP No 109 Tahun 2013). Setiap pemberi kerja dan pekerja berhak atas jaminan sosial yang meliputi jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian (Pasal 2 PP No 109 tahun 2013). Kewajiban melakukan pendaftaran kepesertaan khusus Jaminan Kesehatan kepada BPJS Kesehatan diatur dalam PP No 111 tahun 2013.

#### 2.6.10 Prosedur Pendaftaran Peserta

Adapun prosedur pendaftaran peserta Jaminan Kesehatan Nasional pada BPJS Kesehatan adalah :

- a. Pemerintah mendaftarkan PBI JKN sebagai Peserta kepada BPJS Kesehatan.
- b. Pemberi Kerja mendaftarkan pekerjanya atau pekerja dapat mendaftarkan diri sebagai Peserta kepada BPJS Kesehatan.
- c. Bukan pekerja dan peserta lainnya wajib mendaftarkan diri dan keluarganya sebagai Peserta kepada BPJS Kesehatan.

#### 2.6.11 Tata Cara Pendaftaran Untuk Pemberi Kerja

Menurut peraturan BPJS Kesehatan No. 1 Tahun 2014, pendaftaran secara manual untuk pemberi kerja dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a. Pemberi kerja datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan atau melalui pihak ketiga (asosiasi profesi, retail dan lembaga lainnya) yang ditunjuk oleh BPJS Kesehatan
- b. Melengkapi formulir pendaftaran sesuai dengan data calon pekerjanya yang memuat paling sedikit :

- 1) nama calon peserta
  - 2) nomor induk kependudukan
  - 3) tanggal lahir
  - 4) nama fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan dan pilih oleh calon peserta
  - 5) lampiran pas foto berwarna
- c. Melengkapi data pekerja kembali apabila tidak lolos verifikasi data dari BPJS Kesehatan selama kurang lebih 10 hari sejak pemberitahuan pertama disampaikan, namun jika hasil verifikasi data calon peserta sudah dinyatakan lengkap dan benar, maka BPJS Kesehatan akan menerbitkan Kartu Identitas Peserta Jaminan Kesehatan.

#### 2.6.12 Hak dan Kewajiban Peserta

- a. Setiap peserta yang telah terdaftar pada BPJS kesehatan berhak :
- 1) Mendapatkan kartu identitas peserta
  - 2) Mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan
- b. Peserta yang telah terdaftar pada BPJS kesehatan berkewajiban untuk :
- 1) Membayar iuran
  - 2) Melaporkan data kepesertaannya kepada BPJS kesehatan dengan menunjukkan identitas peserta pada saat pindah domisili atau pindah kerja

#### 2.6.13 Masa Berlaku Peserta

Masa berlaku kartu Jaminan Kesehatan Nasional bagi peserta berlaku hingga :

- a. Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional berlaku selama yang bersangkutan membayar Iuran sesuai dengan kelompok peserta
- b. Status kepesertaan akan hilang bila Peserta tidak membayar Iuran atau meninggal dunia

- c. Ketentuan lebih lanjut terhadap hal tersebut diatas, akan diatur oleh Peraturan BPJS

#### 2.6.14 Sanksi Administratif Badan Usaha

Berdasarkan PP No. 86 Tahun 2013, pemberi kerja yang tidak melakukan pendaftaran program JKN akan menerima sanksi administratif yang meliputi :

- a. Teguran tertulis

Sanksi teguran tertulis akan diberikan oleh BPJS Kesehatan bagi pemberi kerja yang tidak mendaftarkan program JKN paling banyak 2 kali masing – masing untuk jangka waktu paling lama 10 hari kerja.

- b. Denda

Sanksi denda akan diberikan oleh BPJS Kesehatan bagi pemberi kerja yang tidak mendaftarkan program JKN untuk jangka waktu paling lama 30 hari sejak berakhirnya sanksi teguran tertulis kedua.

- c. Tidak mendapat pelayanan publik tertentu

Sanksi tidak mendapatkan pelayanan publik tertentu diberikan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota atas permintaan BPJS Kesehatan. Sanksi tidak mendapatkan pelayanan publik tertentu yang dikenakan pada pemberi kerja yang tidak mendaftarkan program JKN ini meliputi :

- 1) Tidak diberikannya perijinan usaha
- 2) Tidak diberikannya izin mengikuti tender proyek
- 3) Tidak diberikannya izin mempekerjakannya tenaga kerja asing
- 4) Tidak diberikannya izin perusahaan penyedia buruh/ pekerja
- 5) Tidak diberikannya izin mendirikan bangunan (IMB)

## 2.7 Konsep Badan Usaha

### 2.7.1 Pengertian Badan Usaha

Badan usaha adalah kesatuan yuridis (hukum), teknis, dan ekonomis yang bertujuan mencari laba/ keuntungan. Badan usaha seringkali disamakan dengan

perusahaan padahal pada kenyataannya berbeda. Badan usaha adalah lembaga, sementara perusahaan adalah tempat dimana badan usaha mengolah faktor – faktor produksi (Sagoro, 2004). Pembagian bentuk badan usaha menurut pasal 33 UUD 1945 terdiri atas Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Koperasi dan Badan Usaha Milik Swasta (BUMS).

### 2.7.2 Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

Berdasarkan UU No. 19 Tahun 2003, BUMN adalah badan usaha yang seluruhnya atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan Negara yang dipisahkan.

#### a. Maksud dan tujuan pendirian BUMN

- 1) Memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional
- 2) Mendapatkan keuntungan
- 3) Menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/ atau jasa
- 4) Menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan
- 5) Turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha

#### b. Jenis BUMN

##### 1) Badan usaha perseroan (Persero)

Badan Usaha Perseroan (persero) adalah BUMN yang berbentuk perseroan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruh atau paling sedikit 51% sahamnya dimiliki oleh Negara yang tujuan utamanya mengejar keuntungan. Contoh Persero antara lain PT Pertamina, PT Kimia Farma Tbk., PT Kereta Api Indonesia, PT Bank BNI Tbk., PT Jamsostek, dan PT Garuda Indonesia.

##### 2) Badan Usaha Umum (Perum)

Badan usaha umum (Perum) adalah BUMN yang seluruh modalnya dimiliki oleh Negara dan tidak terbagi atas saham, yang bertujuan untuk kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan sekaligus mengejar keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan badan usaha.

### 3) Badan Usaha Jawatan (Perjan)

Badan Usaha Jawatan (Perjan) adalah BUMN yang seluruh modalnya berasal dari negara. Besarnya modal Perusahaan Jawatan ditetapkan melalui APBN. Ciri – ciri Perjan :

- a) memberikan pelayanan kepada masyarakat
- b) merupakan bagian dari suatu departemen pemerintah
- c) dipimpin oleh seorang kepala yang bertanggung jawab langsung kepada menteri atau dirjen departemen yang bersangkutan
- d) status karyawannya adalah pegawai negeri

### 2.7.3 Badan Usaha Swasta

Badan usaha swasta adalah usaha yang didirikan seseorang atau sekelompok orang dengan tujuan murni untuk mencari keuntungan dan pengembangan modal. Tugas utama badan usaha swasta adalah menyediakan barang dan/jasa yang dibutuhkan masyarakat melalui usaha komersial. Usaha yang dijalankan oleh Badan Usaha Swasta dapat dibagi menurut skala produksinya. Menurut PP No 109 Tahun 2013, skala usaha dibedakan atas usaha kecil, usaha menengah dan usaha besar.

- a. Usaha Kecil merupakan usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri , yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil sebagaimana diatur dalam peraturan perundang – undangan yang berlaku. UU No. 20 tahun 2008 menyebutkan bahwa kriteria dari usaha kecil ini meliputi : 1) kekayaan bersih perusahaan lebih dari Rp. 50.000.000,00 sampai dengan paling banyak Rp. 500.000.000,00 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha serta, 2) hasil usaha penjualan tahunan lebih dari Rp. 300.000.000,00 sampai dengan paling banyak Rp. 2.500.000.000,00.
- b. Usaha Menengah merupakan usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri , yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan

merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang – undangan yang berlaku. UU No. 20 tahun 2008 menyebutkan bahwa kriteria dari usaha menengah ini meliputi 1) kekayaan bersih perusahaan lebih dari Rp. 500.000.000,00 sampai dengan paling banyak Rp. 10.000.000.000,00 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha serta, 2) hasil usaha penjualan tahunan lebih dari Rp. 2.500.000.000,00 sampai dengan paling banyak Rp. 50.000.000.000,00.

- c. Usaha Besar merupakan usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri , yang dilakukan oleh badan usaha dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan lebih besar dari usaha menengah, yang meliputi usaha nasional milik negara atau swasta, usaha patungan, dan usaha asing yang melakukan kegiatan ekonomi di Indonesia dengan kekayaan perusahaan dan hasil penjualan yang melebihi nominal usaha menengah maupun usaha kecil.

#### 2.7.4 Prosedur Pengambilan Keputusan pada Badan Usaha

Prosedur pengambilan keputusan masing – masing Badan Usaha tidaklah sama. Adapun beberapa prosedur pengambilan keputusan yang dijadikan pedoman bagi setiap badan usaha diantaranya yaitu

- a. Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

BUMN merupakan badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. Prosedur pengambilan keputusan pada BUMN diatur dalam Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara No. 1 tahun 2011. Semua keputusan yang diambil oleh BUMN ditentukan berdasarkan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) (Pasal 6 Peraturan Menteri Negara BUMN No. 1 tahun 2011). Pengambilan keputusan pada BUMN juga bisa diambil diluar RUPS dengan syarat semua pemegang sahan dengan hak suara menyetujui secara tertulis dengan menandatangani

keputusan yang dimaksud (Pasal 7 Peraturan Menteri Negara BUMN No. 1 tahun 2011).

b. Badan Usaha Skala Kecil, Menengah Dan Besar

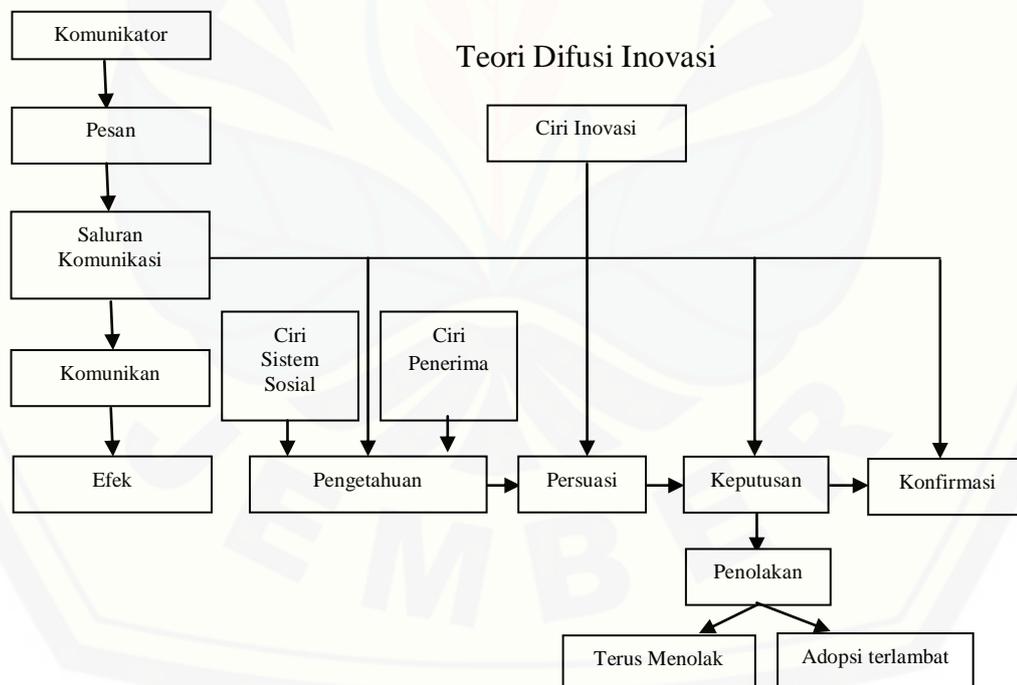
Badan usaha skala kecil, menengah dan besar memiliki prosedur pengambilan keputusan yang berbeda. Tiap Badan Usaha memiliki standar akuntansi manajemen masing – masing yang disesuaikan atas kepentingan Badan Usaha tersebut. Akan tetapi untuk memantau dan mengevaluasi perilaku pengambilan keputusan dari Badan Usaha, Pemerintah mengeluarkan pedoman Etika Usaha dan Tata Perilaku (Code Of Conduct). Untuk pelaksanaannya disesuaikan dengan kepentingan dan kebutuhan Badan Usaha yang bersangkutan (Sucipto, 2010).

## 2.8 Kerangka Teori

Kerangka teori yang digunakan yaitu kerangka teori komunikasi Lasswell yang dikombinasikan dengan teori difusi inovasi untuk menjelaskan proses adopsi inovasi. Rogers mendefinisikan bahwa difusi inovasi sebagai proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu diantara para anggota sistem sosial (Effendy, 2005 : 284). Menurut Effendy (2005 : 253), Lasswell juga berpendapat bahwa cara yang terbaik untuk menerangkan suatu hal yang dikomunikasikan adalah dengan menjawab pertanyaan *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect* (Siapa mengatakan apa melalui saluran apa kendala siapa dengan efek apa).

Rogers (2005 : 32) menyatakan bahwa perubahan seseorang untuk mengadopsi suatu perilaku yang baru terjadi dari berbagai tahapan pada seseorang tersebut, yaitu: *Knowledge* (pengetahuan), *Persuasion* (persuasi), *Decision* (keputusan), dan *Confirmation* (konfirmasi). Gambaran teori penelitian ini dijabarkan melalui bagan berikut ini :

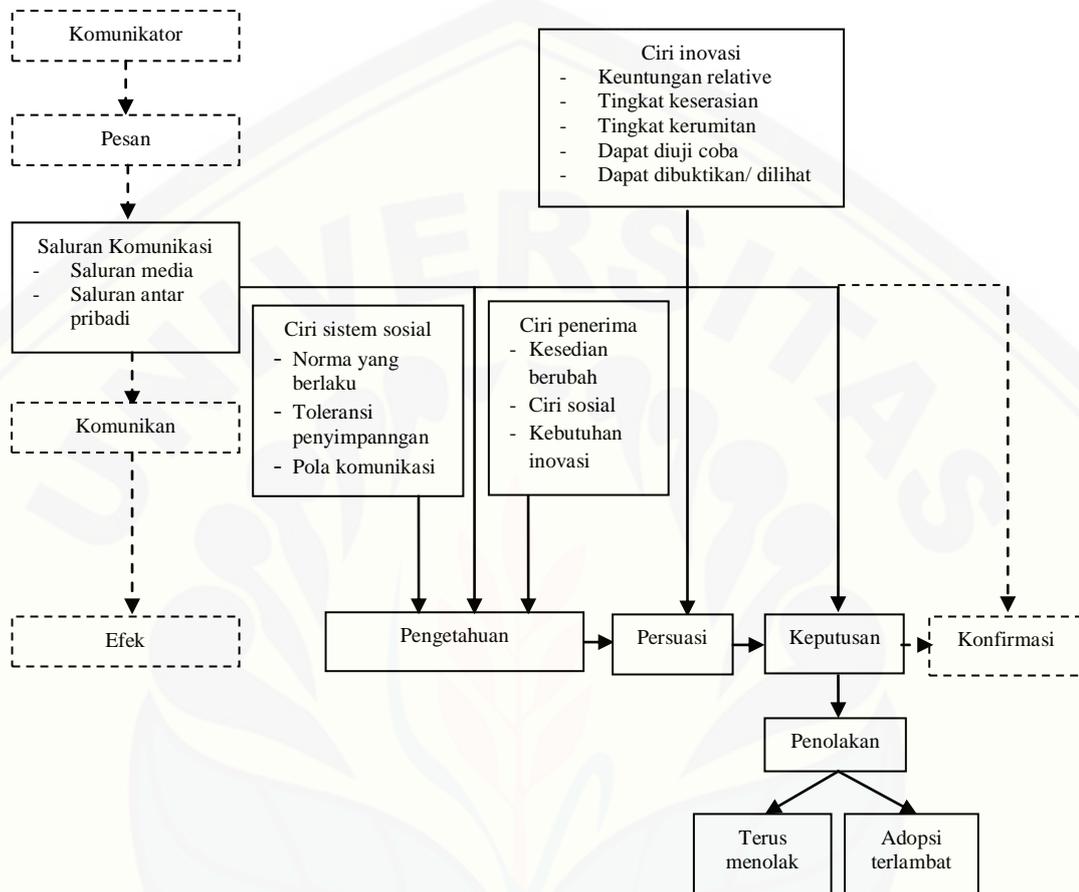
Teori Komunikasi Lasswell



Gambar 2.1 Modifikasi Teori Komunikasi Lasswell Menurut Effendy (2005) dan Teori Difusi Inovasi Menurut Rogers (2005)

## 2.9 Kerangka Konseptual Penelitian

Uraian kerangka teori penelitian tersebut memberikan gambaran kerangka konsep dalam penelitian ini. Kerangka konsep penelitian yang digunakan dapat digambarkan dalam bagan sebagai berikut yaitu :



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian

Keterangan :



: Area yang diteliti



: Area yang tidak diteliti

Berdasarkan konsep teori penelitian tersebut, peneliti ingin meneliti proses pengambilan keputusan pimpinan Badan Usaha dalam penggunaan program JKN yang dipengaruhi oleh saluran komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Saluran komunikasi dinilai menurut saluran media dan saluran antar pribadi yang secara langsung mempengaruhi segmentasi Badan Usaha dalam

proses penerimaan informasi dari BPJS Kesehatan. Informasi dari BPJS Kesehatan ini akan mempengaruhi proses pengambilan keputusan inovasi yang terdiri atas tahap pengetahuan, tahap persuasi, dan tahap keputusan.

Adapun tahap pengambilan keputusan inovasi yang mempengaruhi adopsi perilaku dari pimpinan Badan Usaha terbagi atas :

a. Tahap pengetahuan

Tahap ini merupakan tahap tahu/ mengertinya pimpinan Badan usaha pada informasi Jaminan Kesehatan Nasional yang diinformasikan melalui berbagai saluran komunikasi yang ada, baik melalui media elektronik, media cetak, media massa maupun saluran antar pribadi. Tahapan ini dipengaruhi oleh beberapa ciri dari informan, yaitu: 1) ciri penerima, dan 2) ciri sistem sosial.

b. Tahap persuasi

Tahap ini menggambarkan sikap suka atau tidak sukanya pimpinan Badan Usaha pada program JKN. Sasaran komunikasi mulai aktif mencari informasi detail mengenai JKN. Tahap kedua ini terjadi lebih banyak dalam tingkat pemikiran calon pengguna. Tahap persuasi dipengaruhi oleh ciri inovasi, diantaranya yaitu 1) Keuntungan relatif, 2) Tingkat keserasian, 3) Tingkat kerumitan, 4) Dapat diuji coba dan 5) Dapat dibuktikan/ dilihat.

c. Tahap pengambilan keputusan

Tahap ini menggambarkan proses pimpinan Badan Usaha menimbang untung ruginya dari menggunakan layanan JKN dan memutuskan apakah akan mengadopsi atau menolak adopsi tersebut.

## **BAB 3. METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci yang ingin memahami suatu keadaan sosial secara lebih mendalam (Sugiyono, 2010 : 57). Pengamatan yang dilakukan berhubungan dengan fenomena kehidupan sehari-hari dengan menggunakan bahasa, istilah dan latar tempat berlangsungnya fenomena. Penelitian kualitatif lebih menekankan analisis pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati dengan menggunakan metode ilmiah. Penelitian kualitatif berakar pada latar alamiah sebagai keutuhan, mengandalkan manusia sebagai alat penelitian (Moleong, 2009 : 87).

Pendekatan studi kasus dalam penelitian kualitatif diharapkan bisa memberikan informasi mendalam dari Badan Usaha di Kabupaten Lumajang sebagai informan utama terkait proses adopsi inovasi program kesehatan berupa Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Penggalan informasi dari informan utama didukung dengan informasi dari informan tambahan dan informan kunci dengan harapan informasi yang didapatkan bisa mewakili konsistensi hasil penelitian.

### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

#### **3.2.1 Tempat Penelitian**

Lokasi penelitian dilaksanakan di Badan Usaha skala menengah dan skala kecil di Kabupaten Lumajang yang belum melakukan registrasi program JKN.

### 3.2.2 Waktu Penelitian

Peneliti menetapkan penelitian ini dilakukan selama satu bulan yaitu selama bulan April – Mei 2015, namun karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif maka waktu penelitian dapat berkurang atau melebihi dari waktu yang telah ditetapkan.

### 3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan subjek penelitian yang dapat memberikan informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan merupakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Moleong, 2010 : 35). Menurut Suyanto (2005 : 54), informan penelitian terbagi atas informan kunci, informan utama dan informan tambahan. Oleh sebab itu, penelitian ini meliputi beberapa macam informan antara lain yaitu:

- a. Informan kunci (*key informan*), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini ialah Kepala Unit Pemasaran BPJS Kesehatan Cabang Jember dan pegawai kantor layanan operasional BPJS Kesehatan Kabupaten Lumajang.
- b. Informan utama, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan utama dalam penelitian ini adalah pimpinan Badan Usaha di Kabupaten Lumajang yang belum melakukan registrasi program Jaminan Kesehatan Nasional. Adapun jumlah sasaran penelitian yang bisa dijadikan sebagai informan utama adalah sebesar 529 Badan Usaha. Sasaran penelitian tersebut terdiri atas Badan Usaha dengan skala menengah dan skala kecil saja, karena seluruh Badan Usaha skala besar sudah melakukan registrasi program JKN. Pengambilan informan dilakukan dengan mengambil 1 Badan Usaha skala menengah dan 1 Badan Usaha skala kecil yang memiliki omset/ modal kerja tertinggi, memiliki pekerja terbanyak dan bersedia menjadi informan utama penelitian.

- c. Informan tambahan adalah mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan tambahan dalam penelitian ini adalah pekerja Badan Usaha yang telah mengetahui informasi seputar program JKN.

Penentuan informan dalam penelitian menggunakan teknik *purposive*. *Purposive* merupakan salah satu teknik pengambilan sampel yang sering digunakan dalam penelitian. *Purposive* berarti teknik pengambilan sampel secara sengaja dan peneliti menentukan sendiri sampel yang diambil karena ada pertimbangan tertentu serta sampel diambil tidak secara acak, tapi ditentukan sendiri oleh peneliti. Penggunaan teknik *purposive* ditujukan khusus agar kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan. Sampel dipilih berdasarkan *purposive* tergantung kriteria apa yang digunakan. Penentuan kriteria sampel diambil terlebih dahulu dengan tujuan untuk mengetahui proses adopsi inovasi yang dilakukan oleh pimpinan Badan Usaha di Kabupaten Lumajang. Berdasarkan tujuan tersebut, sampel penelitian tidak dapat diambil secara acak karena tidak semua Badan Usaha yang ada di Kabupaten Lumajang merupakan sasaran dalam penelitian ini.

### 3.4 Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian adalah batasan masalah dalam penelitian. Fokus merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial (Sugiyono, 2010 : 34). Fokus penelitian dalam penelitian ini akan dijelaskan pada tabel di bawah, yaitu :

Tabel 3.2 Fokus Penelitian

No.	Fokus Penelitian	Pengertian
1.	Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	Program inovasi di bidang kesehatan yang menjamin agar informan memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan
2.	Badan Usaha	Lembaga hukum yang didirikan/ dipimpin oleh informan dengan tujuan untuk mencari keuntungan atau laba
3.	Karakteristik Informan a. Umur	Lama waktu hidup informan yang terhitung sejak dilahirkan sampai ulang tahun terakhir dan dinyatakan dalam satuan tahun

No.	Fokus Penelitian	Pengertian
b.	Jenis Kelamin	Keadaan fisik biologis informan yang dinyatakan dalam pria atau wanita
c.	Jabatan	Kedudukan informan dalam struktur organisasi tempat kerjanya
d.	Riwayat Kesehatan Usaha	Jaminan Badan
Pengalaman dalam penggunaan jaminan sosial pada lingkungan tempat kerja informan		
4.	Saluran Komunikasi	<p>Media dan pihak yang berpengaruh bagi pimpinan Badan Usaha yang dinilai efektif sebagai alat untuk menyampaikan informasi tentang JKN yang dinyatakan dalam :</p> <p>a. Saluran media, terbagi atas :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Media cetak, meliputi leaflet, poster, dan buku saku</li> <li>2) Media elektronik, meliputi Iklan Layanan Masyarakat di Radio dan Televisi serta website BPJS Kesehatan</li> <li>3) Media massa, meliputi baliho, papan reklame, dan spanduk</li> </ol> <p>b. Saluran antar pribadi, meliputi Apindo dan pekerja</p>
5.	Pengetahuan	<p>Segala sesuatu yang diketahui atau dimengerti pimpinan Badan Usaha tentang JKN yang meliputi arti, tujuan, manfaat, kewajiban peserta, hak peserta, tata cara pendaftaran dan sanksi administratif bagi badan usaha yang belum mendaftarkan JKN</p>
a.	Ciri Penerima	<p>Karakteristik pimpinan Badan Usaha yang mempengaruhi tingkat pengetahuan pimpinan Badan Usaha tentang JKN</p> <p>Penilaian pimpinan Badan Usaha tentang kesiapan pimpinan Badan Usaha untuk berubah yang mampu menghambat atau memudahkan penerimaan informasi JKN</p> <p>Jenis saluran antar pribadi dari pimpinan Badan Usaha yang dinyatakan dalam saluran kosmopolit (di luar tempat kerja) dan saluran lokalit (di dalam tempat kerja) yang mampu menghambat atau memudahkan penerimaan informasi JKN</p>
1)	Kesediaan berubah	
2)	Ciri sosial	
3)	Kebutuhan inovasi	<p>Penilaian pimpinan Badan Usaha tentang penting atau tidak pentingnya sebuah Jaminan Sosial yang mampu menghambat atau memudahkan penerimaan informasi JKN</p>
b.	Ciri Sistem sosial	<p>Karakteristik lingkungan tempat kerja pimpinan Badan Usaha yang mempengaruhi tingkat pengetahuan pimpinan Badan Usaha</p>
1)	Norma yang berlaku	<p>Kepercayaan tentang nilai/ aturan pada lingkungan tempat kerja yang mampu menghambat atau memudahkan penerimaan informasi JKN</p>
2)	Toleransi terhadap penyimpangan	<p>Persepsi ketidakpatuhan pada aturan dari lingkungan tempat kerja pimpinan Badan Usaha yang mampu menghambat atau memudahkan penerimaan informasi JKN</p>
3)	Pola komunikasi	<p>Alur penginformasian dan koordinasi pada lingkungan tempat kerja pimpinan Badan Usaha yang mampu menghambat atau memudahkan penerimaan informasi JKN</p>
5.	Persuasi	<p>Respon tertutup dari pimpinan Badan Usaha yang dinyatakan dalam sikap suka atau tidak sukanya pimpinan</p>

No.	Fokus Penelitian	Pengertian
		Badan Usaha terhadap inovasi program kesehatan berupa Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)
a.	Keuntungan relatif	Penilaian pimpinan Badan Usaha atas kelebihan program JKN yang membentuk sikap suka atau tidak sukanya pimpinan Badan Usaha pada program JKN
b.	Kerasian	Penilaian pimpinan Badan Usaha atas kesesuaian program JKN dengan nilai – nilai, pengalaman, dan kebutuhan informan yang membentuk sikap suka atau tidak sukanya pimpinan Badan Usaha pada program JKN
c.	Kerumitan	Penilaian pimpinan Badan Usaha atas tingkat kesulitan penggunaan program JKN yang membentuk sikap suka atau tidak sukanya pimpinan Badan Usaha pada program JKN
d.	Dapat diuji coba	Penilaian pimpinan Badan Usaha tentang ada/ tidak adanya proses penggunaan sementara program JKN oleh lingkungan tempat kerjanya yang membentuk sikap suka atau tidak sukanya pimpinan Badan Usaha pada program JKN
e.	Dapat dilihat	Penilaian pimpinan Badan Usaha tentang ada/ tidak adanya bukti manfaat JKN bagi lingkungan tempat kerjanya yang membentuk sikap suka atau tidak sukanya pimpinan Badan Usaha pada program JKN
6.	Keputusan Informan dalam penggunaan JKN	Tahapan memutuskan menerima atau menolak adopsi yang dilakukan pimpinan Badan Usaha setelah melalui tahap pengetahuan, dan persuasi

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2015.

### 3.5 Data dan Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2006 : 53). Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang dihimpun langsung oleh peneliti. Data sekunder merupakan data yang dihimpun melalui tangan kedua. Ada beberapa sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu:

#### a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung pada sumber data (informan) yaitu diperoleh melalui wawancara mendalam (*indepth interview*), dokumentasi dan triangulasi. Wawancara mendalam (*indepth interview*) dan dokumentasi dilakukan terhadap informan utama yaitu pimpinan Badan Usaha yang telah disepakati oleh informan dan peneliti. Data primer yang

ingin diambil melalui wawancara mendalam (*indepth interview*) pada penelitian ini adalah proses pengambilan keputusan pimpinan Badan Usaha setelah menerima informasi JKN dari BPJS Kesehatan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data primer yang diperoleh dari pihak lain dan data sekunder merupakan data pendukung yang berguna sebagai penunjang dan pelengkap data primer yang masih berhubungan dengan penelitian. Data sekunder diperoleh dari data jumlah Badan Usaha di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lumajang, data kepesertaan Badan Usaha dan dokumentasi pelaksanaan sosialisasi program JKN yang telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan Layanan Operasional Lumajang serta data pendukung lainnya.

### 3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

#### 3.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara (Sugiyono, 2010 : 35). Berdasarkan tempatnya, data dapat diperoleh dan dikumpulkan pada setting alamiah atau natural. Data menurut sumbernya dibagi dalam 2 pilihan yaitu sumber primer artinya langsung diperoleh dari informan dan sumber sekunder atau lembaga terkait. Sedangkan dari segi cara, data dapat dikumpulkan melalui wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain :

a. Wawancara mendalam (*in-depth interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moeleong, 2009 : 24). Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara secara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara mendalam adalah wawancara yang dilakukan secara informal. Wawancara ini

dilakukan dengan menggunakan panduan (*guide*) tertentu dan semua pertanyaan bersifat spontan sesuai dengan apa yang dilihat, didengar, dirasakan pada saat wawancara bersama-sama responden. Data yang diperoleh dari wawancara mendalam ini terdiri dari kutipan langsung dari orang-orang tentang pengalaman, pendapatan, perasaan dan pengetahuannya (Bungin, 2011).

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang dilakukan untuk meningkatkan ketepatan pengamatan. Dokumentasi ini dilakukan untuk merekam pembicaraan dan juga dapat merekam suatu perbuatan yang dilakukan oleh informan pada saat wawancara (Nazir, 2005 : 28). Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh sejumlah besar fakta dan data sosial yang tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi (Bungin, 2011 : 38). Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa rekaman suara hasil wawancara dengan informan penelitian dan transkrip hasil.

c. Triangulasi Data

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik data dan sumber data yang telah ada. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulngan teknikasi untuk melakukan cek kredibilitas data dengan teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data (Sugiyono, 2010 : 27). Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dari berbagai sumber penelitian yaitu informan kunci dan informan tambahan. Informan kunci dalam penelitian ini adalah kepala unit pemasaran BPJS Kesehatan cabang Jember dan pegawai kantor layanan operasional Kabupaten Lumajang, sedangkan informan tambahan dalam penelitian ini adalah pekerja Badan Usaha.

### 3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Pengumpulan data pada penelitian kualitatif lebih banyak bergantung pada peneliti sebagai alat pengumpulan data (Nikmah, 2010). Peneliti kualitatif sebagai *human instrument* yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono, 2010 : 56). Instrumen peneliti sangat berperan dalam seluruh proses penelitian, mulai dari memilih topik, mendeteksi topik tersebut, mengumpulkan data, hingga analisis, menginterpretasikan dan menyimpulkan hasil peneliti (Rokhmah, 2009).

Peneliti mengadakan sendiri pengamatan maupun wawancara berstruktur, seringkali hanya menggunakan alat tulis dan buku catatan. Walaupun juga digunakan alat rekam atau kamera, peneliti tetap memegang peranan utama sebagai alat penelitian (Nikmah, 2010). Peneliti dalam penelitian ini menggunakan alat bantu penelitian berupa panduan wawancara (*interview guide*), alat perekam (HP), buku catatan dan alat tulis. Beberapa alat bantu penelitian tersebut digunakan dalam metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam.

### **3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data**

#### **3.7.1 Teknik Penyajian Data**

Penyajian data adalah suatu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami, dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan dan kemudian ditarik kesimpulan sehingga menggambarkan hasil penelitian (Suyanto, 2005 : 37). Teknik penyajian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dalam bentuk uraian kata-kata dan kutipan-kutipan langsung dari informan yang disesuaikan dengan bahasa dan pandangan informan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk bahasa yang tidak formal, dalam susunan kalimat sehari-hari dan pilihan kata atau konsep asli informan sehingga dapat dikemukakan temuan peneliti dengan penjelasan yang disesuaikan atas teori yang ada.

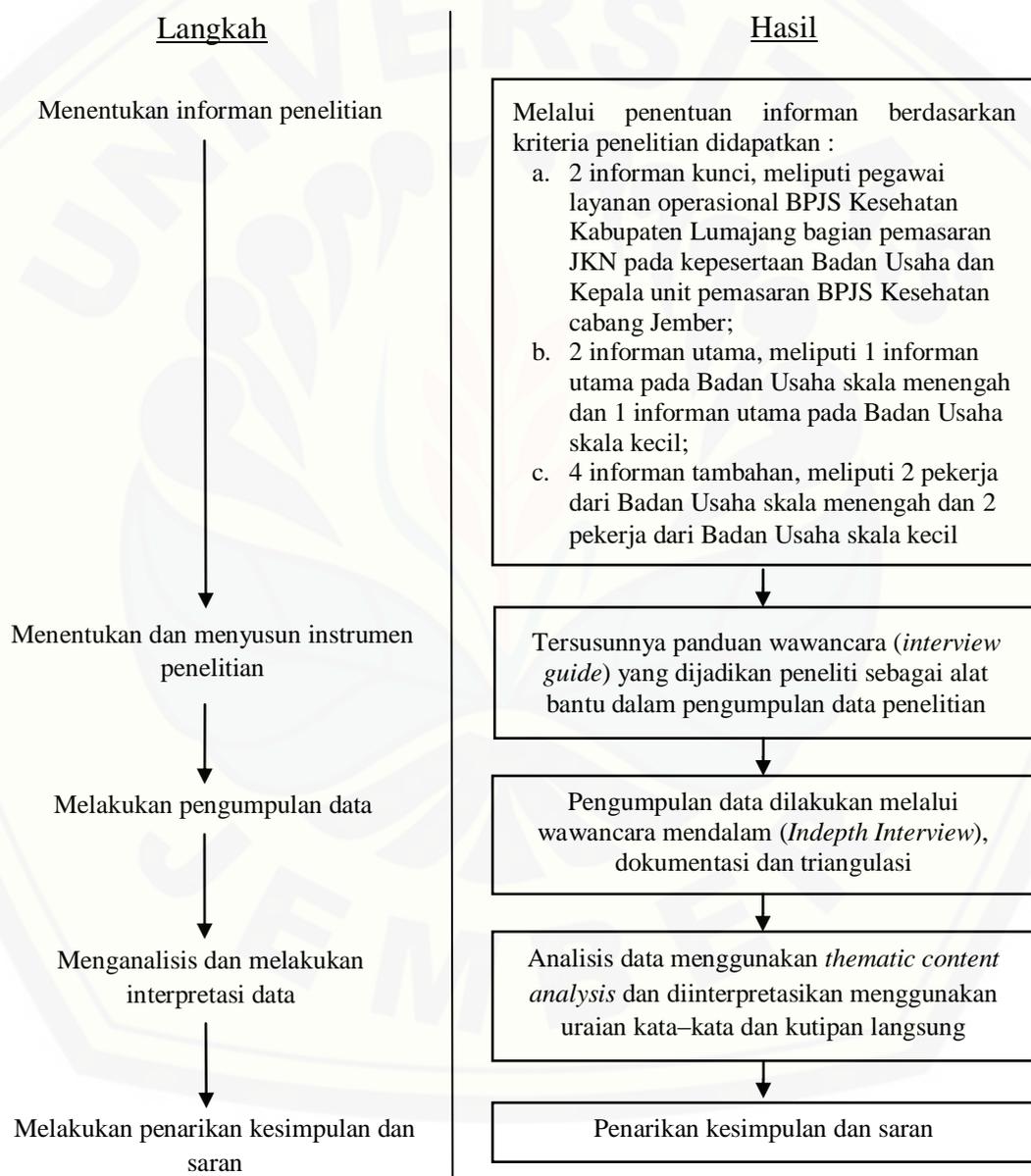
### 3.7.2 Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah. Hal ini dikarenakan analisis data dapat memberikan arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Bogdan, dkk (dalam Moleong, 2009 : 48) mengungkapkan bahwa analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah - milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Penelitian ini menganalisis data yang telah didapatkan dengan menggunakan metode *thematic content analysis*. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yakni transkrip hasil wawancara, pengamatan yang dituliskan dalam catatan peneliti dan juga hasil dari dokumen resmi serta dokumentasi berupa rekaman.

Setelah dibaca, dipelajari, dan ditelaah, langkah berikutnya adalah mengadakan reduksi data yang dilakukan dengan jalan melakukan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan - pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya. Langkah selanjutnya adalah menyusun dalam satuan-satuan yang kemudian dikategorisasikan pada langkah berikutnya yaitu koding. Tahap terakhir dari analisis data adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data (Moleong, 2010 : 48). Teknik keabsahan data dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu orang lain di luar data itu (Moeleong, 2009 : 75). Teknik triangulasi memberikan kemudahan bagi peneliti untuk membandingkan data-data lain yang berasal dari buku-buku pustaka, hasil penelitian sebelumnya, jurnal ilmiah, makalah ilmiah, maupun internet untuk mendapatkan data sesuai yang diinginkan.

### 3.9 Alur Penelitian

Alur penelitian tentang “Tahap Adopsi Inovasi Pimpinan Badan Usaha Dalam Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional” dapat dilihat dalam bagan sebagai berikut, yaitu :



Gambar 3.1 Alur Penelitian

## BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Proses Pengerjaan Lapangan

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, dimana peneliti melakukan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan dan memahami obyek yang ditelitinya secara khusus sebagai suatu kasus. Informan utama dalam penelitian ini merupakan pimpinan Badan Usaha skala menengah dan pimpinan Badan Usaha skala kecil. Informan dalam penelitian diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penentuan informan dilakukan dengan menentukan sendiri informan penelitian oleh peneliti berdasarkan kriteria informan yang benar-benar sesuai dengan penelitian. Jumlah informan dalam penelitian ini didasarkan atas kejenuhan data.

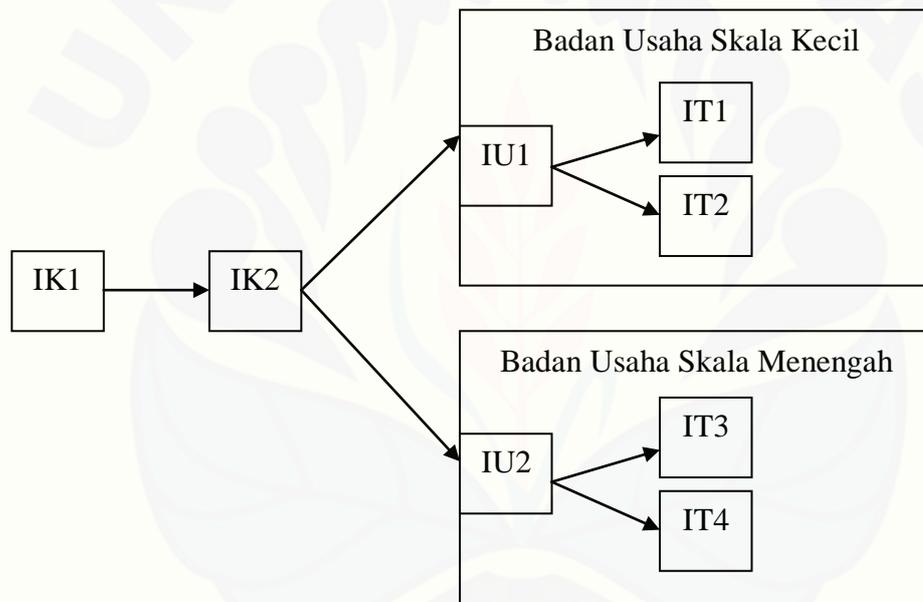
Proses awal penelitian dimulai dengan tahap pencarian data terkait Badan Usaha yang bisa dijadikan sebagai sasaran penelitian. Langkah pertama yang dilakukan peneliti adalah peneliti mengklasifikasikan data jumlah Badan Usaha di Kabupaten Lumajang sesuai dengan kriteria penelitian. Peneliti mengurutkan Badan Usaha dari Badan Usaha yang memiliki omset terbesar dengan jumlah pekerja terbanyak sampai dengan omset yang terkecil dengan jumlah pekerja sedikit pada tiap skala usaha. Peneliti menggunakan data tersebut sebagai bahan untuk berkoordinasi dengan pegawai kantor layanan operasional BPJS Kesehatan Kabupaten Lumajang.

Peneliti berkomunikasi dan berkoordinasi dengan pegawai kantor layanan operasional BPJS Kesehatan Kabupaten Lumajang untuk mendapatkan informasi mengenai kepesertaan Badan Usaha di Kabupaten Lumajang dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Tujuannya adalah agar peneliti bisa mendapatkan nama-nama Badan Usaha yang belum registrasi program JKN, sehingga data tersebut bisa dijadikan sebagai sasaran penelitian. Demi kelancaran penelitian, peneliti menjadikan pegawai kantor layanan operasional BPJS Kesehatan Kabupaten Lumajang sebagai informan kunci yang dapat memberikan

informasi untuk mendapatkan informan yang sesuai dengan kriteria informan penelitian. Penelitian ini dimulai pada minggu keempat bulan April 2015.

Pertengahan proses penelitian, peneliti dianjurkan oleh informan kunci untuk mengunjungi pegawai unit pemasaran kantor cabang BPJS Kesehatan Jember. Tujuannya adalah untuk meminta informasi lebih detail tentang proses pengambilan keputusan pimpinan Badan Usaha dalam mengikuti JKN. Demi kelancaran proses penelitian, peneliti menjadikan pegawai unit pemasaran BPJS Kesehatan cabang Jember sebagai informan kunci kedua. Wawancara mendalam dilakukan dalam waktu satu bulan.

Alur proses pengerjaan lapangan :



Gambar. 4.1 Alur Proses Pengerjaan Lapangan

Keterangan :

- IK1 : Informan Kunci Pertama
- IK2 : Informan Kunci Kedua
- IU1 : Informan Utama Pertama
- IT1 : Informan Tambahan IU1
- IT2 : Informan Tambahan IU1
- IU2 : Informan Utama Kedua

IT3 : Informan Tambahan IU2

IT4 : Informan Tambahan IU2

Penjelasan alur penelitian :

Penelitian dimulai dengan mengunjungi kantor layanan operasional BPJS Kesehatan Kabupaten Lumajang. Peneliti mencari pegawai kantor layanan operasional BPJS Kesehatan Kabupaten Lumajang yang menaungi langsung tugas pemasaran dan kepesertaan Badan Usaha di Kabupaten Lumajang dalam program JKN (IK1). Peneliti menjadikan IK1 sebagai informan kunci dalam penelitian. Informasi dari IK1 membuat peneliti mengetahui nama-nama Badan Usaha yang bisa dijadikan sebagai tempat mencari informan utama.

Informasi yang didapatkan peneliti dari IK1 cukup terbatas, sehingga peneliti tidak hanya melakukan komunikasi dengan IK1 melainkan juga melakukan wawancara dengan kepala unit pemasaran kantor cabang BPJS Kesehatan Jember (IK2) atas saran dari informan kunci. Wawancara yang dilakukan pada IK2 ditujukan untuk mencari tahu mengenai proses pengambilan keputusan pimpinan Badan Usaha dalam mengikuti program JKN, sehingga kepala unit pemasaran kantor cabang BPJS Kesehatan Jember juga dijadikan sebagai informan kunci dalam penelitian (IK2). Hasil wawancara dengan IK2 dijadikan sebagai bahan triangulasi sumber dalam penelitian, sehingga hasil penelitian ini bisa dianalisis dengan baik oleh peneliti.

Setelah mendapatkan informasi dari informan kunci, peneliti menentukan tempat serta siapa saja yang akan diwawancarai secara *purposive*. Informan utama yang dipilih peneliti untuk menjadi informan utama penelitian adalah IU1. Setelah melakukan wawancara dengan IU1, peneliti diberikan kesempatan untuk melakukan wawancara langsung dengan informan tambahan pekerja Badan Usaha IU1 yaitu IT1 dan IT2. Setelah wawancara selesai, peneliti mencari lokasi Badan Usaha skala Menengah yang sudah ditentukan oleh peneliti dan bersedia dijadikan sebagai informan utama kedua penelitian (IU2).

Pada hari yang sama peneliti mengunjungi tempat kerja IU2, akan tetapi karena IU2 sedang bepergian ke luar kota maka peneliti disarankan oleh pekerja

Badan Usaha IU2 untuk datang 2 hari lagi ke tempat kerja IU2. Penelitian selanjutnya dilaksanakan pada 2 hari setelah wawancara dengan IU1. Penelitian dimulai pada pagi hari untuk melakukan wawancara dengan informan utama kedua (IU2). Setelah selesai wawancara dengan IU2, peneliti melakukan proses wawancara pada informan tambahan pekerja Badan Usaha IU2 yaitu IT3 dan IT4. Penentuan pekerja IU2 yang bisa dijadikan sebagai informan tambahan ditentukan berdasarkan saran dari IU2.

#### **4.2 Gambaran Informan Penelitian**

Informan dalam penelitian ini terdiri dari 2 informan kunci, 2 informan utama dan 4 informan tambahan. Informan kunci dari penelitian ini adalah seseorang yang memahami proses pengambilan keputusan pimpinan Badan Usaha di Kabupaten Lumajang dalam mengikuti program JKN, sedangkan informan utama dalam penelitian ini adalah pimpinan Badan Usaha dengan skala usaha menengah dan skala kecil yang belum mendaftarkan program JKN. Peneliti juga menyertakan informan tambahan yaitu, pekerja tetap yang bekerja di Badan Usaha milik informan utama. Gambaran lebih mendalam tentang karakteristik masing-masing informan adalah sebagai berikut :

##### **a. Badan Usaha Skala Kecil**

- 1) IK1 berjenis kelamin perempuan dengan paras yang cantik. Usia IK1 terbilang masih muda yakni berusia 26 tahun. IK1 berprofesi sebagai pegawai Layanan Operasional BJPS Kesehatan Lumajang yang bertanggung jawab pada pemasaran dan kepesertaan Badan Usaha dalam program JKN. IK1 bekerja di BPJS Kesehatan kurang lebih selama 1 tahun sejak ASKES resmi bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan. Peneliti mengenal IK1 mulai awal penelitian. IK1 bersikap baik dan terbuka pada setiap proses penelitian ini, sehingga cukup memudahkan peneliti dalam proses penelitian. Informasi dari IK1 didapatkan melalui proses wawancara mendalam. Hasil wawancara mendalam IK1 dengan peneliti mengantarkan peneliti pada lokasi Badan Usaha di Kabupaten

Lumajang yang belum mendaftar JKN atau lokasi dari informan utama penelitian.

- 2) IK2 memiliki usia sekitar 35 tahun dengan jenis kelamin laki – laki. Peneliti mengenal IK2 dari rujukan informasi yang diberikan IK1. IK2 bersikap terbuka dalam proses penelitian, sehingga peneliti bisa melakukan wawancara mendalam pada IK2 dengan lancar. Wawancara peneliti dengan IK2 memberikan peneliti sebuah informasi mendetail tentang seluk beluk pemasaran dan keikutsertaan Badan Usaha dalam program JKN. IK2 memiliki pengaruh yang besar dalam proses pemasaran JKN ke Badan Usaha karena IK2 menjabat sebagai kepala unit pemasaran di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Jember. Sikap terbuka IK2 pada penelitian ini membuat peneliti tidak hanya mendapatkan informasi melalui wawancara melainkan juga dapat mengabadikan sejumlah foto berkas panduan pemasaran JKN yang digunakan BPJS Kesehatan.
- 3) IU1 memiliki jabatan sebagai direktur pada salah satu Badan Usaha skala kecil di Kabupaten Lumajang. IU1 berjenis kelamin laki – laki dengan usia paruh baya yaitu sekitar 74 tahun. Peneliti menentukan IU1 sebagai informan penelitian berdasarkan atas jumlah pekerja serta omset usaha IU1 yang besar. Total jumlah pekerja IU1 yaitu sebesar 100 orang dengan usaha yang bergerak dibidang pengolahan biji plastik. IU1 beserta pekerja pernah mengikuti program asuransi tenaga kerja, yaitu asuransi Jamsostek yang saat ini telah bertransformasi menjadi kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan. Riwayat keikutsertaan IU1 pada asuransi Jamsostek tidak menjadi jaminan atas keikutsertaan IU1 pada program JKN. Hal ini terbukti dengan kondisi belum bergabungnya IU1 pada program JKN. IU1 cukup bersahabat dengan peneliti, sehingga proses penelitian ini bisa terlaksana dengan lancar. Pendidikan IU1 yang sebatas Sekolah Menengah Atas (SMA) tidak menjadi hambatan dalam keberlangsungan usaha IU1. Hal ini terbukti dengan keberlangsungan usaha IU1 yang sudah berdiri selama 26 tahun di bidang pengolahan biji plastik.

- 4) IT1 menjadi pegawai tetap di Badan Usaha yang dipimpin oleh IU1. Jabatan IT1 dalam tempat kerjanya yaitu sebagai kasir. IT1 berjenis kelamin perempuan dengan usia sekitar 46 tahun. Pendidikan terakhir IT1 sebatas Sekolah Menengah Atas (SMA). IT1 tampak seperti wanita dewasa dengan rambut ikal sebau dan badan yang gemuk. Kulitnya berwarna sawo matang yang sedikit lebih gelap dibandingkan dengan kulit pimpinan tempat kerjanya. Suara IT1 yang keras dan tegas membuat informasi yang disampaikan IT1 terdengar jelas oleh peneliti.
  - 5) IT2 memiliki usia yang tidak jauh berbeda dengan IT1 yaitu sekitar 44 tahun. IT2 berjenis kelamin perempuan dengan ukuran badan yang sedikit gemuk. Rambut IT2 berpotongan pendek sebau dengan warna coklat kehitaman. IT2 bekerja sebagai pegawai tetap bagian admin produksi di tempat kerjanya. Pekerjaan IT2 sebagai admin produksi telah berlangsung selama 26 tahun, sehingga IT2 cukup paham dengan kebutuhan dan keinginan dari setiap pekerja di tempat kerjanya. Pendidikan terakhir IT2 yang sebatas Sekolah Menengah Atas (SMA) tidak mempengaruhi kemampuan IT2 dalam bekerja.
- b. Badan Usaha Skala Menengah
- 1) IU2 memiliki paras yang cantik dengan usia sekitar 35 tahun. IU2 berkulit putih dan memiliki hidung yang mancung. IU2 seorang perempuan dengan pendidikan terakhir yaitu D3. IU2 memiliki usaha di bidang *advertising* dengan skala usaha menengah. Peneliti memilih IU2 sebagai informan penelitian didasarkan atas jumlah tenaga kerja serta omset usaha IU2 yang besar. Jumlah pekerja IU2 seluruhnya yaitu sebesar 55 orang yang tersebar dalam 3 kantor cabang, namun banyaknya pekerja IU2 ini belum pernah mendapatkan Jaminan Kesehatan apapun selama bekerja. Kedatangan peneliti ke tempat kerja IU2 disambut dengan baik sehingga proses wawancara mendalam IU2 berlangsung lancar.
  - 2) IT3 merupakan laki – laki dengan usia cukup muda yaitu sekitar 25 tahun. IT3 memiliki pendidikan terakhir sebatas Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Jabatan IT3 ditempat kerjanya yaitu sebagai pegawai tetap bagian

pengoperasi mesin percetakan dengan berat mesin yang mencapai 20 ton. Lama kerja IT3 di bagian percetakan ini sekitar 2 tahun dimulai sejak tahun 2013 lalu. Belum ada riwayat jaminan kesehatan yang dimiliki oleh IT3 selama dirinya bekerja di usaha *advertising* milik IU2, padahal pekerjaan IT3 sebagai pengoperasi mesin percetakan ini cukup berisiko untuk mengalami gangguan pernapasan dan kecelakaan kerja.

- 3) IT4 merupakan seorang laki – laki dengan usia sekitar 22 tahun. IT4 bersikap santun dan ramah saat berkomunikasi dengan peneliti. Pendidikan terakhir IT4 sebatas Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), akan tetapi keahlian IT4 dibidang desain tidak perlu diragukan. Keahlian IT4 dalam urusan desain media membuat IT4 memiliki jabatan sebagai pegawai tetap bagian desain di tempat kerjanya. IT4 sudah bekerja selama 1,5 tahun di tempat kerjanya, namun sampai tahun 2015 ini belum ada jaminan kesehatan yang diberikan tempat kerjanya pada IT4.

#### **4.3 Gambaran Tempat Penelitian**

Lumajang merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur. Pemda Lumajang (2014 : 2-3) menginformasikan bahwa secara geografis, Pemerintah Kabupaten Lumajang terletak antara 112° 50’-113° 22’ Bujur Timur dan 7° 52’ – 8° 23’ Lintang Selatan. Kabupaten Lumajang terdiri dari 21 (dua puluh satu) kecamatan, yaitu: Yosowilangun, Kunir, Tempeh, Pasirian, Candipuro, Pronojiwo, Tempursari, Rowokangkung, Tekung, Lumajang, Sumpusuko, Sukodono, Senduro, Pasrujambe, Padang, Gucialit, Jatiroto, Randuagung, Kedungjajang, Klakah dan Ranuyoso. Adapun batas – batas administrasi Kabupaten Lumajang sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Probolinggo;
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Jember;
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Samudera Indonesia;
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Malang;

Berdasarkan rencana tata ruang, Kabupaten Lumajang tidak direncanakan sebagai kawasan industri, namun dikembangkan sebagai kawasan peruntukkan industri dimana dibedakan menjadi tiga kawasan yaitu :

- a. Kawasan Peruntukkan Industri Besar di Kecamatan Pasirian, Tempeh, Sumpersuko, Kunir, Jatiroto, Kedungjajang dan Klakah
- b. Kawasan Peruntukkan Industri Menengah dikembangkan di Kecamatan Lumajang, Candipuro, Tekung, Yosowilangun, Sukodono, Rowokangkung, Randuagung dan Ranuyoso
- c. Kawasan Peruntukkan Industri Kecil dikembangkan di seluruh wilayah kecamatan

Berdasarkan data dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lumajang, total jumlah Badan Usaha yang tersebar di kawasan Industri ini diketahui sebesar 613 Badan Usaha. Rincian jumlah Badan Usaha tersebut yaitu 4 Badan Usaha dengan skala besar, 33 Badan Usaha dengan skala usaha Menengah dan 576 Badan Usaha dengan skala usaha kecil.

PP No. 111 tahun 2013 tentang perubahan atas perpres no. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan menyatakan bahwa seluruh Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Swasta dengan skala besar, menengah dan kecil wajib untuk mengikuti program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) paling lambat 1 Januari 2015, akan tetapi sampai bulan Februari 2015 tercatat hanya 84 Badan Usaha Swasta dari 613 Badan Usaha Swasta di Kabupaten Lumajang yang sudah tergabung dalam program JKN. Total jumlah Badan Usaha Swasta yang belum mendaftar program JKN adalah 529 Badan Usaha Swasta yang terdiri dari 27 Badan Usaha skala menengah dan 502 Badan Usaha skala kecil.

Penelitian ini menjadikan 2 Badan Usaha dengan skala usaha menengah dan skala kecil yang belum mendaftar program JKN sebagai tempat penelitian. Badan Usaha pertama yang dijadikan sebagai tempat penelitian berada di Kecamatan Sumpersuko. Badan Usaha ini tergolong dalam skala usaha kecil dengan bentuk usaha yaitu CV. Jam kerja dimulai pada pukul 07.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB. Badan Usaha ini memiliki hari aktif kerja selama 6 hari dalam seminggu yaitu hari senin sampai dengan sabtu. Berbagai mesin berukuran

besar yang dijadikan sebagai mesin pengolah biji plastik terdapat dalam Badan Usaha ini.

Pekerja yang bertugas dibagian produksi hanya mengenakan APD seperti sarung tangan, sepatu boot dan slayer untuk menutup bagian hidungnya, sehingga kondisi ini masih memungkinkan untuk pekerja mengalami risiko Kecelakaan Akibat Kerja (KAK) maupun Penyakit Akibat Kerja (PAK). Jaminan sosial yang kebetulan sudah digunakan oleh Badan Usaha hanya jaminan sosial dari BPJS Ketenagakerjaan, sedangkan Jaminan Kesehatan dari BPJS Kesehatan belum digunakan sehingga risiko PAK dari pekerja belum bisa dilindungi sepenuhnya oleh pimpinan Badan Usaha.

Lokasi Badan Usaha kedua yang dijadikan sebagai tempat penelitian yaitu berada di Kecamatan Lumajang. Badan Usaha ini tergolong dalam skala usaha skala menengah dengan bentuk usaha yaitu CV. Usaha yang dilakukan pada tempat penelitian ini ialah usaha desain maupun percetakan segala atribut advertising. Jam kerja dimulai pada pukul 07.00 WIB sampai pukul 21.00 WIB dengan sistem shift pekerja. Badan Usaha ini memiliki hari aktif kerja selama 7 hari dalam seminggu yaitu hari senin sampai dengan minggu.

Badan Usaha tersebut belum tergabung dalam jaminan sosial apapun sehingga tidak ada jaminan terhadap risiko KAK maupun PAK yang terjadi pada pekerjanya, padahal proses usaha ini cukup berisiko terhadap terjadinya KAK maupun PAK. Peralatan mesin pencetak yang ada di Badan Usaha menjadi sumber bahaya bila pengoperasiannya tidak dilakukan secara benar. Pengalaman KAK yang diakibatkan oleh penggunaan mesin yang tidak benar ternyata sudah pernah dialami oleh satu pekerja pada setahun yang lalu, namun hal tersebut tidak mendapat simpati dari pemilik usaha untuk mendaftarkan pekerjanya pada salah satu jaminan sosial dari BPJS Kesehatan yaitu JKN.

#### 4.4 Hasil dan Pembahasan

##### 4.4.1 Saluran Komunikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Saluran komunikasi merupakan alat untuk menyampaikan pesan - pesan inovasi dari sumber kepada penerima (Rogers, 2005 : 37). Sistem saluran komunikasi diterapkan oleh BPJS Kesehatan dalam menyampaikan pesan – pesan seputar program JKN kepada khalayak sasarnya. Hal ini terbukti dengan pernyataan dari BPJS Kesehatan berikut ini :

(Hal 111,4) “...untuk pemasaran JKN secara tidak langsung, BPJS Kesehatan melaksanakannya dengan menggunakan saluran komunikasi berupa media“  
(Selasa,26 Mei 2015, 13.05 WIB)

Penggunaan saluran komunikasi JKN termasuk dalam cara penginformasian JKN yang diterapkan secara tidak langsung oleh BPJS Kesehatan. Umar (2006 : 35) menyampaikan bahwa jika komunikasi dimaksudkan untuk memperkenalkan suatu inovasi kepada khalayak yang banyak dan tersebar luas, maka saluran komunikasi yang lebih tepat, cepat dan efisien adalah media massa, akan tetapi jika komunikasi dimaksudkan untuk mengubah sikap atau perilaku penerima secara personal, maka saluran komunikasi yang paling tepat adalah saluran interpersonal.

BPJS Kesehatan selaku pengelola program JKN hanya menggunakan saluran komunikasi JKN untuk segmentasi pemberi kerja dan pekerja hanya dengan beberapa jenis media yang meliputi media cetak, media elektronik dan media massa saja tanpa menggunakan saluran antar pribadi. Seperti yang dikutip dalam pernyataan BPJS Kesehatan berikut ini :

(Hal 111,6) “...media yang kita gunakan banyak, kalo untuk media cetak itu ada poster, leaflet, ada lagi buku saku. Selanjutnya untuk media massa sendiri itu ada spanduk, billboard atau papan reklame sama baliho yang biasanya dipasang diluar ruangan...sedangkan untuk media elektronik, BPJS Kesehatan menggunakan iklan di televisi sama dialog interaktif dari radio. Selain itu, BPJS Kesehatan juga memiliki website resmi yang memudahkan seluruh peserta maupun bukan peserta untuk melihat profil

dari BPJS Kesehatan serta program yang diberikan...kami tidak ada kerjasama dengan pihak lain dalam memasarkan program JKN sendiri” (Selasa, 26 Mei 2015, 13.05 WIB)

Hasil wawancara ini memberikan informasi bahwa BPJS Kesehatan menjadi pemberi informasi tunggal yang bertanggung jawab atas penyebarluasan JKN pada Badan Usaha. Hal ini didukung dengan pasal 10 UU No. 24 tahun 2011 yang menyebutkan bahwa tugas dari BPJS Kesehatan salah satunya yaitu memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program Jaminan Sosial kepada peserta dan masyarakat. Keberadaan Asosiasi Pengusaha Indonesia atau Apindo hanya sebatas sebagai perantara BPJS Kesehatan pada Badan Usaha, akan tetapi untuk implementasi pemasaran JKN secara detail langsung dari BPJS Kesehatan, seperti yang tertuang dalam pernyataan informan kunci pertama berikut ini :

(Hal 112, 28) “...jadi asosiasi sebagai perantara kami dengan badan usaha, setelahnya ya urusan kita sendiri” (Selasa, 26 Mei 2015, 13.05 WIB)

Penelitian Oswari *et all* (2008) berpendapat bahwa hasil review individu pada informasi yang didapatkan sebelumnya tidak mampu mengulang sama persis dengan seratus persen informasi yang didapatkan. Hanya informasi yang dinilai penting dan pernah diketahui oleh individu saja yang mampu dimemori cukup lama. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa penggunaan media sebagai alat memasarkan JKN pada Badan Usaha disadari keberadaannya oleh informan utama, namun informan utama tidak bisa menyebutkan seluruh media JKN yang ada. Hal ini dikarenakan informan utama hanya mengetahui beberapa jenis media JKN, sehingga informan tidak mampu menyebutkan semua jenis media JKN yang ada. Salah satu media JKN yang disebutkan oleh informan utama, meliputi buku, poster, leaflet, dan televisi (TV). Seperti yang diuraikan oleh informan berikut ini :

(Hal 117, 24) “...iya dari BPJS yang kapan hari itu. Disana dikasih buku tentang programnya” (Senin, 4 Mei 2015, 09.32 WIB)

(Hal 124, 16,18)“...pertamanya ya tahu dari poster sama kertas yang dilipat – lipat itu lho mbak, apa namanya itu?... iya itu, leaflet sama iklan di TV itu ada” (Kamis, 7 Mei 2015, 08.45 WIB)

Saluran komunikasi JKN berupa media komunikasi diharapkan bisa meningkatkan kesadaran pimpinan Badan Usaha untuk mengikuti program JKN. Luthviatin (2012 : 175) mengungkapkan bahwa pemilihan media sangat penting dalam membantu sukses tidaknya penyuluhan. Semakin konkrit media yang ada semakin bagus media tersebut dapat menyampaikan informasi, namun juga ada media yang cocok untuk meningkatkan praktek untuk melakukan sesuatu. BPJS Kesehatan meyakini bahwa media – media yang dipilih untuk memasarkan program JKN ini sudah cocok dan cukup efektif karena sudah lolos uji coba media serta sudah terukur efektivitasnya melalui lembar evaluasi sosialisasi. Pernyataan mengenai efektivitas media JKN tersebut disampaikan oleh informan kunci kedua, seperti berikut ini :

(Hal 111, 8,10) “...saya rasa cukup efektif ya, karena memang media tersebut sudah kami gunakan beberapa kali dan dulunya juga sudah dilakukan uji coba media....Untuk saat ini, media yang digunakan dalam penginformasian JKN pada badan usaha terukur efektivitasnya melalui formulir evaluasi sosialisasi. Dari situ, kita biasanya membagikan formulir evaluasi untuk melihat apakah pesan yang ada dalam media JKN bisa dipahami dengan benar oleh badan usaha” (Selasa, 26 Mei 2015, 13.05 WIB)

Indikator penilaian efektivitas media JKN yang ditentukan oleh BPJS Kesehatan sesuai dengan panduan pembuatan media program promosi kesehatan yang benar. Marsudi, dkk (2007 : 78) menyebutkan bahwa langkah – langkah yang harus dilakukan dalam pengembangan media yang benar adalah : a) membuat desain media, b) uji coba media, dan c) revisi dan finalisasi media. Tahapan uji coba media JKN serta penggunaan lembar evaluasi sosialisasi menjadi bagian dari langkah – langkah pengembangan media promosi kesehatan yang benar, akan tetapi hanya beberapa jenis media saja yang dinilai efektif oleh

informan utama. Hal tersebut tidak sesuai dengan penilaian efektivitas media program JKN yang diungkapkan oleh BPJS Kesehatan. Berikut ini adalah tanggapan informan utama mengenai efektivitas media pemasaran JKN :

(Hal 117, 24) "...yang benar - benar efektif informasinya. Ya seperti buku yang diberikan BPJS kemaren itu" (Senin, 4 Mei 2015, 09.32 WIB)

(Hal 124, 26) "...yang benar - benar efektif saya rasa melalui televisi mbak" (Kamis, 7 Mei 2015, 08.45 WIB)

Pimpinan Badan Usaha menilai efektivitas media JKN dari kemampuan media tersebut menyampaikan pesan. Sebagian kecil pimpinan Badan Usaha menilai bahwa media JKN dalam bentuk buku lebih efektif dikarenakan pesan yang terdapat didalamnya cukup lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya karena dibuat sendiri oleh BPJS Kesehatan, sedangkan pimpinan pada Badan Usaha lainnya berpendapat bahwa TV lebih efektif. Hal ini dikarenakan jangkauan pesan dari media elektronik berupa TV cukup luas. Hal ini didukung oleh penelitian Perdana (2012) yang berpendapat bahwa kemampuan penyampaian pesan masing – masing media memang berbeda-beda. Adopter akan cenderung menilai efektif media yang diterimanya menurut kemampuan tersebut.

Umar (2006 : 54) berpendapat bahwa untuk mendukung efektivitas media yang digunakan, pesan dalam media perlu disusun berdasarkan tujuan program dan posisi program agar dapat bersaing, harus menarik perhatian, menimbulkan rasa percaya dan harus dapat merangsang kelompok sasaran untuk menggunakan produk yang ditawarkan. BPJS Kesehatan telah menggagas panduan dasar pemasaran sosial yang digunakan untuk dasar penyusunan pesan media JKN. Pedoman ini resmi dibuat oleh BPJS Kesehatan secara terpusat. Hal ini disampaikan oleh BPJS Kesehatan dalam hasil wawancara mendalam berikut ini :

(Hal 111, 12,14) "...kami ada pedoman dasar untuk pemasaran program JKN sendiri...panduan dasar ini dibuat oleh BPJS Kesehatan pusat dan sudah disebarakan secara meluas pada seluruh kantor cabang dan kantor cabang operasional di seluruh kabupaten/kota" (Selasa, 26 Mei 2015, 13.05 WIB)

Hasil musyawarah merupakan perwujudan tertulis maupun tidak tertulis sebuah keputusan yang akan diterapkan oleh organisasi sosial (Umar, 2006 : 69). Pernyataan tersebut mendukung alasan BPJS Kesehatan dalam menggunakan panduan dasar pemasaran program JKN. BPJS Kesehatan menggunakan pedoman tersebut dikarenakan pedoman pemasaran sosial JKN merupakan ketentuan hasil musyawarah dan telah disepakati oleh seluruh pegawai pemasaran BPJS Kesehatan se-Indonesia, sehingga dinilai tepat untuk diimplementasikan. Berikut ini adalah kutipan wawancara mengenai alasan BPJS Kesehatan menggunakan pedoman tersebut :

(Hal 112,16)“...iya, karena panduan tersebut adalah hasil musyawarah dari pegawai BPJS kesehatan dan dinilai tepat untuk dijadikan sebagai dasar pembuatan pesan JKN pada badan usaha” (Selasa, 26 Mei 2015, 13.05 WIB)

BPJS Kesehatan telah melakukan perencanaan program komunikasi kesehatan sebelum benar – benar menerapkan program kesehatan yang ada. Notoatmodjo (2007 : 76-77) berpendapat bahwa perencanaan program komunikasi kesehatan sedikit berbeda dengan merencanakan program-program yang lain. Perencanaan program komunikasi ini secara umum menggunakan beberapa langkah, salah satunya yaitu desain komunikasi. Tahapan desain komunikasi dilakukan oleh pengelola program dengan langkah pertama yaitu menentukan khalayak sasaran. Umar (2006 : 57) menyampaikan bahwa penentuan segmentasi sasaran dilakukan guna mendapatkan cara, metode, dan media yang sesuai dengan tiap kelompok sasaran. Segmentasi dalam kepesertaan Badan Usaha yang dijadikan sebagai khalayak sasaran pemasaran sosial program JKN oleh informan kunci yaitu meliputi pemberi kerja (pimpinan kerja) dan seluruh pekerja.

Notoatmodjo (2010 : 154) berpendapat bahwa pemasaran sosial memang berorientasi pada konsumen, bukan pada produk, dan konsumen inilah yang dijadikan alat ukur keberhasilan program pemasaran sosial. Pernyataan tersebut sesuai dengan alasan yang diungkapkan oleh informan kunci. Alasan BPJS

Kesehatan menentukan pimpinan dan seluruh pekerjanya sebagai khalayak sasaran dalam pemasaran sosial program JKN dikarenakan kedua jabatan inilah yang selanjutnya bergabung dengan program JKN sehingga upaya memberikan informasi JKN penting untuk memberikan pemahaman dan meningkatkan kesadaran dari segmentasi Badan Usaha. Berikut ini adalah kutipan wawancara dari BPJS Kesehatan yaitu :

(Hal 112,20) “...karena pekerja dan pemberi kerjanya yang nantinya tergabung dalam program JKN, jadi keduanya ya harus diberikan informasi program JKN dulu agar paham dan sadar atas kewajiban yang dimilikinya”  
(Selasa, 26 Mei 2015, 13.05 WIB)

Konsumen selalu dilibatkan dalam program pemasaran sosial dan secara sistematis dimintai sarannya serta dicari datanya untuk bahan pengambilan keputusan dalam pemasaran (Notoatmodjo, 2010 : 154). Keputusan BPJS Kesehatan untuk menentukan khalayak sasaran pemasaran JKN pada pimpinan dan pekerja Badan Usaha memang sudah resmi ditentukan secara Nasional, akan tetapi belum ada peraturan resmi yang mengatur kewajiban pimpinan maupun pekerja dalam mengikuti informasi seputar JKN. Hal ini membuat pimpinan Badan Usaha memegang kendali dalam penginformasian program JKN bagi pekerjanya sehingga tidak ada kepastian untuk seluruh pekerja benar – benar mengetahui informasi seputar JKN.

Kotler (2005 : 67) berpendapat bahwa pemasaran sosial menjadi strategi yang tepat untuk mengubah perilaku. Adopsi perilaku baru ini memang membutuhkan proses yang rumit dan memerlukan waktu yang relative lama (Notoatmodjo, 2007 : 146). Notoatmodjo (2010 : 166) menyebutkan bahwa pengelola program sebaiknya membatasi langkah – langkah perubahan dalam mengadopsi perilaku baru agar tidak menimbulkan kebingungan pada kelompok sasaran. Pengembangan strategi dari prinsip – prinsip pemasaran sosial bisa digunakan untuk merubah perilaku dan meningkatkan derajat kesehatan kelompok sasaran. BPJS Kesehatan sebagai pengelola program telah menerapkan salah satu pengembangan strategi program dalam pemasaran JKN yaitu strategi jalur media.

Frekuensi saluran media JKN dipertimbangkan untuk mempengaruhi perilaku dari pimpinan Badan Usaha dan pekerjanya. Hal ini ditunjukkan oleh BPJS Kesehatan dengan adanya agenda sosialisasi langsung JKN pada Badan Usaha yang belum tergabung JKN. Agenda tersebut dilaksanakan oleh BPJS dengan frekuensi dua kali dalam sebulan.

Agenda sosialisasi langsung program JKN pada Badan Usaha memang sudah dinyatakan ada oleh informan utama, akan tetapi untuk frekuensi sosialisasi langsung program JKN ini hanya dirasakan satu kali saja oleh pimpinan Badan Usaha. Meskipun frekuensinya masih terbatas, agenda sosialisasi langsung program JKN ini dinilai sudah cukup lengkap dan jelas. Berikut ini adalah tanggapan pimpinan Badan Usaha dan pekerja Badan Usaha terhadap agenda sosialisasi langsung JKN :

(Hal 117, 34)“...iya enak informasi JKN lengkap... tapi ya cuma kapan hari itu sosialisasinya satu kali” (Senin, 4 Mei 2015, 09.32 WIB)

(Hal 131, 6) “...saya kira sudah jelas” (Senin, 4 Mei 2015, 09.32 WIB)

Sistem pemantauan merupakan bagian dari pendekatan pemasaran sosial yang dilakukan setelah program dilaksanakan. Pemantauan ini dilakukan untuk mengetahui apakah pesan sudah sampai pada kelompok sasaran (Notoatmodjo, 2010 : 199). Sistem pemantauan menjadi bagian dari pelaksanaan program pemasaran JKN yang dikelola BPJS Kesehatan. Implementasi pemasaran program JKN diakui BPJS Kesehatan telah memberikan pesan – pesan atau informasi tentang JKN yang detail pada pimpinan Badan Usaha dan kalangan pekerja yang meliputi pengertian JKN, tujuan JKN, manfaat JKN, hak peserta, kewajiban peserta, prosedur pendaftaran JKN dan sanksi administratif bila Badan Usaha tidak mengikuti program JKN, akan tetapi tidak menutup kemungkinan masih terdapat kendala dalam penerapan program pemasaran JKN.

#### 4.4.2 Pengetahuan Pimpinan Badan Usaha Terkait Program JKN

Penggunaan media yang benar akan sangat membantu didalam melakukan penyuluhan agar pesan – pesan kesehatan dapat disampaikan lebih jelas dan sasaran komunikasi dapat menerima pesan tersebut dengan jelas dan tepat pula (Supriyadi, 2007 : 63). Respon tertutup dari hasil penginderaan terhadap suatu media dan objek tertentu disebut pengetahuan (Notoatmodjo, 2007 : 139).

Marsudi (2007 : 139) berpendapat bahwa pengindraan terjadi melalui panca indera manusia, yakni indra penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga. Pengetahuan menjadi domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang (*overt behavior*). Notoatmodjo (2010 : 50) menyebutkan bahwa pengetahuan seseorang terhadap objek mempunyai intensitas atau tingkat yang berbeda – beda. Secara garis besarnya dibagi dalam 6 tingkat pengetahuan, yaitu : a) tahu (*know*), b) memahami (*comprehension*), c) aplikasi (*application*), d) analisis (*analysis*), e) sintesis (*synthesis*), dan f) evaluasi (*evaluation*).

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa pengetahuan pimpinan Badan Usaha dan pekerja dalam program JKN hanya berada di tingkatan awal yaitu tahu. Marsudi (2007 : 140) berpendapat bahwa tahu diartikan sebagai tingkatan mengingat suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya. Pengetahuan tingkat ini mencoba mengingat kembali (*recall*) sesuatu yang spesifik dari seluruh bahan yang dipelajari atau rangsangan yang telah diterima. Oleh sebab itu, tahu ini merupakan tingkat pengetahuan yang paling rendah. Pimpinan Badan Usaha dan pekerja mampu menyebutkan kembali informasi tentang JKN yang telah diterimanya, seperti pengertian JKN, tujuan JKN, manfaat JKN, hak peserta, kewajiban peserta, prosedur pendaftaran JKN dan sanksi administratif bila Badan Usaha tidak mengikuti program JKN meskipun informan tidak bisa menjelaskannya dengan tepat sehingga pengetahuan informan masih berada di tingkatan tahu. Kutipan wawancara mengenai pernyataan informan utama dan informan tambahan tersebut yaitu :

(Hal 125,34)“...sanksinya badan usaha yang gak daftar, manfaatnya, prosedur rujukan terus apa lagi ya, iya itu wes pokoke mbak” (Kamis, 7 Mei 2015, 08.45 WIB)

(Hal 131, 8) “...ya itu tujuan sama manfaat JKN, terus hak peserta dan kewajiban peserta sama cara daftarnya sudah dijelaskan juga” (Senin, 4 Mei 2015, 09.32 WIB)

Penelitian Ikbal (2014) menyebutkan bahwa pengetahuan individu yang berada ditingkatan tahu umumnya mampu mengulang isi pesan namun tidak bisa menyebutkannya dengan tepat. Hal tersebut juga terjadi pada informan utama penelitian ini yang mampu menyebutkan tujuan program JKN namun tidak bisa menjelaskannya dengan tepat, salah satu informasi yang tidak bisa disebutkan dengan tepat oleh peneliti yaitu informasi tentang tujuan program JKN. Informan utama menyebutkan bahwa tujuan program JKN adalah untuk membuat segmentasi Badan Usaha menjadi sehat (seger), padahal menurut Perpres No. 12 Tahun 2013 menyebutkan bahwa tujuan program JKN adalah memberi kemudahan akses pelayanan kesehatan kepada peserta di seluruh jaringan fasilitas jaminan kesehatan masyarakat, mendorong peningkatan pelayanan kesehatan yang terstandar bagi peserta, tidak berlebihan sehingga nantinya terkendali mutu dan biaya pelayanan kesehatan, serta terselenggaranya pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel. Berikut ini adalah pernyataan informan utama yang dikutip dari hasil wawancara mendalam :

(Hal 118, 28) “...tujuannya ya biar sama seger semua toh, hehee” (Senin, 4 Mei 2015, 09.32 WIB)

Kondisi ini didukung dengan pernyataan BPJS Kesehatan yang menyebutkan bahwa rata – rata pimpinan Badan Usaha beserta pekerjanya hanya berada dalam tingkatan mengetahui informasi JKN namun belum bisa memahaminya. Hal ini dinilai berdasarkan formulir evaluasi sosialisasi yang dibagikan BPJS Kesehatan pada segmentasi Badan Usaha setelah melaksanakan upaya pemasaran JKN. Berikut ini adalah kutipan wawancara dari informan kunci tersebut :

(Hal 113, 35,37) “...kalo saya lihat, rata – rata badan usaha sendiri sudah tahu saja tapi belum memahami...iya saya menilainya dengan melihat hasil dari form 7. Itu formulir untuk evaluasi dari kegiatan sosialisasi program JKN pada Badan Usaha” (Selasa, 26 Mei 2015, 13.05 WIB)

BPJS Kesehatan berharap pimpinan Badan Usaha beserta pekerja tidak hanya tahu tentang informasi JKN saja, melainkan juga mampu membedakan program JKN dengan program Jaminan Sosial lainnya. Hal tersebut menjadi upaya yang saat ini sedang ditekankan oleh BPJS Kesehatan, sehingga dapat diartikan bahwa BPJS Kesehatan berharap agar pengetahuan informan tidak hanya berada dalam tingkatan tahu melainkan pada tingkat pengetahuan yang lebih tinggi yaitu tingkat analisis. Notoatmodjo (2010 : 51) berpendapat bahwa indikasi pengetahuan seseorang itu sudah sampai pada tingkat analisis adalah apabila orang tersebut telah dapat membedakan, atau memisahkan, mengelompokkan, membuat diagram (bagan) terhadap pengetahuan atas objek tersebut. Kutipan pernyataan yang disampaikan BPJS Kesehatan ini adalah sebagai berikut :

(Hal 113,39)“...salah satu pemahaman yang saat ini memang sedang ditekankan oleh BPJS Kesehatan itu ya segmentasi BU ini bisa membedakan JKN dengan program Jaminan Sosial lainnya” (Selasa, 26 Mei 2015, 13.05 WIB)

Tingkat pengetahuan informan terhadap program JKN dipengaruhi oleh karakteristik pimpinan Badan usaha dan karakteristik dari lingkungan Badan Usaha. Hal ini didukung dengan pernyataan Rogers (2005 : 38) yang menyebutkan bahwa tingkat pengetahuan dipengaruhi oleh ciri penerima dan ciri sistem sosial dari penerima inovasi. Ciri penerima diartikan sebagai karakteristik penerima inovasi yang mempengaruhi tingkat pengetahuan penerima terhadap sebuah inovasi. Ciri penerima didasarkan atas 3 faktor utama yaitu kesediaan berubah, ciri sosial, dan kebutuhan Inovasi, sedangkan ciri sistem sosial mempengaruhi pengetahuan manusia karena didalam sistem sosial tercakup faktor – faktor, seperti norma yang berlaku, toleransi terhadap penyimpangan dan pola komunikasi.

### 1) Kesiediaan Berubah

Apabila terjadi suatu inovasi dalam masyarakat, maka yang sering terjadi adalah sebagian orang sangat cepat untuk menerima inovasi atau perubahan tersebut dan sebagian orang lagi sangat lambat untuk menerima inovasi atau perubahan tersebut. Hal ini disebabkan setiap orang mempunyai persepsi atau pandangan terhadap kesiapan untuk berubah yang berbeda – beda (Rogers, 2005 : 36).

Pernyataan tersebut mendukung hasil penelitian yang menyebutkan bahwa seluruh informan belum memiliki kesiapan terhadap perubahan yang ditawarkan oleh program JKN, sehingga informan cenderung merasa terpaksa dengan kewajiban mendaftar JKN ini. Penelitian Ikbal et all (2011) menyatakan bahwa seseorang yang terpaksa mendaftar JKN memiliki kecenderungan untuk tidak mencari tahu informasi JKN lebih banyak lagi. Pernyataan tersebut mendukung hasil penelitian yang menyatakan bahwa tingkat pengetahuan informan hanya sebatas tahu saja. Berikut ini adalah kutipan wawancara tentang kesiapan informan untuk menerima inovasi program JKN :

(Hal 119,75) “...iya belum siap, semuanya terpaksalah....kalo gak siap kan kena sanksi” (Senin, 4 Mei 2015, 09.32 WIB)

(Hal 126,61) “...gimana ya? terkait kesiapan ini sebenarnya belum cuma karena kalo untuk memperpanjang usaha kan gak bisa kalo gak punya JKN ini mbak, jadi ya terpaksa nanti harus ikut daripada juga kita kena sanksi...” (Kamis, 7 Mei 2015, 08.45 WIB)

Penelitian Lestari (2012) menyebutkan bahwa orang yang tidak siap untuk berubah bisa dilihat dari cara pandang orang tersebut pada inovasi program yang kita tawarkan. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa seluruh informan sebenarnya memandang program JKN sebagai program yang positif, namun persepsi sebagian kecil informan pada ketidaksesuaian finansial informan dengan ketentuan pembayaran yang harus dibayarkan membuat informan tidak siap untuk mendaftar program JKN. Uraian pernyataan tersebut dikutip dari hasil wawancara dengan informan utama berikut ini :

(Hal 126,59) “...tak rasa positif juga tujuane ya? cuma buat daftarkan karyawan, pengusaha terkendala sama biayanya. Karyawannya banyak jadi bingung mau bayar” (Kamis, 7 Mei 2015, 08.45 WIB)

Sebagian kecil informan juga menilai bahwa program JKN ini cukup positif, jika program JKN tidak memiliki sanksi administrasi bagi segmentasi Badan Usaha yang tidak mendaftar. Informan memandang adanya sanksi administratif dari program JKN akan membuat pekerja takut, sehingga tingkat kesiapan informan terjadi secara terpaksa.

## 2) Ciri Sosial

Ciri sosial merupakan karakteristik individu yang dipengaruhi oleh interaksi antar pribadi dalam lingkungannya. Interaksi antar pribadi dalam lingkungan membentuk saluran inovasi yang dibedakan menurut asal saluran tersebut yang meliputi saluran kosmopolit dan saluran lokalit (Roger, 2005 : 37). Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa hanya terdapat interaksi komunikasi antara informan utama dengan pekerja dalam keikutsertaannya pada program JKN. Asosiasi Pengusaha Indonesia (Apindo) diakui oleh informan utama tidak bisa dikaitkan dengan program JKN sehingga tidak ada komunikasi antara informan utama dengan pihak di luar tempat kerjanya. Pernyataan tersebut dikutip dari hasil wawancara berikut ini :

(Hal 126,67) “...kalo mau bahas JKN ini ya sama karyawan saja gak ada urusannya sama asosiasi” (Kamis, 7 Mei 2015, 08.45 WIB)

Penelitian Ikbal (2011) berpendapat bahwa adopter memilih saluran interpersonal dirinya sendiri, karena tidak semua informasi yang diberikan orang lain dapat mempengaruhi dirinya. Orang dalam lingkungan sistem sosial yang sama cenderung dipercaya oleh adopter. Penelitian terdahulu dari Ikbal (2011) mendukung penelitian ini dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa informan hanya melakukan komunikasi JKN dengan informan tambahan karena pihak luar Badan Usaha (Apindo) memiliki urusan yang berbeda sehingga untuk

urusan pengobatan informan utama dan pembayaran registrasi program JKN dipercaya hanya bisa diurus oleh informan utama dengan pekerjanya. Berikut kutipan wawancara dari pernyataan tersebut :

(Hal 119, 81) “...iya asosiasi itu apa ya, gak mungkin bisa lah untuk mengurus masalah pengobatan gini karena kan memang asosiasi sendiri terdiri atas pengusaha – pengusaha jadi urusannya beda, gak mungkin bisa ikut campur untuk urusan gini” (Senin, 4 Mei 2015, 09.32 WIB)

(Hal 126, 67) “...gak mbak, masalah uang pastinya diurus sendiri. Kalo mau bahas JKN ini ya sama karyawan saja gak ada urusannya sama asosiasi” (Kamis, 7 Mei 2015, 08.45 WIB)

Roger (2005 : 38) menyatakan bahwa saluran kosmopolit terbentuk dari interaksi individu di luar lingkungan utama mereka sedangkan lokalit terbentuk dari lingkungan utama yang memiliki sistem sosial sama. Hal ini dapat diartikan bahwa saluran antrapersonal yang dijadikan sebagai alat penyampai informasi JKN hanya melalui saluran lokalit dan tidak melalui saluran kosmopolit.

Adanya saluran antrapersonal JKN terhadap informan utama diakui ada oleh informan utama, akan tetapi informasi tersebut tidak bisa mempengaruhi pengetahuan dari informan utama karena informan utama merasa paling mengerti program JKN. Hal ini juga didukung dengan pernyataan 1 diantara 4 pekerja yang mengungkapkan bahwa penerimaan informasi JKN itu tergantung diri informan utama sendiri, sedangkan sebagian besar pekerja menganggap dirinya mengetahui informasi JKN dari pimpinan sehingga tidak ada pengaruh terhadap pengetahuan informan utama.

Penelitian Ikbal (2014) mendukung hasil penelitian ini dengan pernyataan yang mengungkapkan bahwa keikutsertaan pekerja dalam memberikan informasi program JKN hanya sebatas mengenalkan JKN ke pimpinan. Pengetahuan pimpinan tidak bisa dipengaruhi oleh informasi pekerja karena pimpinan cenderung merasa dirinya paling mengerti. Berikut ini adalah hasil wawancara dengan informan yaitu :

(Hal 119, 87) “...iya tidaklah, nantinya semua keputusan ada di saya jadi informasi pekerja tidak akan ngaruh toh”  
(Senin, 4 Mei 2015, 09.32)

### 3) Kebutuhan Inovasi

Marsudi (2007 : 38) berpendapat bahwa kebutuhan inovasi merupakan keadaan dimana manusia merasa tidak memiliki kepuasan dasar sehingga sebuah inovasi diperlukan untuk memuaskannya. Notoatmodjo (2010 : 184) berpendapat bahwa produk sosial harus dibuat atau dikembangkan berdasarkan kebutuhan dan keinginan konsumen guna meningkatkan penerimaan suatu gagasan atau praktik tertentu pada suatu kelompok sasaran. Informan sebenarnya sudah memiliki rasa butuh terhadap program JKN. Informan menyatakan bahwa program JKN ini penting untuk pengcoveran biaya pengobatan pekerja. Pekerja bisa melakukan pengobatan tanpa harus mengeluarkan biaya, akan tetapi kendala dalam pembayaran iuran program JKN menjadi penghambat taraf kebutuhan informan terhadap inovasi.

Penelitian Simanjuntak et all (2007) menyatakan bahwa dalam setiap adopsi individu pada sebuah inovasi, pasti ada kendala yang membuat dirinya tidak bisa melakukan adopsi dengan cepat. Pemberi inovasi harus memiliki strategi dalam setiap kendala yang dihadapi adopter bila ingin mempercepat adopsi dari penerima. Adanya kendala finansial yang diakui oleh informan dapat membuat informan berada pada kondisi tidak membutuhkan inovasi program JKN, sehingga dibutuhkan strategi baru dari BPJS Kesehatan dalam menangani kendala yang dihadapi. Strategi tersebut dimaksudkan untuk mempercepat proses registrasi segmentasi Badan Usaha pada program JKN.

Informan mengaku bahwa lingkungan tempat kerja informan membutuhkan pengcoveran program JKN, akan tetapi belum ada inisiatif informan untuk mencari informasi lebih detail tentang program JKN. Penelitian Lestari (2012) berpendapat bahwa rendahnya tingkat pengetahuan dalam program sosial salah satunya disebabkan oleh kurangnya partisipasi sasaran dalam mencari saluran informasi yang memadai. Pernyataan tersebut mendukung hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa tingkatan pengetahuan informan terhadap program

JKN dipengaruhi oleh tidak adanya inisiatif informan dalam mencari informasi seputar JKN, meskipun nilai kebutuhan dirasakan oleh informan. Keikutsertaan informan dalam kegiatan sosialisasi JKN hanya didasarkan atas undangan dari BPJS Kesehatan. Informan melakukan hal ini dikarenakan informan belum mengetahui nilai urgensi atau manfaat dari program JKN secara langsung. Berikut ini adalah hasil wawancara dengan informan utama :

(Hal 115, 93) “...iya hanya datang sosialisasi yang diundang itu saja... Karena ya memang belum ada urgensinya. Kalo gak ada urgensinya ya saya tunggu informasi dari pemerintah atau BPJS” (Senin, 4 Mei 2015, 09.32 WIB)

(Hal 119, 81, 83) “...gak ada mbak, cuma ini saya dapat undangan sosialisasi jadi iya mungkin itu mau datang... saya belum pernah tahu manfaatnya langsung itu mungkin ya mbak, jadi gak ada rencana mau kesana. Tapi ini saya coba kapan – kapan mau ke BPJS tanya – tanya” (Kamis, 7 Mei 2015, 08.45 WIB)

#### 4) Norma yang Berlaku

Rogers (2005: 38) menyatakan bahwa norma dalam sistem sosial diartikan sebagai batas – batas yang memisahkan dan membedakan dari sistem sosial lainnya. Norma dalam sistem sosial menjadi kepercayaan yang dapat diterima oleh semua anggota sistem sosial yang berfungsi sebagai aturan yang berlaku bagi seluruh anggota sistem sosial. Pernyataan tersebut mendukung hasil penelitian ini yang menggambarkan bahwa informan menerima apapun informasi tentang program JKN. Pihak manapun bebas memberikan informasi seputar JKN pada tempat kerja informan. Hal ini didasarkan atas tidak adanya aturan di tempat kerja informan yang mampu menghambat penginformasian program JKN. Informan merasa aturan dalam lingkungan tempat kerjanya tidak berpengaruh dengan saluran informasi JKN. Seperti yang diuraikan oleh informan berikut ini :

(Hal 120, 101) “...kalo itu gak pengaruh sama saya. Aturan – aturan disini ya gak ada urusannya sama orang beri informasi asuransi – asuransi gitu. Bebas siapa saja bisa tawarin asuransi” (Senin, 4 Mei 2015, 09.32 WIB)

Umar (2006 : 39) menyatakan bahwa faktor norma dalam sistem sosial akan mempengaruhi keingintahuan seseorang terhadap sebuah inovasi. Tidak adanya aturan di tempat kerja informan yang menghambat pemasaran program JKN menjadi peluang untuk program JKN bisa menarik rasa keingintahuan informan, akan tetapi adanya ketidaksesuaian informan dengan ketentuan program JKN membuat informan enggan mencari tahu informasi seputar JKN. Besarnya iuran yang harus dibayarkan merupakan ketentuan dalam program JKN yang dinilai tidak sesuai dengan nilai-nilai dalam tempat kerja informan. Badan Usaha memiliki tujuan komersil yang ingin mendapatkan keuntungan setinggi-tingginya dengan pengeluaran yang serendah-rendahnya. Penilaian informan atas program JKN yang tidak sesuai dengan tujuan tempat kerja informan membuat informan menyatakan rugi bila mengikuti ketentuan program JKN. Pernyataan tersebut dikutip dari wawancara informan berikut ini :

(Hal 120, 103) "...maunya kita ini ngluarin dikit tapi untungnya besar. kalo JKN ini kan lain, bayar terus tapi kalo gak sakit kan percuma. Rugi toh kita" (Senin, 4 Mei 2015, 09.32 WIB)

(Hal 127, 91) "...program JKN ini kan ngatur Badan Usaha untuk bayar, tapi kita ini gak setuju dengan nominale mbak. Istilahe bayarnya ini gak sesuai dengan tujuan komersil usaha" (Kamis, 7 Mei 2015, 08.45 WIB)

##### 5) Toleransi Terhadap Penyimpangan

Toleransi terhadap penyimpangan diartikan sebagai cara pandang penerima inovasi terhadap ketidakpatuhan melaksanakan aturan dalam sistem sosial (Rogers, 2005 : 38). Penilaian informan atas ketidaksesuaian program JKN dengan tempat kerja informan tidak artikan sebagai kendala informan untuk mematuhi aturan yang ada. Informan terpaksa memilih untuk menaati peraturan yang ada dikarenakan kepercayaan informan terhadap adanya perbaikan pada setiap program Pemerintah. Informan menilai upaya evaluasi perlu dilakukan untuk memperbaiki ketidaksesuaian program JKN dengan tempat kerja informan, seperti melakukan perbaikan pada sistem rujukan dan revisi besaran iuran JKN

untuk tempat kerja informan. Uraian hasil wawancara informan utama tersebut adalah sebagai berikut :

(Hal 127, 93,95) “...ya terpaksa ikut insyallah mbak....Ke depannya pasti dievaluasi ini kan kalo terlalu memberatkan pengusaha sama pekerja....sistem rujukan sama besarnya iuran itu mbak perlu diubah” (Kamis, 7 Mei 2015, 09.32 WIB)

Rogers (2005 : 39) berpendapat bahwa toleransi terhadap penyimpangan akan mampu mempengaruhi keingintahuan penerima inovasi pada sebuah inovasi yang dikomunikasikan, sekalipun inovasi yang diberikan tidak sesuai dengan norma yang berlaku dalam sistem sosial. Hal ini memberikan arti bahwa informan mulai bertoleransi terhadap ketidaksesuaian nilai – nilai dalam tempat kerja informan dengan program JKN, akan tetapi adanya otoritas pemerintah yang digunakan untuk memberikan tekanan pada informan dalam bentuk sanksi administratif membuat informan merasa terbebani. Marsudi (2007 : 26) berpendapat bahwa tindakan atau perilaku sebagai hasil tekanan ini memang cepat, tetapi tidak akan langgeng karena tidak didasari oleh pemahaman dan kesadaran untuk apa mereka berperilaku seperti itu. Hal ini mendukung hasil penelitian yang menyatakan bahwa tingkat pengetahuan informan tidak sampai pada tingkatan memahami, melainkan hanya berada pada tingkatan tahu saja.

#### 6) Pola Komunikasi

Pola komunikasi merupakan alur penginformasian dan koordinasi yang dilakukan antar individu dalam suatu sistem sosial (Rogers, 2005 : 39). Menurut Notoatmodjo (2007 : 231), organisasi atau institusi kerja adalah sebuah keluarga besar, dan pimpinan organisasi adalah sebagai kepala keluarga tersebut. Komunikasi organisasi bukan hanya antara bawahan dan atasan dalam menyampaikan perintah – perintah kerja, namun juga komunikasi diantara pekerja dengan pekerja. Informan menyadari bahwa proses komunikasi dengan seluruh pekerja perlu dilakukan sebelum menentukan keputusan mengikuti JKN. Informan secara langsung mengintruksikan pekerja untuk berkumpul dalam acara

musyawarah atau diskusi dengan tujuan untuk membahas program JKN. Hal ini dilakukan karena baik pekerja maupun informan memiliki kewajiban yang sama yaitu membayar iuran program JKN, sehingga informan perlu meyakinkan pekerja atas besaran iuran program JKN sebelum mengambil keputusan.

Penelitian Khumaira *et al* (2012) menyatakan bahwa pola komunikasi menentukan cara sistem sosial berkoordinasi dalam menanggapi inovasi baru yang disampaikan. Cara yang dilakukan informan dalam menanggapi informasi program JKN yaitu dengan cara koordinasi berkelompok. Informan memimpin setiap koordinasi yang dilakukan dalam menanggapi program JKN, sedangkan pekerja berkumpul secara bebas tanpa proses bentukan sebelumnya. Hal ini dinyatakan oleh informan seperti pada kutipan wawancara berikut ini :

(Hal 128, 107) “...koordinasinya ya saya yang mimpin terus arek – arek itu kumpul” (Kamis, 7 Mei 2015, 08.45 WIB)

(Hal 120, 119) “...iya grupnya gak dibentuk, terbentuk sendiri” (Senin, 4 Mei 2015, 09.32 WIB)

Notoatmodjo (2007) menyatakan bahwa komunikasi berbagai arah dalam organisasi dengan melalui diskusi, seminar, pertemuan–pertemuan rutin antara pimpinan dan pekerja adalah penting. Informan memang mengadakan diskusi dengan pekerja sebelum mengikuti program JKN, akan tetapi diskusi tidak berlangsung dalam berbagai arah, melainkan hanya bergerak satu arah yaitu komunikasi antara pimpinan dan pekerja saja. Hal ini dinyatakan oleh informan tambahan yang mengungkapkan bahwa sekalipun ada diskusi, hasil dari diskusi tersebut berada di tangan pimpinan.

Marsudi (2007 : : 231) menyatakan bahwa kebijakan organisasi yang dikeluarkan oleh pimpinan organisasi tidak semata–mata harus dilakukan atau dipatuhi oleh setiap pegawai, tetapi yang penting adalah pemahaman setiap pekerja terhadap kebijakan tersebut. Hal ini dapat diartikan bahwa bentuk pola komunikasi informan utama yang bersifat satu arah menjadi faktor pengaruh terhadap pemahaman informan dalam menanggapi informasi JKN yang diterima,

sehingga hasil penelitian yang menyatakan bahwa tingkat pengetahuan informan berada pada tingkatan tahu adalah tepat.

#### **4.4.3 Persuasi/ Ketertarikan Pimpinan Badan Usaha Terhadap Program JKN**

Persuasi merupakan usaha pengubahan sikap individu dengan memasukkan ide, pikiran, pendapat dan bahkan fakta baru lewat pesan – pesan komunikatif. Pendekatan tradisional dalam persuasi pada umumnya meliputi beberapa unsur, yaitu sumber (*source*) sebagai komunikator yang membawa pesan (*message – communication*) kepada mereka yang sikapnya hendak diubah (*audience*) (Azwar, 2009 : 61-62). BPJS Kesehatan sebagai pengelola program JKN melakukan beberapa upaya untuk mampu mengadopsi perilaku dari pimpinan Badan Usaha dan pekerjanya. Pemasaran program JKN merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk mengadopsi perilaku segmentasi sasaran.

Penggunaan pesan komunikatif dalam saluran komunikasi JKN diterapkan oleh BPJS Kesehatan untuk mengadopsi pimpinan Badan Usaha dan pekerjanya. Upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan tersebut didukung dengan pernyataan Azwar (2009 : 62) yang mengungkapkan bahwa pesan komunikatif yang disampaikan dengan sengaja dimaksudkan untuk menimbulkan kontradiksi dan inkonsistensi diantara komponen sikap individu atau diantara sikap dan perilakunya mampu mengganggu kestabilan sikap dan membuka peluang terjadinya perubahan yang diinginkan.

Sebelum orang mengadopsi perilaku baru (berperilaku baru), didalam diri orang tersebut terjadi proses yang berurutan, yaitu *awareness* (kesadaran), *interest* (ketertarikan), *evaluation* (evaluasi), *trial* (mencoba perilaku baru), *adoption* (adopsi). Apabila adopsi perilaku melalui proses seperti itu didasari oleh pemahaman dan kesadaran maka ketertarikan seseorang untuk berperilaku baru akan berlangsung langgeng (*long lasting*) (Notoatmodjo, 2007 : 140). Pernyataan tersebut mendukung hasil penelitian ini. Hasil penelitian menyatakan bahwa tingkat pengetahuan informan belum bisa memahami program JKN dengan tepat,

sehingga seluruh informan belum bisa sadar dan tertarik untuk mengikuti program JKN. Informan mengaku belum tertarik dengan program JKN karena program JKN dinilai menuntut informan untuk membayar dengan kelebihan program yang belum jelas. Berikut kutipan wawancara dari pernyataan informan utama tersebut :

(Hal 128, 109) "...sampai sekarang gak tertarik mbak, saya belum bisa lihat lebihnya itu" (Kamis, 4 Mei 2015, 09.32 WIB)

(Hal 121, 123) "...gak tertarik, suruh bayar kok tertarik" (Senin, 4 Mei 2015, 08.45 WIB)

Kondisi tidak tertariknya informan pada program JKN juga didukung dengan pernyataan dari BPJS Kesehatan selaku informan kunci penelitian. BPJS Kesehatan menjelaskan bahwa rata-rata pimpinan Badan Usaha dan pekerjanya sudah tertarik dengan program JKN, akan tetapi masih ada rasa keterpaksaan pada informan. Hal ini tidak menjadi kendala yang rumit bagi BPJS Kesehatan karena BPJS Kesehatan mengaku saat ini masih menargetkan pimpinan Badan Usaha dan pekerjanya untuk sadar apabila mengikuti program JKN adalah suatu kewajiban.

BPJS Kesehatan menilai bahwa tingkat ketertarikan informan memang belum bisa tergambarkan dari sikap informan terhadap program JKN sehingga BPJS Kesehatan merasa lebih tepat jika saat ini kesadaran informan yang perlu ditekankan. Dasar penilaian yang dilakukan BPJS atas kesadaran informan ini ialah melalui registrasi Badan Usaha. Azwar (2009 : 63) berpendapat bahwa perubahan sikap akan tergantung pada sejauh mana komunikasi itu diperhatikan, dipahami dan diterima. Pelaksanaan registrasi Badan Usaha pada program JKN dinilai menjadi indikator perubahan sikap pada informan karena komunikasi BPJS Kesehatan yang menyatakan bahwa program JKN itu wajib diikuti sudah diterima oleh informan.

Perubahan sikap positif informan pada program JKN memang sudah terjadi, akan tetapi belum pada tingkatan untuk diterima melainkan hanya sebatas proses diperhatikan dan dipahami. Hal ini didasarkan atas kecenderungan upaya yang akan dilakukan oleh informan. Informan mengaku akan mengikuti peraturan

yang ada sekalipun informan tidak merasa tertarik dengan program JKN. Berikut ini adalah kutipan wawancara informan utama dalam pernyataan tersebut :

(Hal 121, 125) “...iya mau gimana lagi iya matuhi itu saja, sementara ini kita luncurkan semua buat matuhi aturan”  
(Senin, 4 Mei 2015, 09.32 WIB)

Rogers (2005 : 40) menyatakan bahwa sikap calon pengguna terjadi dipengaruhi oleh ciri inovasi (perubahan) itu sendiri, seperti : keuntungan relatif, keserasian, kerumitan, dapat diuji coba dan dapat dilihat.

#### 1) Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif merupakan tingkat kelebihan suatu inovasi, apakah lebih baik dari inovasi yang ada sebelumnya atau dari hal-hal yang biasa dilakukan. Biasanya diukur dari segi ekonomi, prestasi sosial, kenyamanan dan kepuasan (Rogers, 2005 : 40). Hasil penelitian mengungkapkan bahwa informan belum merasakan kelebihan dari program JKN. Informan menilai program JKN sama saja dengan program asuransi lainnya. Alasan informan menilai program JKN tidak memiliki keuntungan relatif dilihat dari segi ekonomi yaitu program JKN tidak gratis dan tidak bisa memberikan tambahan keuntungan bagi usaha informan. Seperti yang diuraikan dalam pernyataan informan berikut ini :

(Hal 121, 127) “...saya kira kelebihannya apa?wong karyawan ditarik – tarik, iya toh? Kelebihannya apa terus”  
(Senin, 4 Mei 2015, 09.32 WIB)

(Hal 128,113) “...program pemerintah kan ya sama saja mbak, kelebihannya ya cuma apa sih? Gak ada yang nambah penghasilan pengusaha kan?” (Kamis, 7 Mei 2015, 08.45 WIB)

Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan oleh adopter maka semakin cepat inovasi tersebut diadopsi (Umar, 2006 : 47). Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang menggambarkan bahwa informan belum mengetahui keuntungan relatif dari program JKN sehingga perubahan sikap yang dinyatakan dalam upaya registrasi Badan Usaha pada program JKN belum bisa

terjadi sampai bulan Mei 2015, padahal ketentuan deadline awal registrasi Badan Usaha pada program JKN terakhir pada 1 Januari 2015. Informan hanya cenderung bersikap untuk mematuhi ketentuan aturan mendaftar program JKN, tetapi waktu yang dibutuhkan untuk adopsi tersebut melampaui jangka waktu yang ditargetkan sehingga membuat BPJS Kesehatan memberikan toleransi tambahan jangka waktu sampai 30 Juni 2015.

## 2) Keserasian

Penelitian Oswari *et al* (2008) menyatakan bahwa keserasian dalam ciri inovasi diartikan sebagai tingkat keserasian dari suatu inovasi, apakah dianggap konsisten atau sesuai dengan nilai – nilai, pengalaman, dan kebutuhan yang ada. Informan dalam penelitian ini memandang program JKN sebagai program yang belum seutuhnya sesuai dengan nilai – nilai dan kebutuhan Informan. Nilai – nilai di tempat kerja informan yang mengharap keuntungan sebesar - besarnya membuat informan menyatakan bahwa iuran untuk peserta program JKN ini tidak sesuai dengan kapasitas kemampuan finansial pekerja informan, sehingga informan mengharapkan program JKN sesuai dengan kebutuhan informan dan pekerjanya. Penyesuaian program JKN dengan kebutuhan informan dan pekerja terjadi bila BPJS Kesehatan bisa berkoordinasi dengan pemerintah untuk tidak mengharuskan informan dan pekerja membayar iuran program JKN.

Rogers (2005 : 42) berpendapat bahwa jika inovasi berlawanan atau tidak sesuai dengan nilai – nilai dan norma yang dianut oleh adopter maka inovasi baru tersebut tidak dapat diadopsi dengan mudah oleh adopter. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa informan memilih untuk diam saja. Hal ini dikarenakan terdapatnya ketentuan program JKN yang tidak sesuai dengan kondisi tempat kerja informan sehingga informan tidak tertarik dengan program JKN dan cenderung untuk diam dan tidak melakukan apa-apa. Berikut ini adalah kutipan wawancara dengan informan utama sesuai pernyataan tersebut :

(Hal 129, 119) “...gak ada mbak, diam saja. Gak ada pikiran solusi buat urusan biaya itu” (Kamis, 7 Mei 2015, 08.45 WIB)

### 3) Kerumitan

Kerumitan diartikan sebagai tingkat kesulitan dari suatu inovasi untuk diadopsi, seberapa sulit memahami dan menggunakan inovasi (Rogers, 2005 : 43). Informan menyatakan ketidak tahuannya terhadap seluk beluk kerumitan dari program JKN, sehingga saat ini informan mengaku belum ada kesulitan yang dihadapi. Hal yang diketahui informan hanya sebatas prosedur registrasi untuk menggunakan program JKN. Informan mengetahui bahwa untuk mendaftar program JKN, dibutuhkan tahap pengisian formulir dan pembayaran iuran. Seperti uraian pernyataan informan berikut ini :

(Hal 128, 121) “...mudah mbak. Yang saya tahu cuma ngisi blanko aja sama bayar, jadi sepertinya masih bisa diatasi tidak rumit” (Kamis, 7 mei 2015, 08.45 WIB)

Prosedur registrasi yang hanya mengisi blanko dan mengharuskan membayar dinilai cukup bisa diatasi oleh informan, akan tetapi bila saat mengikuti program JKN terdapat kendala, informan menyatakan bahwa upaya yang cenderung akan dilakukan informan ialah diskusi untuk mengatasi hal tersebut. Berikut ini merupakan kutipan wawancara informan mengenai kerumitan dalam program JKN yaitu :

(Hal 121,137) “...sulit tidaknya ini bisa dilihat waktu pelaksanaan nantinya. Kalo ada kendala baru kita bahas, semua dirundinglah nantinya” (Senin, 4 Mei 2015, 09.32 WIB)

(Hal 128,125) “...kalo daftar beneran mau lihat apa memang ada kendala atau tidak. Kalo ada ya perlu pembahasan itu mbak” (Kamis, 7 mei 2015, 08.45 WIB)

Kondisi tersebut memberikan arti bahwa informan masih memerlukan tahap evaluasi lagi terhadap kerumitan dari program JKN, sehingga peluang untuk mengubah keputusan mengadopsi JKN bisa dilakukan. Penelitian Ikbal (2014)

menyatakan bahwa penerima inovasi cenderung melakukan evaluasi program JKN secara terus menerus sampai keputusan yang diambilnya nanti sesuai dengan kemampuan dirinya.

#### 4) Dapat Diuji Coba

Dapat diuji coba diartikan sebagai bisa tidaknya suatu inovasi digunakan sementara atau digunakan tanpa harus terikat untuk menggunakannya. Suatu inovasi yang dapat diuji cobakan pada keadaan sesungguhnya akan membuat inovasi lebih cepat diadopsi (Rogers, 2005 : 43). Informan menilai bahwa tempat kerja informan sebenarnya memerlukan uji coba program JKN. Hal ini disebabkan oleh kengintahuan informan terhadap kelebihan dan kekurangan dari program JKN. Informan menilai bahwa adanya uji coba program JKN berpeluang untuk menimbulkan ketertarikan informan pada program JKN. Uraian pernyataan dari informan utama tersebut ialah sebagai berikut :

(Hal 121,145) “...iya perlu, sebenarnya ingin saya ada uji coba ini. kan bisa tahu kelebihannya toh, terus kelemahan programnya juga. siapa tahu nanti saya bisa tertarik”  
(Senin, 4 Mei 2015, 09.32 WIB)

Harapan informan terhadap adanya uji coba program JKN di tempat kerja informan ternyata tidak bisa direalisasikan. Hal ini dikarenakan BPJS Kesehatan selaku pengelola program JKN menyatakan bahwa uji coba program JKN ini tidak perlu dilakukan, karena BPJS Kesehatan sudah menyiapkan unit pengaduan dan pelayanan peserta guna mengatasi segala keluhan dari peserta. Unit ini menerima pengaduan dari peserta dengan prosedur yang benar dan selanjutnya bila terbukti terjadi kekeliruan atau masalah, maka BPJS Kesehatan akan memberikan solusi bagi peserta.

Tidak adanya uji coba program JKN di tempat kerja informan tidak menjadi masalah yang terlalu rumit untuk informan. Hal yang dikhawatirkan informan hanya pada resiko yang akan diterima informan bila tidak mendaftar JKN, sehingga informan mengaku setuju untuk mendaftar program JKN meskipun tidak ada uji coba program JKN.

#### 5) Dapat Dilihat

Dapat dilihat merupakan ciri inovasi yang diartikan sebagai tingkat bagaimana manfaat penggunaan suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain (Rogers, 2005 : 44). BPJS Kesehatan menilai bahwa program JKN merupakan program jasa sehingga cara yang bisa dilakukan untuk menyadarkan Badan Usaha tentang bukti manfaat dari program JKN ini hanya melalui testimoni peserta JKN. BPJS Kesehatan biasanya menampilkan video testimoni manfaat yang telah diterima peserta JKN pada kegiatan sosialisasi langsung. Hal ini diitujukan untuk memperlihatkan bukti manfaat dari program JKN kepada informan.

Pernyataan tersebut tidak didukung dengan jawaban dari informan. Informan mengaku belum ada bukti manfaat yang diperlihatkan BPJS Kesehatan pada Badan Usaha. Hal ini disimpulkan oleh informan berdasarkan pengalaman informan saat mengikuti kegiatan sosialisasi langsung JKN dari BPJS Kesehatan. Informan hanya menerima informasi seputar tujuan program JKN yang memberikan asuransi kesehatan bagi pekerja untuk bisa sehat. Berikut ini adalah kutipan wawancara dari pernyataan informan tersebut :

(Hal 121, 149) "...saya belum tahu ini apa namanya ketentuan dari manfaat yang diberikan BPJS. Belum ada bukti yang diberitahukan cuma katanya ini biar pekerja sehat gitu. Soalnya sakit ada asuransinya" (Senin, 4 Mei 2015, 09.32 WIB)

Informan menyatakan cenderung tetap akan mendaftar JKN meskipun tidak ada bukti manfaat yang diperlihatkan BPJS Kesehatan. Hal ini terpaksa diambil informan karena informan tidak ingin berurusan dengan sanksi dari pemerintah. Informan mengaku akan mendapat kerugian jika tidak daftar JKN. Hal ini dikarena informan tidak akan bisa memperpanjang usaha bila tidak daftar program JKN.

#### 4.4.4 Keputusan Pimpinan Badan Usaha

Roger (2005 : 47) berpendapat bahwa tahap ini merupakan tahap individu mengambil konsep inovasi dan menimbang keuntungan/ kerugian dari menggunakan inovasi dan memutuskan apakah akan mengadopsi atau menolak inovasi. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa seluruh informan memutuskan untuk mendaftar program JKN dengan terpaksa. Informan memiliki intensi untuk mendaftar meskipun dengan keterpaksaan. Sebagian kecil informan juga menyampaikan bahwa dirinya mau mendaftar JKN, namun membutuhkan proses untuk melakukan hal tersebut. Seperti yang diuraikan dalam pernyataan berikut :

(Hal 122, 155) "...iya terpaksa, saya daftar JKN bulan ini"  
(Senin, 4 Mei 2015, 09.32 WIB)

(Hal 129,137) "...insyallah iya daftar terpaksa mbak, tapi butuh proses buat daftar itu mbak gak langsung sekarang"  
(Kamis, 7 Mei 2015, 08.45 WIB)

Notoatmodjo (2007 : 26) menyatakan bahwa tindakan atau perilaku sebagai hasil keterpaksaan ini memang cepat, tetapi tidak akan langgeng karena tidak didasari oleh pemahaman dan kesadaran untuk apa melakukan hal seperti itu. Keterpaksaan informan dalam mendaftar program JKN menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh BPJS Kesehatan. Informan bisa saja mengubah keputusannya bila ada faktor dukungan yang membuat informan merasa tidak perlu takut dengan tekanan yang diberikan pemerintah.

Ada dua faktor yang muncul antara niat pembelian dan keputusan pembelian. Yang pertama adalah sikap calon pembeli dan yang kedua adalah faktor situasional yang tidak diharapkan. Jadi niat pembelian belum tentu berakhir pada suatu pembelian yang sesungguhnya (Umar, 2006 : 45). Pernyataan ini memberikan pandangan bahwa meskipun sebagian besar Badan Usaha sudah memiliki intensi untuk mendaftar program JKN, akan tetapi belum tentu niat tersebut mampu membuat informan benar-benar mendaftar program JKN. BPJS Kesehatan selaku pengelola program berhak melakukan monitoring terhadap jalannya proses registrasi Badan Usaha dalam program JKN.

Penelitian Lestari (2012) mengungkapkan bahwa keputusan yang diambil secara terpaksa masih akan membutuhkan waktu untuk mengevaluasi inovasi yang terlalu lama. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian ini yang menggambarkan bahwa informan tidak akan langsung bertindak untuk mendaftar program JKN, meskipun sudah memutuskan untuk mendaftar. Seluruh informan menyatakan akan mendaftar JKN pada bulan Juni 2015 setelah semua Badan Usaha mendaftar. Hal ini dikarenakan keputusan yang diambil secara terpaksa akan membuat informan membutuhkan waktu tambahan untuk evaluasi program. Berikut ini adalah pernyataan yang disampaikan oleh informan utama :

(Hal 122, 157) “...iya ini bulan Juni ini mau saya daftarkan karyawan, semuanya butuh proses” (Kamis, 7 Mei 2015, 08.45 WIB)

Penelitian Simanjuntak et al (2011) mendukung hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa konsumen akan memilih untuk mengadopsi suatu produk apabila, konsumen sudah memiliki kesadaran atas pentingnya produk. Sikap informan yang belum sadar atas pentingnya program JKN membuat sebagian besar informan memilih mendaftar secara terpaksa. Kondisi ini juga diakui oleh BPJS Kesehatan, yang menyatakan bahwa rata – rata konsumen belum mendaftar program JKN dikarenakan informan belum sadar bahwa program JKN ini wajib dan penting untuk diikuti. Seperti yang diuraikan berikut ini :

(Hal 114,54) “...menurut saya, rata – rata belum mendaftar karena belum adanya kesadaran Badan Usaha atas kewajibannya. Padahal, program JKN ini penting dan sudah ditetapkan oleh pemerintah sebagai program jaminan kesehatan yang wajib diikuti oleh seluruh badan usaha. Sanksinya sendiri padahal sudah jelas tertuang dalam PP No. 86. Jadi kesadaran badan usaha yang memang menjadi hambatan badan usaha tidak mendaftar JKN sampai saat ini” (Selasa, 26 Mei 2015, 13.05 WIB)

Penelitian Khumaira *et al* (2012) berpendapat bahwa umumnya individu akan memilih keputusan berdasarkan atas keyakinan dirinya. Individu memastikan dulu kemampuan dirinya sebelum benar–benar mengimplementasikan apa yang

ditawarkan oleh lingkungan sekitarnya. Seluruh informan memiliki keyakinan yang sama atas kemampuan dirinya untuk mendaftar program JKN. Informan yakin bisa mendaftarkan pekerja di Badan Usahanya dalam program JKN, akan tetapi tidak semua pekerja yang bisa didaftarkan melainkan hanya beberapa pekerja yang dinilai berisiko memiliki PAK dan memiliki kemampuan finansial tinggi saja yang akan didaftarkan. Uraian pertanyaan informan tersebut adalah sebagai berikut :

(Hal 129,149) “...insyallah sudah yakin mbak... Mungkin karyawan yang gajinya besar sama yang dibagian mesin cetak aja yang risiko sakite besar yang tak daftarkan”  
(Kamis, 7 Mei 2015, 08.45 WIB)

Keyakinan informan untuk mendaftar program JKN didasarkan atas keuntungan relative dan kemampuan finansial dari Badan Usaha. Gaji pekerja yang besar dinilai mampu oleh informan untuk mendaftar program JKN, sedangkan pekerja dengan gaji rendah dinilai tidak mampu untuk mendaftar program JKN. Informan juga mendasarkan keyakinannya pada manfaat program JKN, sehingga pekerja dengan risiko kerja terberat yang dinilai berhak mendapatkan manfaat dari program JKN. Penelitian Lestari (2012) berpendapat bahwa kemampuan membayar dan manfaat program pemerintah menentukan keyakinan masyarakat dalam menggunakan program yang diwajibkan pemerintah. Pemantauan kendala pelaksanaan program perlu dikaji secara terus menerus oleh pemerintah agar program yang diimplementasikan sesuai dengan harapan masyarakat.

BPJS Kesehatan selaku pelaksana dalam program JKN menyatakan bahwa kendala yang dialami informan dalam mendaftar program JKN ini, salah satunya yaitu kondisi sumber daya manusia dan kondisi finansial Badan Usaha yang masih membutuhkan beberapa persiapan. Pernyataan tersebut disampaikan oleh informan kunci dalam uraian berikut ini :

(Hal 115, 56) “...Badan Usaha masih membutuhkan berbagai persiapan terkait pengelolaan sumber dana dan sumber daya manusianya, sehingga inilah kendala yang

sampai saat ini masih diatasi oleh BPJS Kesehatan”  
(Selasa, 26 Mei 2015, 13.05 WIB)

Setiap individu yang siap untuk mengadopsi sebuah perilaku baru pasti memiliki harapan yang lebih baik kedepannya. Harapan tidak hanya dalam bentuk fisik, melainkan juga dalam bentuk mental (Notoatmodjo, 2007 : 59). Seluruh informan dalam penelitian ini juga memiliki harapan sebelum dirinya berkomitmen untuk melaksanakan perubahan perilaku. Informan berharap agar program JKN bisa memberikan manfaat yang benar – benar nyata, bukan hanya kewajiban Badan Usaha saja yang diperhatikan oleh BPJS Kesehatan. Manfaat pelayanan kesehatan yang baik menjadi harapan informan terhadap program JKN. Seperti yang diuraikan berikut ini :

(Hal 122,163) “...harapannya ya itu, karyawan saya sakit itu ya diobati dengan baik jangan disesuaikan dengan fasilitas kelas” ( Senin, 4 Mei 2015, 08.45 WIB)

(Hal 129, 151) “...sementara ini harapannya ya program ini memberikan manfaat yang benar–benar nyata. Kalo sakit ya pelayanannya yang baik, jangan bayarnya aja yang suruh tepat waktu” (Kamis, 7 Mei 2015, 09.32 WIB)

Pernyataan informan tentang harapannya terhadap program JKN dapat dijadikan bahan evaluasi dari program JKN. Hal ini diperkuat dengan penelitian Ikbal (2014) yang menyatakan bahwa penilaian penerima inovasi cenderung bersifat subjektif, namun dapat dijadikan bahan telaah bagi perbaikan program JKN.

## **BAB 5. PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Hasil penelitian tentang tahap adopsi inovasi pimpinan Badan Usaha dalam kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional ini memperoleh kesimpulan bahwa :

- a. Penilaian informan tentang saluran komunikasi yang efektif sebagai alat untuk menginformasikan program JKN berbeda dengan penilaian BPJS Kesehatan. Faktor rendahnya frekuensi pemaparan saluran komunikasi program JKN menjadi penyebab hal tersebut
- b. Pengetahuan informan berada pada tingkatan tahu, disebabkan oleh ciri penerima dan ciri sistem sosial. Tingkat pengetahuan informan yang hanya mengetahui informasi program JKN tidak sesuai dengan harapan BPJS Kesehatan yang mengharapkan pengetahuan informan berada pada tingkat analisis
- c. Perubahan sikap positif informan pada program JKN sudah terjadi, akan tetapi belum pada tingkat persuasi informan pada program JKN. Tidak adanya ketertarikan informan pada program JKN paling besar dipengaruhi oleh salah satu ciri inovasi program JKN yaitu faktor bukti manfaat
- d. Informan memutuskan untuk menerima perubahan/ mengadopsi inovasi program kesehatan berupa program JKN, namun dengan keterpaksaan. Keputusan informan yang diambil secara terpaksa membuka peluang informan untuk melakukan evaluasi program kembali.

### **5.2 Saran**

Saran yang dapat peneliti berikan sehubungan dengan penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi Badan Usaha di Kabupaten Lumajang agar turut berperan aktif dalam penerapan layanan program JKN di tempat kerja, yaitu dengan mengimplementasikan keputusan yang telah diambil melalui registrasi program JKN sebelum 30 Juni 2015 serta memanfaatkan layanan program JKN sesuai dengan kewajiban dan hak peserta yang sudah diatur dalam undang – undang
- b. Bagi Pegawai Unit Pemasaran BPJS Kesehatan
  - 1) Strategi perubahan perilaku dalam bentuk pemasaran program JKN perlu ditingkatkan, yaitu dengan menambah frekuensi informasi program JKN melalui kegiatan sosialisasi langsung ataupun media JKN
  - 2) Perlu adanya kerjasama dengan pihak lain (provider program JKN dan Apindo) dalam kegiatan pemasaran program JKN pada segmentasi Badan Usaha
  - 3) Kegiatan sosialisasi langsung program JKN pada segmentasi Badan Usaha perlu diperluas sehingga dapat mencakup seluruh Badan Usaha di Kabupaten Lumajang
  - 4) Perlu adanya inovasi kegiatan pemasaran program JKN, misalnya dengan pembuatan/ pemutaran video testimoni peserta JKN (khusus segmentasi Badan Usaha) dan pelaksanaan kegiatan sosialisasi langsung dengan narasumber yaitu pimpinan Badan Usaha yang sudah menjadi peserta JKN sehingga dapat dijadikan sebagai bukti manfaat program JKN
- c. Bagi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Kabupaten/ Kota agar ikut andil dalam implementasi program JKN untuk segmentasi Badan Usaha, salah satunya dengan memberikan payung hukum berupa peraturan daerah terkait kewajiban Badan Usaha untuk mendaftar program JKN dan pembuatan kebijakan yang mengatur kerja sama antara BPJS Kesehatan dengan instansi terkait lainnya seperti Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) dan Kejaksaan
- d. Bagi peneliti selanjutnya agar mengkaji ulang tahap saluran komunikasi pada proses adopsi inovasi pimpinan Badan Usaha dalam program JKN, sehingga dapat menjadi masukan dalam penelitian mendatang terkait inovasi saluran

komunikasi program JKN yang tepat untuk mendukung keikutsertaan segmentasi Badan Usaha dalam program JKN



**DAFTAR PUSTAKA**

- Alma, Buchari. 2005. *Kewirausahaan : Modal untuk Bisnis UKM*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Amsyari, Fuad. 2004. *Membangun Lingkungan Sehat : Menyambut 50 tahun Indonesia Merdeka*. Surabaya : Airlangga University Press
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin. 2009. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Bungin, B. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Surabaya : Airlangga University Press
- Bustan, MN. 2007. *Epidemiologi Penyakit Tidak Menular*. Jakarta : Rineka Cipta
- Daftar Agregat Penduduk Kabupaten Lumajang Hasil Konsolidasi Semester Desember II 2013. [Serial Online] <http://www.infoduklumajang.com>. [28 Juni 2014]
- Departemen Perdagangan. 2011 *Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara No. 1 Tahun 2011 tentang Badan Usaha Milik Negara*. Jakarta : Departemen Perdagangan
- Departemen Kesehatan. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 28 Tahun 2014*. Jakarta : Departemen Kesehatan
- Departemen Kesehatan.. 2014. *Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014 tentang Jaminan Kesehatan*. Jakarta : Departemen Kesehatan
- Departemen Kesehatan.. 2014. *Peraturan Pemerintah No.86 Tahun 2013*. Jakarta : Departemen Kesehatan

- Departemen Kesehatan.. 2014. *Peraturan Pemerintah No.109 Tahun 2013*. Jakarta : Departemen Kesehatan
- Departemen Kesehatan.. 2014. *Peraturan Pemerintah No.111 Tahun 2013*. Jakarta : Departemen Kesehatan
- Departemen Kesehatan. 2003. *Undang – Undang No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Umum Milik Negara*. Jakarta : Departemen Kesehatan
- Departemen Kesehatan . 2011. *Undang – Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta : Departemen Kesehatan
- Departemen Kesehatan . 2009. *Undang – Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*. Jakarta : Departemen Kesehatan
- Departemen Kesehatan. 2004. *Undang – Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta : Departemen Kesehatan
- Depkes RI. 2006. *Pengamatan Epidemiologi Sederhana*. Jakarta: Depkes RI
- Depkes RI. 2006. *Promosi Kesehatan*. Jakarta: Depkes RI
- Diskamara, ER. 2009. *Hubungan profil keluarga dengan pola penyebaran penyakit*. [Serial Online] <http://www.lontar.ui.ac.id>. [30 April 2014]
- Effendy, O.U. 2005. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
- Ikkal, Kaderia. 2014. *Strategi Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Makassar Dalam Menyosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*. Tidak Dipublikasikan. *Skripsi*. Makassar : Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
- Informasi seputar BPJS Kesehatan. 2014. [Serial Online] <http://bpjs-kesehatan.go.id>. [1 Juni 2014]
- Jefkins, Frank. 2006. *Public Relation : Edisi Kelima*. Jakarta : Penerbit Erlangga

- Kasali, Rhenald. 2007. *Manajemen Periklanan : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Bandung : MQ Publishing
- Kemenkes RI, 2013. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. [Serial Online] <http://www.depkes.go.id>. [28 Juni 2014]
- Kholid,A.2012.*Promosi kesehatan*. Jakarta : Rajawali Press
- Khumayra, ZH. 2012. *Perbedaan Pengetahuan dan Sikap Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) Antara Santri Putra dan Santri Putri*. Dipublikasikan. Jurnal. Semarang : Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro
- Kompas. 2015. Setahun, Hanya 500 Perusahaan di Jatim Daftar JKN-BPJS. <http://www.kompas.com>. [12 April 2015]
- Kompas. 2015. Tak Daftar Pekerja, BUMN Kena Sanksi. [Serial Online] <http://www.kompas.com>. [12 April 2015]
- Lestari, Widiyanti Sri. 2012. *Evaluasi Penggunaan Saluran Komunikasi Antar Pribadi Sebagai Salah Satu Strategi Komunikasi Dalam Proses Adopsi Inovasi Program Pemerintah (Studi Kasus : Program Keluarga Harapan)*. Tidak Dipublikasikan. *Tesis*. Jakarta : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Pasca Sarjana Departemen Ilmu Komunikasi Kekhususan Ilmu Komunikasi
- Luthviatin, N, Zulkarnain, E, Istiaji, Erdi, Rokhmah, Dewi. 2012. *Dasar – Dasar Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jember : Jember University Press
- Marsudi. 2007. *Psikologi Untuk Keperawatan*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Maryam, Siti. 2007. *Pergeseran Kebijakan Dalam Pelayanan Publik Pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN)*. Tidak Dipublikasikan. *Tesis*. Semarang : Program Magister Ilmu Hukum Pasca Sarjana Universitas Diponegoro
- Moleong. J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Moleong. J.. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya

- Nasir, M. 2009. *Komunikasi dalam Keperawatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Salemba Medika
- Nasir, M. . 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Penerbit Gahlia Indonesia
- Nikmah, F. 2010. Perilaku Seksual Waria. Tidak Dipublikasikan. *Skripsi*. Jember : Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Jember
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasinya Edisi Ketiga*. Jakarta :PT. Asdi Mahasatya
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasinya*. Jakarta :PT. Asdi Mahasatya
- Oswari, Teddy. 2008. Model Perilaku Penerimaan Teknologi Informasi : Pengaruh Variabel Prediktor, Moderating Effect, Dampak Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Produktivitas dan Kinerja Usaha Kecil. Dipublikasikan. *Jurnal Kesehatan*. Depok : Universitas Gunadharma
- Pemda Lumajang. 2014. Profil Kabupaten Lumajang Tahun 2014. <http://www.lumajang.go.id>. [28 Maret 2015]
- Perdana, Arif. 2011. *Isomorfisma Dalam Adopsi Teknologi Informasi Pada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)*. Dipublikasikan. *Jurnal Bisnis*. Yogyakarta : Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Pontianak
- Roger, A. 2005. *Difussion Of Inovation Theory*. California. : Sage Publications Inc
- Rokhmah, D. 2009. Gaya Hidup Seksual Waria Non Pekerja Seksual Kota Semarang. Tidak Dipublikasikan. *Tesis*. Semarang : Program Studi Magister Promosi Kesehatan Universitas Diponegoro
- Sarwono. 2005. *Ilmu Perilaku dan Terapannya*. Bandung : Alfabeta
- Simanjuntak, Evi Rinawati. 2007. Pengaruh Gaya Hidup Terhadap Adopsi Produk Berteknologi Tinggi Pada Konsumen di Indonesia. Dipublikasikan. *Jurnal Teknologi*. Sumatera : Binus Business School

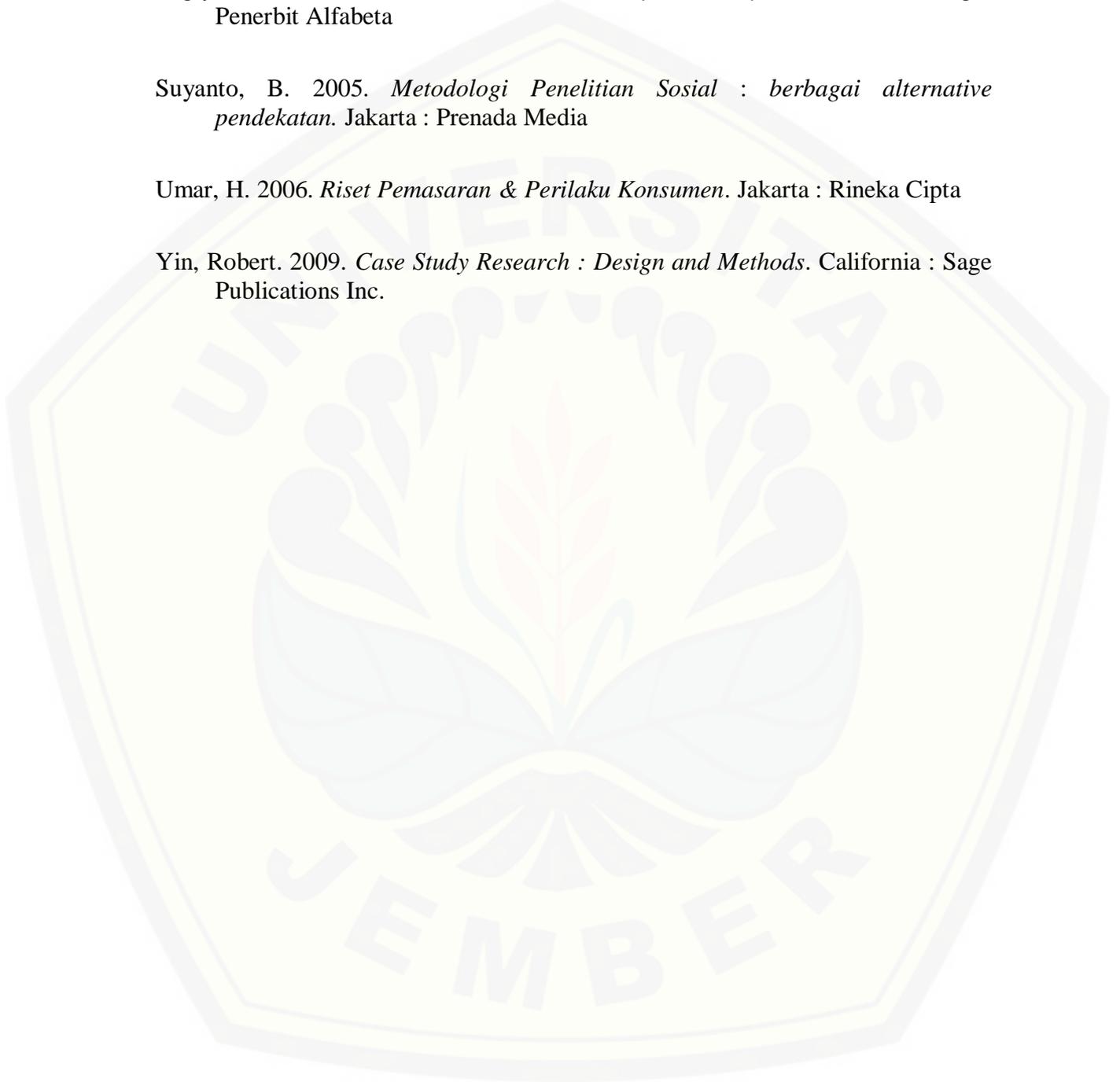
Sucipto. 2010. *Pedoman Etika Usaha dan Tata Perilaku*. Bandung : MQ Publishing

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta

Suyanto, B. 2005. *Metodologi Penelitian Sosial : berbagai alternative pendekatan*. Jakarta : Prenada Media

Umar, H. 2006. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta : Rineka Cipta

Yin, Robert. 2009. *Case Study Research : Design and Methods*. California : Sage Publications Inc.





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PERGURUAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Telp.(0331) 322995 Fax. (0331) 337878 JEMBER (68121)

**PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN PIMPINAN BADAN USAHA  
DALAM MENGIKUTI JAMINAN KESEHATAN NASIONAL**

Wawancara ke :  
Hari, Tanggal :  
Waktu :  
Lokasi :

**I. KARAKTERISTIK INFORMAN KUNCI**

1. Nama Informan :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : Laki - Laki/Perempuan\*
4. Jabatan :
5. Lama waktu kerja :

**II. PANDUAN WAWANCARA TENTANG SALURAN KOMUNIKASI**

1. Media informasi yang diberikan oleh informan kunci untuk memasarkan Jaminan Kesehatan Nasional pada informan utama
  - a. Media cetak JKN meliputi Leaflet, Poster
  - b. Media elektronik JKN meliputi Iklan Layanan Masyarakat di Radio dan Televisi serta website BPJS Kesehatan
  - c. Media massa JKN meliputi Baliho, Papan Reklame, Spanduk
2. Metode pemberian informasi JKN oleh informan kunci pada informan utama



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PERGURUAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Telp.(0331) 322995 Fax. (0331) 337878 JEMBER (68121)

---

3. Panduan dasar informan kunci dalam pembuatan pesan pemasaran JKN
4. Sasaran dalam lingkungan tempat kerja informan utama yang dipilih informan kunci untuk memasarkan program Jaminan Kesehatan Nasional terkait arti, tujuan, manfaat, kewajiban peserta, hak peserta, tata cara pendaftaran dan sanksi administratif bagi sasaran yang tidak mendaftar Jaminan Kesehatan Nasional
5. Frekuensi pemberian informasi JKN yang dilakukan informan kunci pada informan utama
6. Agenda khusus yang diadakan informan kunci untuk memasarkan JKN pada informan utama
7. Hambatan informan kunci dalam memasarkan JKN

### **III. PANDUAN WAWANCARA TENTANG PENGETAHUAN**

Pandangan / penilaian informan kunci terhadap pengetahuan informan utama pada program Jaminan Kesehatan Nasional yang meliputi arti, tujuan, manfaat, kewajiban peserta, hak peserta, tata cara pendaftaran dan sanksi administratif bagi sasaran yang tidak mengikuti aturan Jaminan Kesehatan Nasional

### **IV. PANDUAN WAWANCARA TENTANG PERSUASI**

Pandangan / penilaian informan kunci atas sikap suka atau tidak sukanya informan utama dengan program Jaminan Kesehatan Nasional yang dikaitkan dengan keuntungan relative, keserasian, kerumitan, tingkat uji coba dan tingkat pembuktian (dapat dilihat)

### **V. PANDUAN WAWANCARA TENTANG KEPUTUSAN**

Pandangan / penilaian informan kunci atas keputusan yang diambil oleh pimpinan Badan Usaha kaitannya dengan penggunaan program Jaminan Kesehatan Nasional

Lampiran B. Panduan Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*) Untuk Informan Utama (Pimpinan Badan Usaha)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PERGURUAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Telp.(0331) 322995 Fax. (0331) 337878 JEMBER (68121)

**PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN PIMPINAN BADAN USAHA  
DALAM MENGIKUTI JAMINAN KESEHATAN NASIONAL**

Wawancara ke :

Hari, Tanggal :

Waktu :

Lokasi :

**I. PETUNJUK PENGISIAN**

Diisi oleh peneliti dengan cara wawancara

**II. KARAKTERISTIK INFORMAN UTAMA**

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : Laki - Laki/Perempuan\*
4. Alamat :
5. Jabatan :
6. Riwayat Jaminan Kesehatan Badan Usaha :

**III. PANDUAN WAWANCARA TENTANG SALURAN KOMUNIKASI**

1. Media informasi JKN yang diterima informan utama
  - a. Media cetak JKN meliputi Leaflet, Poster, Buku Saku
  - b. Media elektronik JKN meliputi Iklan Layanan Masyarakat di Radio dan Televisi serta website BPJS Kesehatan
  - c. Media massa JKN meliputi Baliho, Papan Reklame, Spanduk



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PERGURUAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Telp.(0331) 322995 Fax. (0331) 337878 JEMBER (68121)

---

2. Pekerja dari informan utama yang menerima saluran komunikasi JKN
3. Kajian Informasi JKN mengenai arti, tujuan, manfaat, kewajiban peserta, hak peserta, tata cara pendaftaran dan sanksi administratif yang diterima informan utama

#### **IV. PANDUAN WAWANCARA TENTANG PENGETAHUAN**

##### **A. Informasi JKN yang sudah diketahui informan utama**

1. Pengertian program Jaminan Kesehatan Nasional
2. Tujuan dari program Jaminan Kesehatan Nasional
3. Manfaat yang diberikan program Jaminan Kesehatan Nasional
4. Kewajiban bagi informan utama yang termasuk peserta Jaminan Kesehatan Nasional
5. Hak yang diterima informan utama sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional
6. Tata cara pendaftaran program Jaminan Kesehatan Nasional yang perlu dilakukan informan utama
7. Sanksi administratif bagi informan utama yang belum mendaftar program Jaminan Kesehatan Nasional

##### **B. Kesiediaan berubah dari informan utama**

1. Pandangan informan utama terhadap inovasi program kesehatan berupa Jaminan Kesehatan Nasional
2. Penilaian informan utama atas kesiapan dirinya untuk menggunakan program Jaminan Kesehatan Nasional

##### **C. Ciri sosial dari informan utama**

1. Ada/ tidak adanya interaksi informan utama dengan orang lain di luar maupun didalam lingkungan tempat kerja yang berhubungan dengan program JKN
2. Penilaian informan utama terhadap saluran antarpersonal yang mampu menghambat atau menambah informasi terkait JKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PERGURUAN TINGGI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
 Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Telp.(0331) 322995 Fax. (0331) 337878 JEMBER (68121)

#### **D. Kebutuhan inovasi dari informan utama**

1. Penilaian informan utama atas penting atau tidak pentingnya Jaminan Sosial berupa JKN terhadap lingkungan tempat kerjanya
2. Upaya pencarian informasi mengenai JKN yang pernah dilakukan informan utama

#### **E. Norma yang ada di lingkungan informan utama**

1. Aturan di lingkungan tempat kerja atau lembaga informan utama yang mempengaruhi penggunaan program Jaminan Kesehatan Nasional
2. Pandangan informan utama terhadap ketentuan atau nilai – nilai dalam penggunaan program Jaminan Kesehatan Nasional

#### **F. Toleransi penyimpangan informan utama**

1. Pandangan informan utama atas ketidakpatuhan pada aturan terkait penggunaan Jaminan Kesehatan Nasional
2. Pandangan informan utama terhadap sanksi administratif dari ketidakpatuhan dalam penggunaan Jaminan Kesehatan Nasional

#### **G. Pola komunikasi informan utama**

1. Alur penginformasian program JKN yang dilakukan pada lingkungan tempat kerja informan utama
2. Bentuk koordinasi yang dilakukan informan utama di lingkungan tempat kerjanya dalam menanggapi informasi Jaminan Kesehatan Nasional yang telah didapatkan

### **V. PANDUAN WAWANCARA TENTANG PERSUASI**

#### **A. Sikap yang diberikan informan utama terhadap program JKN**

1. Ada atau tidak adanya ketertarikan informan utama pada informasi program Jaminan Kesehatan Nasional
2. Upaya yang cenderung akan dilakukan oleh informan utama setelah mengetahui informasi Jaminan Kesehatan Nasional



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PERGURUAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Telp.(0331) 322995 Fax. (0331) 337878 JEMBER (68121)

---

**B. Keuntungan relatif program JKN untuk informan utama**

1. Penilaian informan utama atas kelebihan program Jaminan Kesehatan Nasional setelah menerima informasi program Jaminan Kesehatan Nasional
2. Upaya yang cenderung akan dilakukan informan utama setelah mengetahui pentingnya penggunaan program Jaminan Kesehatan Nasional

**C. Keserasian program JKN untuk informan utama**

1. Penilaian informan utama atas kesesuaian program Jaminan Kesehatan Nasional dengan nilai – nilai, pengalaman, dan kebutuhan informan
2. Upaya yang cenderung akan dilakukan informan utama setelah mengetahui informasi seputar kesesuaian nilai – nilai, pengalaman, dan kebutuhan informan utama dengan Jaminan Kesehatan Nasional

**D. Kerumitan program JKN untuk informan utama**

1. Penilaian informan utama atas kesulitan/ ketidakmampuan lingkungan tempat kerja informan utama dalam menggunakan program Jaminan Kesehatan Nasional
2. Upaya yang cenderung akan dilakukan informan utama setelah mengetahui kesulitan/ ketidakmampuan lingkungan tempat kerja informan utama dalam menggunakan program Jaminan Kesehatan Nasional

**E. Dapat diuji coba oleh informan utama**

1. Penilaian informan utama atas ada/ tidak adanya keinginan penggunaan sementara program Jaminan Kesehatan Nasional di lingkungan tempat kerja informan utama.
2. Upaya yang cenderung akan dilakukan informan utama setelah mengetahui kemungkinan ada/ tidak adanya penggunaan sementara



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PERGURUAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Telp.(0331) 322995 Fax. (0331) 337878 JEMBER (68121)

---

program Jaminan Kesehatan Nasional di lingkungan tempat kerja informan utama

**F. Dapat dilihat oleh informan utama**

1. Penilaian informan utama atas pembuktian manfaat dari menggunakan program Jaminan Kesehatan Nasional bagi informan utama dan lingkungan tempat kerjanya
2. Upaya yang cenderung akan dilakukan informan utama setelah mengetahui pembuktian manfaat dari menggunakan program Jaminan Kesehatan Nasional bagi informan utama dan lingkungan tempat kerjanya

**VI. PANDUAN WAWANCARA TENTANG KEPUTUSAN**

1. Rencana putusan yang akan diambil oleh informan utama terkait penggunaan program Jaminan Kesehatan Nasional
2. Waktu realisasi dari keputusan terkait penggunaan program Jaminan Kesehatan Nasional
3. Keyakinan informan utama atas keputusannya dalam mengambil keputusan terkait penggunaan program Jaminan Kesehatan Nasional



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PERGURUAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Telp.(0331) 322995 Fax. (0331) 337878 JEMBER (68121)

**PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN PIMPINAN BADAN USAHA  
DALAM MENGIKUTI JAMINAN KESEHATAN NASIONAL**

Wawancara ke :

Hari, Tanggal :

Waktu :

Lokasi :

**I. KARAKTERISTIK INFORMAN TAMBAHAN**

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : Laki - Laki/Perempuan\*
4. Alamat :
5. Jabatan :
6. Riwayat Jaminan Kesehatan Pekerja :

**II. PANDUAN WAWANCARA TENTANG SALURAN KOMUNIKASI**

1. Media informasi JKN yang pernah diterima informan tambahan
  - a. Media cetak JKN meliputi Leaflet, Poster, Buku
  - b. Media elektronik JKN meliputi Iklan Layanan Masyarakat di Radio dan Televisi serta website BPJS Kesehatan
  - c. Media massa JKN meliputi Baliho, Papan Reklame, Spanduk
2. Kajian Informasi JKN mengenai arti, tujuan, manfaat, kewajiban peserta, hak peserta, tata cara pendaftaran dan sanksi administratif yang diterima informan tambahan

**III. PANDUAN WAWANCARA TENTANG PENGETAHUAN**

**A. Informasi JKN yang sudah diketahui informan tambahan**

1. Pengertian program Jaminan Kesehatan Nasional



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PERGURUAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Telp.(0331) 322995 Fax. (0331) 337878 JEMBER  
(68121)

2. Tujuan dari program Jaminan Kesehatan Nasional
3. Manfaat yang diberikan program Jaminan Kesehatan Nasional
4. Kewajiban bagi informan tambahan yang termasuk peserta Jaminan Kesehatan Nasional
5. Hak yang diterima informan tambahan sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional
6. Tata cara pendaftaran program Jaminan Kesehatan Nasional yang perlu dilakukan informan tambahan
7. Sanksi administratif bagi informan tambahan yang belum mendaftar program Jaminan Kesehatan Nasional

**B. Kesiediaan berubah dari informan tambahan**

1. Pandangan informan tambahan terhadap inovasi program kesehatan berupa Jaminan Kesehatan Nasional
2. Penilaian informan tambahan atas kesiapan informan utama untuk mendaftar program Jaminan Kesehatan Nasional

**C. Ciri sosial dari informan tambahan**

1. Ada atau tidaknya interaksi informan tambahan dengan informan utama yang berhubungan dengan program JKN
2. Penilaian informan tambahan atas saluran antar personal dari informan utama yang mampu menghambat atau memudahkan penerimaan informasi tentang JKN

**D. Kebutuhan inovasi dari informan tambahan**

1. Penilaian informan tambahan atas penting atau tidak pentingnya menggunakan Jaminan Sosial berupa JKN
2. Penilaian informan tambahan atas ada/ tidak adanya upaya yang dilakukan informan utama untuk memberikan Jaminan Sosial

**E. Norma yang ada di lingkungan informan tambahan**

1. Penilaian informan tambahan atas aturan di lingkungan tempat kerja yang mempengaruhi penggunaan program Jaminan Kesehatan Nasional



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PERGURUAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Telp.(0331) 322995 Fax. (0331) 337878 JEMBER (68121)

---

2. Penilaian informan tambahan terhadap pandangan informan utama pada aturan atau nilai – nilai dalam penggunaan program Jaminan Kesehatan Nasional

**F. Toleransi penyimpangan informan tambahan**

1. Penilaian informan tambahan atas ketidakpatuhan informan utama pada kewajiban mendaftar Jaminan Kesehatan Nasional
2. Penilaian informan tambahan atas sanksi administratif yang akan diterima lingkungan tempat kerjanya atas ketidakpatuhan dalam mendaftar Jaminan Kesehatan Nasional

**G. Pola komunikasi informan tambahan**

1. Alur penginformasian program JKN yang dilakukan pada lingkungan tempat kerja informan tambahan
2. Penilaian informan tambahan atas bentuk koordinasi yang dilakukan informan utama di lingkungan tempat kerjanya dalam menanggapi informasi Jaminan Kesehatan Nasional yang telah didapatkan

**IV. PANDUAN WAWANCARA TENTANG PERSUASI**

**A. Sikap yang diberikan informan tambahan terhadap program JKN**

1. Penilaian informan tambahan atas ketertarikan informan utama pada informasi program Jaminan Kesehatan Nasional
2. Penilaian informan tambahan atas upaya yang cenderung akan dilakukan oleh informan utama setelah mengetahui informasi Jaminan Kesehatan Nasional
3. Peran informan tambahan dalam upaya yang cenderung akan dilakukan oleh informan utama pada program Jaminan Kesehatan Nasional



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PERGURUAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Telp.(0331) 322995 Fax. (0331) 337878 JEMBER (68121)

---

#### **B. Keuntungan relatif program JKN untuk informan tambahan**

1. Penilaian informan tambahan atas kelebihan program Jaminan Kesehatan Nasional
2. Penilaian informan tambahan atas upaya yang cenderung akan dilakukan informan utama setelah mengetahui pentingnya penggunaan program Jaminan Kesehatan Nasional
3. Peran informan tambahan dalam upaya yang cenderung akan dilakukan oleh informan utama pada program Jaminan Kesehatan Nasional

#### **C. Keserasian program JKN untuk informan tambahan**

1. Penilaian informan tambahan atas kesesuaian program Jaminan Kesehatan Nasional dengan nilai – nilai, pengalaman, dan kebutuhan lingkungan tempat kerja
2. Penilaian informan tambahan atas upaya yang cenderung akan dilakukan informan utama setelah mengetahui informasi seputar kesesuaian nilai – nilai, pengalaman, dan kebutuhan informan utama dengan Jaminan Kesehatan Nasional
3. Peran informan tambahan dalam upaya yang cenderung akan dilakukan oleh informan utama pada program Jaminan Kesehatan Nasional

#### **D. Kerumitan program JKN untuk informan tambahan**

1. Penilaian informan tambahan atas kesulitan/ ketidakmampuan lingkungan tempat kerja dalam menggunakan program Jaminan Kesehatan Nasional
2. Penilaian informan tambahan atas upaya yang cenderung akan dilakukan informan utama setelah mengetahui kesulitan / ketidakmampuan lingkungan tempat kerja atau lembaga informan utama dalam menggunakan program Jaminan Kesehatan Nasional



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PERGURUAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Telp.(0331) 322995 Fax. (0331) 337878 JEMBER (68121)

3. Peran informan tambahan dalam upaya yang cenderung akan dilakukan oleh informan utama pada program Jaminan Kesehatan Nasional

**E. Dapat diuji coba oleh informan tambahan**

1. Penilaian informan tambahan atas ada/ tidak adanya keinginan penggunaan sementara program Jaminan Kesehatan Nasional di lingkungan tempat kerja atau lembaga informan utama.
2. Penilaian informan tambahan atas upaya yang cenderung akan dilakukan informan utama setelah mengetahui kemungkinan penggunaan sementara program Jaminan Kesehatan Nasional di lingkungan tempat kerja atau lembaga informan utama
3. Peran informan tambahan dalam upaya yang cenderung akan dilakukan oleh informan utama pada program Jaminan Kesehatan Nasional

**F. Dapat dilihat oleh informan tambahan**

1. Penilaian informan tambahan atas bukti manfaat dari menggunakan program Jaminan Kesehatan Nasional bagi informan tambahan
2. Penilaian informan tambahan atas upaya yang cenderung akan dilakukan informan utama setelah mengetahui pembuktian manfaat dari menggunakan program Jaminan Kesehatan Nasional bagi informan utama dan lingkungan tempat kerja / lembaganya
3. Peran informan tambahan dalam upaya yang cenderung akan dilakukan oleh informan utama pada program Jaminan Kesehatan Nasional

**V. PANDUAN WAWANCARA TENTANG KEPUTUSAN**

1. Penilaian informan tambahan atas rencana putusan yang akan diambil oleh informan utama terkait penggunaan program Jaminan Kesehatan Nasional
2. Penilaian informan tambahan atas waktu realisasi dari keputusan terkait penggunaan program Jaminan Kesehatan Nasional



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PERGURUAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Telp.(0331) 322995 Fax. (0331) 337878 JEMBER (68121)

---

3. Keyakinan informan tambahan atas keputusan informan utama dalam mengambil keputusan terkait penggunaan program Jaminan Kesehatan Nasional
4. Peran informan tambahan dalam pengambilan keputusan terkait penggunaan program Jaminan Kesehatan Nasional

## Lampiran C. Transkrip Hasil Wawancara Mendalam Informan Kunci

### 1. Informan Kunci 1

#### Karakteristik Informan

- a. Nama : UM
- b. Umur : 25 Tahun
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Jabatan : Staf Pemasaran dan Kepesertaan BPJS Kesehatan Cabang Operasional Jember
- e. Lama Waktu Kerja : 1 Tahun

Peneliti datang mengunjungi informan kunci pertama di kantor layanan operasional BPJS Kesehatan Lumajang pada tanggal 29 April 2015. Kedatangan peneliti bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai Badan Usaha di Kabupaten Lumajang yang belum mendaftar program JKN.

Informan kunci merupakan seorang wanita berumur 25 tahun dengan kulit yang sawo matang. Penampilannya anggun dan cantik dengan *make up* tipis serta seragam batik rapi yang dikenakannya. Olesan pemerah pipi menambah merona wajahnya sesekali saat wanita ini tersenyum ramah pada peneliti. Lipstik pada bibirnya yang berwarna merah muda membuat senyuman informan kunci terlihat lebih feminim. Balutan kerudung yang dikenakan di bagian kepala informan kunci menambah kesan muslimah. Nada suaranya lembut dan tegas sehingga informan kunci tepat bila diposisikan sebagai pegawai bagian pemasaran dan kepesertaan Badan Usaha di kantor layanan operasional BPJS Kesehatan Lumajang.

Proses wawancara informan kunci dengan peneliti berlangsung nyaman dan tidak tegang karena informan kunci menyambut kedatangan peneliti dengan baik. Sambil tersenyum ramah, informan kunci menjelaskan tugasnya yang bertanggung jawab dalam menyosialisasikan JKN pada Badan Usaha di Kabupaten Lumajang. Sikap profesionalitas kerja yang ditampilkan informan kunci tampak dari jawabannya yang

lugas dan hafal betul beberapa daftar Badan Usaha di Kabupaten Lumajang yang belum melakukan pendaftaran program JKN.

### Hasil Wawancara Mendalam dengan (IK1)

#### Wawancara Pertama :

P : Permissi mbak, mohon maaf mengganggu waktunya. Saya mahasiswa FKM Unej yang sedang melakukan penelitian terkait JKN. Jika mbak tidak keberatan, saya ada sedikit pertanyaan mbak

IK1 : Iya, mbak ada apa? Tapi kalo wawancara belum bisa ya soalnya pak G sedang ke luar kota jadi belum bisa izin ke beliau

P : enggeh mbak, mungkin ini mbak kan informan dalam penelitian saya ini adalah badan usaha yang belum daftar JKN, apakah mbak bisa memberikan informasi tentang siapa saja yang belum daftarnya mbak?

IK1 : sudah bawa daftarnya, siapa saja sasaran penelitiannya?

P : sudah mbak ini, tapi saya gak tahu siapa yang belum daftar

IK1 : iya mana mbak lihat (informan kunci mencoreti beberapa badan usaha yang belum mendaftar JKN). Ini yang belum daftar mbak, penelitiannya sampek kapan mbak?

P : sampai akhir Mei 2015 mbak. Kenapa mbak?

IK1 : enggak pa – pa, kita soalnya ada acara sosialisasi tanggal 5 Mei besok. Kalo mau ikut gak pa – pa

P : enggeh mbak, kalo diperkenankan saya mau ikut mbak. Untuk sosialisasi gini apakah memang sudah diagendakan mbak tiap bulannya?

IK1 : kalo ini kebetulan kita dapat surat dari apindo untuk melakukan sosialisasi ke badan usaha sana. Sementara ini ya ada agenda sosialisasinya mbak, cuma beberapa kali dalam sebulan

P : berarti untuk penginformasian JKN ke badan usaha ini ada bantuan dari Apindo ya mbak?

IK1 : gak juga mbak, ini kebetulan saja apindo ada keperluan. Asosiasi gini hanya perantara kami dengan badan usaha, setelahnya ya urusan kita sendiri

P : ow, enggeh mbak. Untuk tanya – tanya seputar JKN lainnya apa bisa sekarang mbak?

IK1 : nanti aja ya? mbak tanggal 5 kesini aja, sekalian menghadap pak G dulu

P : enggeh mbak terima kasih

**Wawancara Kedua :**

P : mbak kemaren saya sudah datang ke Badan Usaha yang ada di Summersuko itu

IK1 : itu badan usaha yang apa mbak?

P : yang CV untuk usaha pengolahan biji plastik itu mbak, disana katanya pernah dapat sosialisasi juga dari BPJS Kesehatan

IK1 : ehmm, iya.

P : Itu masih mau proses daftar katanya mbak

IK1 : iya mbak, kita ngitung realisasi daftarnya Badan Usaha ini kalo sudah registrasi mbak, maksudnya registrasi ini kalo BU sudah ngisi formulir sama bayar

P : hehe, enggeh mbak. Apa saya boleh tanya – tanya terkait sosialisasi badan usaha lainnya mbak?

IK1 : gini aja ya mbak, kalo untuk wawancara tentang BU selengkapny mungkin mbak bisa menghubungi BPJS Kesehatan di Jember bagian pemasaran aja ya? nanti saya yang menghubungi beliau yang ada disana

P : ow, enggeh mbak. Terima kasih

IK1 : iya sama – sama mbak

## 2. Informan Kunci 2

### Karakteristik Informan

- a. Nama : IW
- b. Umur : 35 Tahun
- c. Jenis Kelamin : Laki - Laki
- d. Jabatan : Kepala Unit Pemasaran BPJS Kesehatan cabang Jember
- e. Lama Waktu Kerja : 1 Tahun di BPJS Kesehatan

Peneliti datang mengunjungi kantor cabang BPJS Kesehatan pada tanggal 26 Mei 2015. Kedatangan peneliti bertujuan untuk mendapatkan

informasi lebih mendalam mengenai seluk beluk proses pengambilan keputusan pimpinan Badan Usaha di Kabupaten Lumajang dalam mengikuti program JKN.

Saat peneliti datang, seorang laki - laki berusia 35 tahun yang menjabat sebagai kepala unit pemasaran BPJS Kesehatan cabang Jember ini sedang melakukan komunikasi dengan staf bawahannya. Peneliti menjadikan kepala unit pemasaran BPJS Kesehatan cabang Jember sebagai informan kunci kedua guna memperlancar proses penelitian.

Penampilan yang rapi dan rambut yang lurus pendek tampak dari tampilan informan kunci. Kulitnya yang sawo matang serasi dengan seragam putih dan logo BPJS yang ada di bagian lengannya. Informan kunci tampak santun dan tegas dalam setiap perkataannya. Seringkali hanya senyuman tipis yang diberikan informan kunci dalam proses wawancara, sehingga terkesan simpatik. Pemakaian jam tangan dan sepatu yang mengkilap menampilkan dedikasinya dalam bekerja.

Proses wawancara informan kunci dengan peneliti berlangsung nyaman dan tidak tegang karena informan kunci menyambut kedatangan peneliti dengan baik.

#### **Hasil Wawancara Mendalam dengan (IK2):**

- P : Permissi pak, mohon maaf mengganggu waktunya. Saya dihaturkan oleh pak G untuk menemui bapak terkait wawancara mengenai skripsi saya pak
- IK2 : Iya, sudah menginformasikan ke saya kok kemaren. Silahkan mau wawancara apa?
- P : Begini pak, bagaimana cara pemasaran JKN yang dilakukan BPJS Kesehatan pada Badan Usaha di Kabupaten Lumajang?
- IK2 : Cara pemasaran program JKN pada Badan Usaha sendiri dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan secara langsung dan tidak langsung. Penginformasian JKN yang dilaksanakan secara langsung diberikan oleh BPJS Kesehatan kepada Badan Usaha di Kabupaten Lumajang melalui tatap muka secara langsung. Biasanya, kegiatan tersebut dalam bentuk sosialisasi langsung. Badan Usaha yang dijadikan sasaran sosialisasi ini ialah badan usaha yang memang sudah datang ke kantor BPJS Kesehatan untuk meminta karyawan kami melaksanakan sosialisasi

langsung program JKN. Selain itu, BPJS Kesehatan juga secara bertahap telah melakukan pendataan Badan Usaha yang belum mendaftar JKN untuk diundang dalam kegiatan sosialisasi program JKN. Itu kalo untuk pemasaran JKN secara langsung. Sedangkan untuk pemasaran JKN secara tidak langsung, BPJS Kesehatan melaksanakannya dengan menggunakan media.

P : Lalu, apa saja media yang digunakan untuk memasarkan program JKN kepada Badan Usaha pak?

IK2 : Media yang kita gunakan banyak, kalo untuk media cetak itu ada poster, leaflet, ada lagi buku saku. Selanjutnya untuk media massa sendiri itu ada spanduk, billboard atau papan reklame sama baliho yang biasanya dipasang diluar ruangan. Kalo untuk di lumajang, itu pernah dipasang baliho di 8 titik yang diperkirakan prospektif untuk memberikan informasi JKN. Sedangkan untuk media elektronik, BPJS Kesehatan menggunakan iklan di televisi sama dialog interaktif dari radio. Selain itu, BPJS Kesehatan juga memiliki website resmi yang memudahkan seluruh peserta maupun bukan peserta untuk melihat profil dari BPJS Kesehatan serta program yang diberikan.

P : Menurut bapak, apakah media yang digunakan tersebut cukup menarik dan efektif dalam memasarkan program JKN?

IK2 : Saya rasa cukup efektif ya, karena memang media tersebut sudah kami gunakan beberapa kali dan dulunya juga sudah dilakukan uji coba media.

P : Sebenarnya bagaimana cara bapak menilai efektifitas dari media pemasaran JKN tersebut?

IK2 : Untuk saat ini, media yang digunakan dalam penginformasian JKN pada badan usaha terukur efektifitasnya melalui formulir evaluasi sosialisasi. Dari situ, kita biasanya membagikan formulir evaluasi untuk melihat apakah pesan yang ada dalam media JKN bisa dipahami dengan benar oleh badan usaha.

P : Apakah ada panduan dasar dalam pembuatan pesan dalam media pemasaran JKN itu pak?

IK2 : Ada, kami ada pedoman dasar untuk pemasaran program JKN sendiri.

P : Siapa yang membuat panduan dasar dalam pembuatan pesan pemasaran JKN itu pak?

IK2 : Panduan dasar ini dibuat oleh BPJS Kesehatan pusat dan sudah disebarakan secara meluas pada seluruh kantor cabang dan kantor cabang operasional di seluruh kabupaten/kota.

P : Mengapa panduan tersebut dipilih sebagai dasar pembuatan pesan dalam media pemasaran JKN pak?

- IK2 : Iya, karena panduan tersebut adalah hasil musyawarah dari pegawai BPJS kesehatan dan dinilai tepat untuk dijadikan sebagai dasar pembuatan pesan JKN pada badan usaha.
- P : Lalu, sebenarnya siapa saja segmentasi dalam Badan Usaha yang dijadikan sasaran pemasaran program JKN?
- IK2 : Semua orang dalam badan usaha itu sendiri. Dalam program JKN, kami mengenal segmentasi untuk badan usaha itu ya pekerja dan pemberi kerja.
- P : Mengapa BPJS Kesehatan menentukan sasaran pemasaran program JKN untuk Badan Usaha ini pada pekerja dan pemberi kerja pak?
- IK2 : Karena pekerja dan pemberi kerjanya yang nantinya tergabung dalam program JKN, jadi keduanya ya harus diberikan informasi program JKN dulu agar paham dan sadar atas kewajiban yang dimilikinya.
- P : sebenarnya, apakah ada agenda khusus yang diadakan BPJS Kesehatan untuk memasarkan program JKN secara langsung pada badan usaha ini pak?
- IK2 : Ada agendanya, semacam kegiatan sosialisasi langsung. Itu pesertanya dari beberapa badan usaha yang belum mendaftar. Kalo yang sudah mendaftar itu tidak diikutkan dalam kegiatan ini.
- P : Berapa kali pemasaran JKN secara langsung itu dilakukan BPJS Kesehatan pada badan usaha pak?
- IK2 : Itu 2 minggu sekali biasanya ada kegiatan sosialisasi langsung untuk badan usaha yang belum bergabung JKN ini
- P : Apa tujuan khusus dari pengadaan agenda pemasaran secara langsung yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan ini pak?
- IK2 : Tujuannya agar badan usaha sadar dan paham dengan kewajibannya sehingga ikut dalam program JKN yang diwajibkan oleh pemerintah ini.
- P : Apakah ada kerjasama BPJS Kesehatan dengan pihak lain dalam memasarkan program JKN tersebut?
- IK2 : Tidak, kami tidak ada kerjasama dengan pihak lain dalam memasarkan program JKN sendiri
- P : Apakah sudah ada LO (*Lialision Officer*) pada beberapa Badan Usaha di Kabupaten Lumajang pak?
- IK2 : Sampai sekarang ini belum ada. LO kalo untuk kawasan Jawa Timur masih ada di Pasuruan, Gresik, Surabaya, Mojokerto itu adanya didaerah sana.
- P : Apa hambatan BPJS Kesehatan dalam memasarkan program JKN ini pak?

- IK2 : Hambatannya, masih adanya pekerja dalam badan usaha yang termasuk dalam pekerja musiman jadi kami masih susah untuk mengedukasi seluruh pekerjanya. Badan usaha sendiri akhirnya juga tidak mengikutsertakan seluruh pekerjanya karena alasan itu.
- P : Apa saja informasi yang diberikan BPJS Kesehatan pada kegiatan pemasaran JKN untuk Badan Usaha ini pak?
- IK2 : Intinya informasi yang kami berikan ini harus bisa memberikan kesadaran bagi Badan Usaha. Topik yang biasanya diberikan ya meliputi apa itu JKN, Tujuannya, Manfaat, Kewajiban, Hak peserta, Tata cara pendaftaran bagi badan usaha, dan juga Sanksi administratif bagi badan usaha yang tidak mendaftar program JKN terhitung mulai tanggal 30 Juni ini
- P : Menurut bapak, apakah badan usaha sudah memahami informasi tentang program JKN secara benar?
- IK2 : Kalo saya lihat, rata – rata badan usaha sendiri sudah tahu saja tapi belum memahami
- P : Bagaimana cara bapak menilai pemahaman dari badan usaha tersebut?
- IK2 : Iya saya menilainya dengan melihat hasil dari form 7. Itu formulir untuk evaluasi dari kegiatan sosialisasi program JKN pada Badan Usaha
- P : Menurut bapak, apakah badan usaha sudah bisa membedakan program JKN dengan program jaminan sosial yang lainnya?
- IK2 : rata – rata sudah, salah satu pemahaman yang saat ini memang sedang ditekankan oleh BPJS Kesehatan itu ya segmentasi BU ini bisa membedakan JKN dengan program Jaminan Sosial lainnya
- P : Menurut bapak, apakah informasi program JKN yang diberikan BPJS Kesehatan sudah mampu menciptakan ketertarikan badan usaha untuk mendaftar program JKN?
- IK2 : Rata – rata sudah ada yang tertarik tapi juga ada yang terpaksa. Tapi sebenarnya meskipun tidak ada ketertarikan, Badan Usaha harus tetap mendaftar JKN karena ini wajib. Kesadaran badan usaha dalam mengikuti program JKN yang sebenarnya diharapkan oleh BPJS Kesehatan saat ini
- P : Bagaimana cara bapak menilai ketertarikan Badan Usaha pada program JKN?
- IK2 : Iya, dilihat dari realisasi registrasi badan usaha dalam program JKN. Mungkin lebih tepatnya bukan pada ketertarikan badan usaha, tetapi lebih pada kesadaran Badan Usaha

- P : Apakah manfaat dari program JKN sudah pernah bapak tunjukkan secara langsung pada Badan Usaha?
- IK2 : Sudah, tapi karena memang kami menjual jasa sehingga tidak bisa ditunjukkan langsung seperti jual kue yang rasanya bisa dicoba. Jadi Badan usaha bisa tahu manfaatnya langsung dari testimoni badan usaha yang sudah tergabung JKN
- P : Lalu, bagaimana cara bapak memperlihatkan manfaat dari program JKN pada Badan Usaha?
- IK2 : Kami memperlihatkan manfaat JKN pada Badan usaha dari video testimoni program JKN, yang biasanya diputar saat kegiatan sosialisasi langsung
- P : Mengapa bapak memilih cara tersebut untuk memperlihatkan manfaat dari program JKN?
- IK2 : Karena program JKN termasuk golongan jasa ya salah satunya cuma testimoni yang bisa diberikan untuk menyadarkan badan usaha tentang pentingnya jaminan kesehatan
- P : Apakah ada keluhan dari Badan Usaha pada program JKN ini pak?
- IK2 : Ada, keluhan tersebut sebenarnya bukan karena pelayanan dari BPJS Kesehatan tetapi lebih pada provider kami. Mungkin dapat dicontohkan karena antrian peserta yang lama saat berobat ke rumah sakit serta kadang – kadang peserta juga komplain dengan sistem rujukan yang ribet. Ribetnya disini dijelaskan oleh peserta karena untuk menggunakan fasilitas layanan di rumah sakit, peserta harus mendapatkan surat rujukan faskes tingkat I, jadi biasanya dokter itu susah memberikan surat rujukan karena alasan tidak ada indikasi medis. Jadi iya kebanyakan itu yang dikeluhkan. Peserta itu sering meminta sendiri surat rujukannya pada dokternya, padahal dokter menilai tidak ada indikasi medis yang memberatkan untuk bisa dibawa ke rumah sakit
- P : Menurut bapak, apakah keluhan tersebut perlu diatasi dengan adanya uji coba program JKN?
- IK2 : Saya rasa tidak perlu, kami sudah menyiapkan unit khusus untuk pengaduan dan pelayanan peserta. Dari situ, kami harus bisa mengatasi segala keluhan dari peserta. Tentunya melalui prosedur yang benar. Kami menerima pengaduan dari peserta dan selanjutnya kami crosscek dan jika benar terdapat kekeliruan atau masalah, kami akan memberikan solusi untuk peserta
- P : Menurut bapak, mengapa badan usaha belum mendaftar program JKN hingga sampai saat ini?
- IK2 : Menurut saya, rata – rata belum mendaftar karena belum adanya kesadaran Badan Usaha atas kewajibannya. Padahal, program JKN ini penting dan sudah

ditetapkan oleh pemerintah sebagai program jaminan kesehatan yang wajib diikuti oleh seluruh badan usaha. Sanksinya sendiri padahal sudah jelas tertuang dalam PP No. 86. Jadi kesadaran badan usaha yang memang menjadi hambatan badan usaha tidak mendaftar JKN sampai saat ini.

P : Apakah ada kendala yang dihadapi Badan Usaha hingga tidak mendaftar program JKN sampai saat ini pak?

IK2 : Kalo saya lihat ada, kendalanya meliputi 1) lokasi badan usaha yang jauh dari fasilitas kesehatan, 2) badan usaha masih terikat dengan asuransi yang belum menjalin COB dengan BPJS Kesehatan. Total asuransi kesehatan swasta yang menjalin COB dengan BPJS Kesehatan hanya 30 perusahaan sehingga kalo badan usaha masih terikat asuransi kesehatan diluar perusahaan yang menjalin COB dengan BPJS Kesehatan maka itu menjadi kendala yang harus segera diatasi. Selain itu, badan usaha yang tergabung dalam APINDO diberikan dispensasi oleh BPJS Kesehatan untuk terakhir bergabung program JKN pada 30 Juni 2015. Dispensasi yang diberikan pada APINDO ini didasarkan atas permohonan tambahan rentang waktu pendaftaran untuk Badan Usaha karena Badan Usaha masih membutuhkan berbagai persiapan terkait pengelolaan sumber dana dan sumber daya manusianya, sehingga inilah kendala yang sampai saat ini masih diatasi oleh BPJS Kesehatan

P : Bagaimana tanggapan bapak tentang kendala yang dihadapi oleh Badan Usaha tersebut?

IK2 : Kendala dari Badan Usaha ini sebenarnya sudah kami tanggapi dengan beberapa upaya, salah satunya kami sudah berusaha untuk menjalin COB dengan seluruh perusahaan asuransi kesehatan swasta sehingga seluruh peserta asuransi tersebut bisa dicover oleh program JKN seluruhnya. BPJS Kesehatan juga sudah menjalin kerja sama dalam bentuk MOU dengan kejaksaan Lumajang, KPT atau Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang dan Disnakertrans Lumajang. MOU BPJS Kesehatan dengan kantor KPT dilakukan dalam bentuk pasif, Badan Usaha yang mau memperpanjang usaha maupun mau membuka usaha disyaratkan harus tergabung dalam program JKN terlebih dahulu. Sedangkan untuk MOU dengan kejaksaan Lumajang, pasca 30 Juni 2015 MOU tersebut sudah akan direalisasikan. Seluruh badan usaha yang belum mendaftar akan diberikan sanksi secara perdata.

P : Mengapa solusi tersebut dipilih oleh BPJS Kesehatan pak?

IK2 : Karena solusi tersebut dinilai efektif untuk dilaksanakan, mengingat 3 MOU yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan ini berpengaruh besar terhadap keikutsertaan badan usaha dalam program JKN.

P : Lalu, bagaimana cara bapak menilai efektifitas dari solusi tersebut?

IK2 : Kalo Disnakertrans sendiri memang sudah menjalin kemitraan dengan BPJS Kesehatan. Secara tidak langsung, Disnakertrans sudah membantu BPJS Kesehatan untuk mendapatkan data badan usaha yang ada di kabupaten Lumajang. Data ini efektif untuk dijadikan dasar lokasi kunjungan BPJS Kesehatan ke badan usaha dalam hal pemberian edukasi dan sosialisasi dari program JKN. Sese kali BPJS Kesehatan juga mengundang perwakilan Disnakertrans untuk turut melakukan sosialisasi tentang programnya – programnya. Untuk Kantor Pelayanan Terpadu, MOU nya sendiri sudah berjalan. Badan Usaha yang mau mendaftarkan usahanya atau memperpanjang usahanya tidak bisa dilayani kalo belum mendaftarkan program JKN, sehingga mau tidak mau Badan Usaha harus mendaftarkan program JKN. Dan ini dinilai efektif untuk membantu pengcoveran program JKN. Kalo MOU dengan kejaksaan sendiri masih belum bisa terlihat efektifitasnya karena baru 30 Juni 2015 MOU tersebut berjalan. Kejaksaan Lumajang menjadi eksekutor bagi pemberian sanksi ke badan usaha yang masih belum mengikuti program JKN.

P : Apa harapan BPJS Kesehatan dalam keikutsertaan Badan Usaha dalam program JKN ini pak?

IK2 : Harapannya, badan usaha bisa memberikan data terkait gaji dan jumlah pekerja yang sebenarnya, karena hal inilah yang membantu kinerja BPJS Kesehatan untuk mengcover seluruh pekerja dalam Badan Usaha yang ada. Selain itu, gaji pekerja sebaiknya sudah berada pada kisaran UMK sehingga tidak perlu treatment lagi bagi penyimpangan badan usaha yang sampai saat ini masih memberikan gaji pegawai dibawah UMK. Hal ini karena berpengaruh terhadap penentuan kelas layanan pekerja. Untuk kelas II itu diberikan pada pekerja dengan gaji sebesar UMK – 4 jutaan sedangkan kelas I diberikan pada pekerja dengan gaji diatas nominal tersebut. Disamping itu, BPJS Kesehatan juga berharap pemberi kerja dalam badan usaha bisa mengikutsertakan seluruh pekerjanya pada program JKN tanpa terkecuali.

P : saya rasa sudah cukup pak, terima kasih atas waktu bapak

IK2 : sama – sama mbak

**Lampiran C. Transkrip Hasil Wawancara Mendalam Informan Utama****3. Informan Utama 1****Karakteristik Informan**

- a. Nama : BS
- b. Umur : 74 Tahun
- c. Jenis Kelamin : Laki – Laki
- d. Pendidikan Terakhir : Sekolah Menengah Atas (SMA)
- e. Jabatan : Direktur
- f. Skala Usaha : Badan Usaha Kecil
- g. Riwayat Jaminan Sosial Badan Usaha : Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek)

Saat peneliti datang, informan utama sedang melakukan tugas hariannya yakni memberikan komando serta memantau kinerja karyawan yang sedang melakukan produksi biji plastik. Informan utama merupakan laki – laki parubaya dengan kulit yang kuning. Informan utama mengenakan kaos oblong berkerah dengan celana pendek selutut. Kedatangan peneliti pada badan usaha disambut dengan baik. Sebelum melakukan wawancara, peneliti memperkenalkan diri dan menyampaikan tujuan dari kedatangan peneliti pada informasi utama.

Proses wawancara pada informan utama dilakukan antara 1 orang peneliti dengan 1 orang informan utama, sedangkan 1 orang teman peneliti hanya diam dan mendokumentasikan setiap kegiatan wawancara pada informan utama. Wawancara berlangsung santai sehingga penelitian ini tidak terkesan menegangkan. Informan utama menjawab pertanyaan dengan lugas tersenyum saat menjawab pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Proses wawancara ini dilaksanakan pada hari Kamis, 4 Mei 2015 pada pukul 09.32 WIB.

**Hasil Wawancara Mendalam dengan (IU1) :**

- P : Selamat Pagi, Bapak
- IU1 : Iya, pagi

- P : Apa benar dengan bapak BS saya berbicara?
- IU1 : Iya, Benar
- P : Perkenalkan nama saya novita bapak, saya mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember yang menghubungi panjenengan kemaren bapak
- IU1 : Oh, iya silahkan mau tanya apa?
- P : Saya sedikit mau bertanya tentang keikutsertaan bapak dengan program Jaminan Kesehatan Nasional atau JKN pak
- IU1 : Iya
- P : Sebelumnya, apakah bapak sudah mengetahui informasi seputar JKN?
- IU1 : Iya, sudah
- P : Oh, sudah tahu ya pak ya? Darimana anda mengetahui informasi tersebut?
- IU1 : kita dipanggil, dikasih apa namanya, eeemm,,apa namanya? di undang BPJS, di undang, ini undangannya
- P : oh, diundang ya pak ya? di undang dari BPJS Kesehatan enggeh pak?
- IU1 : iya BPJS Kesehatan
- P : untuk pertemuannya rutin atau hanya satu kali itu saja bapak?
- IU1 : satu kali itu saja
- P : Selain informasi dari BPJS, bapak mengetahui JKN darimana pak? Apa ada sumber informasi lain seperti dari iklan di televisi, poster, baliho, leaflet atau dari sumber informasi lainnya pak?
- IU1 : Enggak, tau sendiri
- P : Taunya dari mana pak?
- IU1 : Iya tahu sendiri aja, hehe
- P : Oh, tahu sendiri aja ya pak, hehe.
- IU1 : Iya
- P : Atau mungkin tahu JKN dari BPJS itu ya pak pertama kalinya?
- IU1 : Iya dari BPJS yang kapan hari itu. Disana dikasih buku tentang programnya
- P : Kalo begitu, saluran informasi yang efektif untuk menginformasikan JKN ini apa ya pak?
- IU1 : yang benar - benar efektif informasinya ya langsung dari BPJS. Ya seperti buku yang diberikan BPJS kemaren itu
- P : Menurut bapak, berarti tidak perlu media – media informasi lain ya pak?
- IU1 : tidak perlu, langsung aja

- P : Jadi maksudnya lebih efektif kalo informasinya langsung dari BPJS ke badan usaha bapak, enggeh pak?
- IU1 : iya
- P : Kenapa bapak bisa menilai kalo informasi JKN lebih efektif diberikan langsung oleh BPJS dibandingkan melalui media informasi JKN pak?
- IU1 : Iya, enak dikasih langsung toh informasinya
- P : Itu, kenapa pak kok seperti itu?
- IU1 : Iya enak bisa tahu langsung
- P : Maksudnya, informasi langsung dari BPJS ini lebih enak soalnya lengkap gitu, pak ya?
- IU1 : iya enak informasi JKN lengkap kalo dikasih buku gini. Ini kan langsung dari BPJS jadi informasinya benar, tapi ya cuma kapan hari itu sosialisasinya satu kali
- P : Kalo boleh tahu dimana itu ya pak?
- IU1 : di Pasirian di gedung apa itu namanya, apa se, hemm, gedung apa ya? gedung pertemuannya pokoknya di Pasirian
- P : Siapa saja yang hadir di pertemuan itu pak?
- IU1 : Iya badan usaha di daerah sini diundang semuanya. Ada beberapa orang disana.
- P : Salah satunya badan usaha bapak yang hadir ya pak?
- IU1 : Iya
- P : Kebetulan untuk badan usaha bapak, siapa yang hadir kesana pak?
- IU1 : Karyawan. Saya kirimkan 2 orang kalo gak 3 orang kesana
- P : berarti yang tahu informasi tentang JKN secara detail itu cuma 3 karyawan itu ya pak?
- IU1 : iya, 3 karyawan itu yang tahu masalah JKN. Itu karyawan bagian umum satu, lalu bagian produksi satu, terus bagian apa satunya ya, heemm, oh bagian mekanik satu
- P : kenapa hanya beberapa pekerja saja yang bapak kirimkan kesana?
- IU1 : Iya itu saja sudah cukup toh. Gak perlu semua tahu informasinya. Nanti saya sama 3 orang itu sudah cukup
- P : Pihak BPJS apa membatasi orang yang hadir disana pak?
- IU1 : enggak, BPJS gak batasi siapa yang hadir itu terserah saya
- P : Apakah informasi tentang JKN yang didapatkan karyawan bapak sudah seluruhnya diinformasikan kepada bapak?
- IU1 : sudah, kemaren langsung dibicarakan sama saya

- P : kalau boleh tahu, apa saja informasi tentang JKN yang didapatkan dari kegiatan sosialisasi tersebut pak?
- IU1 : iya itu kalo gak daftar nanti kena sanksi. Suruh bayar uang 1 M atau dipenjara
- P : Selain itu, apa ada informasi lain yang diberikan pak? seperti pengertian, tujuan, manfaat, kewajiban dari badan usaha yang mendaftar dan haknya serta tata cara pendaftaran JKN oleh BPJS pak?
- IU1 : Iya itu. Informasinya sudah lengkap, sudah tahu semua saya
- P : Lalu menurut bapak, program JKN itu sebenarnya nopo enggeh pak?
- IU1 : ya itu, fasilitas yang diberikan pemerintah melalui iuran bersama dari karyawan, pengusaha dan dari pemerintah.
- P : kalau begitu, apa tujuan dari program JKN ini pak?
- IU1 : tujuannya ya biar sama seger semua toh, hehee
- P : oh, tambah sehat dan seger semua gitu ya pak? Hehee
- IU1 : iyaa tambah sehat seger gitu toh?
- P : Lalu menurut pandangan bapak, manfaat yang didapatkan badan usaha kalo ikut JKN nopo enggeh pak?
- IU1 : manfaatnya ya itu sama – sama untung semua toh, pemerintah, karyawan sama pengusaha
- P : Untuk mendapatkan manfaatnya, apa yang perlu dilakukan oleh Badan Usaha pak?
- IU1 : iya bayar ke BPJS. Kan gak gratis toh?jadi ya bayar dulu.
- P : menurut bapak, hak yang didapatkan badan usaha setelah mendaftar JKN apa pak?
- IU1 : Ya pengusaha berhak, apa itu namanya, hemm ya berhak untuk ikut campur dengan fasilitas kesehatan yang diberikan bagi karyawannya. Kan ikut bayar juga toh karyawan
- P : Oh gitu, lalu apa badan usaha bapak sudah berhak melakukan itu semua pak?
- IU1 : iya belum, kan belum daftar
- P : Lalu untuk mendaftar JKN, bagaimana caranya enggeh pak?
- IU1 : iya langsung mengisikan data ke sana, ke BPJS sana
- P : Lalu, pandangan bapak terhadap JKN ini seperti apa pak?
- IU1 : Iya program pemerintah ini cukup positif untuk karyawan. Tapi ya kalo gak ikut kok diberikan sanksi itu saja. Pengusaha sama karyawan jadi takut kalo gak ikut.
- P : Jadi kalo gitu, badan usaha bapak ini siap atau tidak untuk ikut JKN pak?

- IU1 : Iya terpaksa. Kalo gak siap kan kena sanksi, ya akhirnya harus siap toh. Karyawan kok disuruh bayar, kan seharusnya bebas lah ya, biar pengusaha sama pemerintah atau malah pemerintah saja yang harus bayar semuanya
- P : Jadi kalo begitu sebenarnya badan usaha bapak belum siap ya pak?
- IU1 : iya belum siap, semuanya terpaksa
- P : kenapa badan usaha bapak belum siap / terpaksa untuk ikut JKN ini pak?
- IU1 : iya gimana gak terpaksa kalo karyawan juga ikut bayar, kan kasihan toh
- P : Jadi ketidaksiapan untuk ikut JKN ini dikarenakan masalah biaya ya pak?
- IU1 : iya masalah bayar itu. Karyawan kerja untuk dapat uang tapi malah dipotong untuk bayar kan kasihan
- P : Sebelumnya, apakah bapak pernah mengkomunikasikan hal ini semisal pada asosiasi pengusaha ataupun karyawan anda sendiri tentang kesiapan menggunakan layanan JKN ini pak?
- IU1 : Iya asosiasi itu apa ya, gak mungkin bisa lah untuk mengurus masalah pengobatan gini karena kan memang asosiasi sendiri terdiri atas pengusaha – pengusaha jadi urusannya beda. Gak mungkin bisa ikut campur untuk urusan gini
- P : Jadi, belum ada sumbangsih saran ataupun komunikasi untuk ikut JKN dari karyawan maupun asosiasi pengusaha gitu ya pak?
- IU1 : Selama ini belum ada kalo untuk asosiasi, kalo karyawan terserah saya
- P : Kalo pun ada saran dari asosiasi untuk ikut JKN apakah hal itu mempengaruhi kesiapan bapak untuk ikut JKN pak?
- IU1 : Tidak sama sekali. Ini kan masalah privasi badan usaha ya, asosiasi tidak mungkin ikut campur terlalu banyak masalah ini
- P : Jadi, baik karyawan maupun asosiasi tidak mampu mempengaruhi pengetahuan bapak tentang JKN ya pak?
- IU1 : iya tidaklah, nantinya semua keputusan ada di saya jadi informasi pekerja tidak akan ngaruh toh
- P : Kalo begitu menurut bapak, apakah program JKN ini penting untuk diikuti badan usaha bapak?
- IU1 : iya apa ya, ya penting, tapi lebih penting lagi kalo gak bayar
- P : seberapa penting program JKN untuk badan usaha bapak?
- IU1 : iya penting sekali untuk karyawan. Kalo sakit kan karyawan bisa dapat pengobatan kelas II sama kelas I jadi kan penting itu

- P : Lalu, upaya yang pernah bapak lakukan untuk mendapatkan informasi seputar program JKN ini apa pak? Mungkin semisal datang ke BPJS untuk mencari informasi tentang JKN gitu pak?
- IU1 : Iya hanya datang sosialisasi yang diundang itu saja
- P : Kenapa masih belum ada upaya lain badan usaha bapak untuk mencari informasi seputar JKN ini pak?
- IU1 : Karena ya memang belum ada urgensinya. Kalo gak ada urgensinya ya saya tunggu informasi dari pemerintah atau BPJS
- P : kalo begitu, bapak tidak segera mendaftar JKN karena belum ada informasi lagi dari BPJS enggeh pak?
- IU1 : Iya
- P : Permissi pak, kalo disini sendiri apakah ada aturan yang mempengaruhi bapak untuk mengetahui informasi seputar program JKN?
- IU1 : aturan apa maksudnya ya?
- P : iya itu pak, semisal aturan yang mengharuskan karyawan untuk memiliki asuransi atau malah mungkin ada aturan bagi karyawan tidak diharuskan untuk memiliki fasilitas asuransi pak sehingga penginformasian segala asuransi itu dilarang, apakah ada seperti itu pak?
- IU1 : kalo itu gak pengaruh sama saya. Aturan – aturan disini ya gak ada urusannya sama orang beri informasi asuransi – asuransi gitu. Bebas siapa saja bisa tawarin asuransi
- P : Jadi apakah sebenarnya program JKN ini sudah sesuai dengan aturan pada badan usaha bapak?
- IU1 : saya pikir belum seluruhnya ya, kita harus bayar itu ya sebenarnya gak sesuai. Maunya kita ini ngluarin dikit tapi untungnya besar. kalo JKN ini kan lain, bayar terus tapi kalo gak sakit kan percuma. Rugi toh kita
- P : Lalu, JKN sendiri ini kan memang wajib untuk diikuti oleh seluruh badan usaha ya pak, apakah bapak akan patuh dengan aturan yang diwajibkan oleh pemerintah ini pak?
- IU1 : iya, ikut aturan saja
- P : itu, alasan bapak kenapa pak kok memilih ikut aturan yang ada?
- IU1 : iya, karena kita selaku warga negara ya jadi harus disiplin sama aturan dari pemerintah. Soalnya aturan ini mungkin baik untuk kita. Kalo sekarang gak baik,

nantinya tambah baik, tambah baik, tambah baik gitu. Kalo saya berharap ya itu akhirnya pemerintah kasih gratis lah buat badan usaha

P : Berarti menurut bapak, seharusnya pemerintah menyesuaikan JKN dengan kebutuhan badan usaha gitu ya pak?

IU1 : iya, soalnya kalo badan usaha harus ditekan – tekan kayak apa gitu ya akhirnya jadi beban berat itu. Jadinya berapa persen yang harus dibayar itu? Iya kalo karyawan satu, yang dibelakang itu ada berapa seratus atau berapa itu karyawan disini sudah.

P : bagaimana tanggapan bapak terhadap sanksi administratif yang diberikan oleh program JKN ini pak?

IU1 : iyaa, seharusnya gak begitulah. Apa ya, itu iurannya. Seharusnya gak usahlah pake gertaan – gertaan macem – macem gitu. Kan sebenarnya pemerintah itu seharusnya harus tau lah, kalo misalnya 3 komponen ini tidak bisa kalo harus melakukan proses bayar gini. Tentunya iuran yang dari pemilik usaha dan karyawan ini yang susah

P : kalo nantinya memang harus tetap seperti ini, apakah sebelum mendaftarkan bapak perlu menyampaikan informasi tentang JKN ini ke seluruh karyawan pak?

IU1 : iya haruslah. Karyawan kan ikut bayar juga, toh? Gak gratis orang – orang itu. Jadi saya harus menginformasikan ke karyawan dulu baru daftar. Saya harus meyakinkan itu bayarnya ke karyawan

P : alur penginformasiannya akan dilaksanakan langsung atau melalui staf pak?

IU1 : iya langsung, disini nanti karyawan dikumpulkan

P : bentuk koordinasi yang nantinya akan dilakukan bagaimana pak?

IU1 : iya nanti kumpul terus bentuk grup – grup gitu mulai besar sampek kecil buat diskusi ini

P : Grup – grup ini dibentuk atas dasar apa pak?

IU1 : iya grupnya gak dibentuk, terbentuk sendiri. iya kalo bayar – bayar gini nanti langsung bentuk grup – grup gitu

P : Apakah sebenarnya program JKN ini menarik minat bapak untuk mendaftar pak?

IU1 : masalah ketertarikan saya gak tau, kan ini ditarik ini. Meskipun ditariknya kecil mungkin ini ya, tapi ya itu tetap ditarik

P : Kalo begitu sebenarnya gak tertarik dengan program ini ya pak?

IU1 : Gak tertarik, suruh bayar kok tertarik

- P : lalu, karena memang ini wajib, upaya apa yang akan bapak lakukan pak?
- IU1 : iya mau gimana lagi iya matuhi itu saja, sementara ini kita luncurkan semua buat matuhi aturan
- P : lalu menurut pandangan bapak, apakah JKN ini memiliki kelebihan pak?
- IU1 : saya kira kelebihannya apa?wong karyawan ditarik – tarik, iya toh? Kelebihannya apa terus. Kalo apa namanya, semua pemerintah yang nanggung itu baru ada kelebihannya. Kalo harus bayar ya sama aja. Jadi belum tentu ada kelebihan
- P : upaya yang akan dilakukan bapak bila keuntungan JKN ini tidak ada, apa pak? Apa berdiskusi dengan BPJS atau melakukan hal lain mungkin?
- IU1 : apa ya? Ya ikut saja sudah. Terpaksa
- P : kalo menurut bapak,apakah JKN sendiri sudah sesuai dengan nilai, pengalaman dan kebutuhan badan usaha bapak?
- IU1 : masih kurang saya kira, kerjanya BPJS ini seharusnya menyarankan pemerintah untuk menanggung semualah. Karyawan masih gak manut sama preminya itu. Katanya belum sesuai sama gaji karyawan
- P : sebelumnya apa bapak pernah mengikuti jaminan sosial lainnya pak?
- IU1 : sudah, ya dari jamsostek itu saja
- P : lalu upaya yang akan dilakukan?
- IU1 : iya diem sajalah, apa coba yang bisa kita lakukan? Gak ada kan ya? Cuma nurut saja soalnya berurusan dengan pemerintah
- P : Lalu menurut bapak, apakah badan usaha bapak ini sebenarnya kesulitan untuk mengurus tata cara pendaftaran dan pembayarannya JKN pak?
- IU1 : kalo itu saya kira relative ya. Sulit tidaknya ini bisa dilihat waktu pelaksanaan nantinya. Kalo ada kendala baru kita bahas, semua dirundinglah nantinya
- P : Tapi kalo untuk prosedur pendaftarannya sendiri seperti ngisi data pegawai, sama berkas pendaftaran lainnya apa masih bisa ditangani pak?
- IU1 : cukup bisa
- P : apakah tidak memerlukan upaya lain atau perbaikan prosedur untuk mempermudah penggunaan JKN ini pak?
- IU1 : tidak perlu masih bisa ditangani
- P : lalu, apakah sudah ada uji coba penggunaan sementara untuk program JKN ke badan usaha bapak?

- IU1 : sementara ini belum ada, gak tau nanti yak apa. Apa namanya, ada atau gak, gak tau nanti gimana
- P : Kalo menurut bapak, uji coba ini sebenarnya perlu gak pak?
- IU1 : iya perlu, sebenarnya ingin saya ada ji coba ini. kan bisa tahu kelebihanannya toh, terus kelemahan programnya juga. siapa tahu nanti saya bisa tertarik
- P : upaya apa yang cenderung akan bapak lakukan kalo tidak ada uji coba JKN pak?
- IU1 : langsung aja dilaksanakan, langsung dijalankan tanpa harus uji coba
- P : sudah adakah bukti manfaat JKN yang pernah bapak ketahui?
- IU1 : saya belum tahu ini apa namanya ketentuan dari manfaat yang diberikan BPJS. Belum ada bukti yang diberitahukan cuma katanya ini biar karyawan sehat gitu. Soalnya sakit ada asuransinya.
- P : Dulunya bapak kan pernah ikut Jamsostek itu pak, apakah jaminan sosial tersebut belum bisa memberikan pengalaman seberapa besar manfaat dari JKN ini bapak?
- IU1 : kan ini beda pelaksana toh, ya gak bisa menyamakan manfaatnya dengan jamsostek
- P : Lalu, apa upaya yang mungkin bapak lakukan setelah mengetahui bahwa BPJS belum memperlihatkan bukti manfaatnya pak?
- IU1 : ya, kembali itu saja. Gak melakukan apa – apa. Saya nurut saja maunya pemerintah ini, gak mungkin ngalawan terang – terangan. Jangan main – main sekarang ini kalo pemerintahannya Jokowi
- P : Mungkin gak pak nantinya badan usaha ini, bapak daftarkan JKN dalam waktu dekat ini? kan JKN wajib diikuti sebelum Juni 2015 pak?
- IU1 : Iya terpaksa, saya daftar JKN bulan ini. Berkasnya sedang diurusu itu. Ini kan sebenarnya saya sudah tahu kalo terlambat daftar. kan sudah Januari kemaren toh, tapi pengusaha – pengusaha dalam asosiasi itu belum siap jadi dikasih apa itu namanya,, ehmm toleransi sampek Juni
- P : Lalu, badan usaha bapak sendiri pasti mendaftarkan kira – kira bulan apa pak?
- IU1 : iya ini bulan Juni ini mau saya daftarkan karyawan. Tapi ya cuma beberapa yang ada di produksi saja
- P : kenapa hanya bagian produksi saja yang diikutkan JKN pak?
- IU1 : kan pegawai yang risiko tinggi kecelakaan itu bagian produksi ini. disana banyak mesin gilingnya yang besar – besar

- P : Lalu, apakah bapak sudah yakin bisa mengikuti JKN pada bulan ini pak?
- IU1 : mudahan – mudahan ya, saya yakin bisa
- P : apa harapan bapak nantinya kalo sudah ikut program JKN ini pak?
- IU1 : harapannya ya itu, karyawan saya sakit itu ya diobati dengan baik jangan disesuaikan dengan fasilitas kelas. Kelas karyawan itu maunya kelas satu dan kelas dua karena pelayanannya kan beda. Kita kan disitu bayar tuh, kalo bisa sekecil – kecilnya dan berharap sebesar – besarnya jadi saya kira pelayanan yang pertama dan kedua itu bagus untuk karyawan.
- P : Lalu, kalo harapan untuk pemerintah sendiri apa pak?
- IU1 : Pemerintah apa ya belum ada kan kita masih belum melakukan. Nanti kalo sudah melakukan baru bengok – bengok kita buat pemerintah
- P : Mungkin ini saja yang saya tanyakan pak, terima kasih atas kesediaan bapak
- IU1 : iya, sama – sama

#### 4. Informan Utama 2

##### Karakteristik Informan

- a. Nama : NS
- b. Umur : 35 Tahun
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Pendidikan Terakhir : D3
- e. Jabatan : Pemilik Usaha
- f. Skala Usaha : Badan Usaha Menengah
- g. Riwayat Jaminan
- h. Kesehatan Badan Usaha : Tidak Pernah Ikut Jaminan Sosial

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 7 Mei 2015 di tempat kerja informan utama. Saat peneliti datang, wanita dengan kulit yang putih dan berhidung mancung ini sedang mengontrol karyawannya yang sedang melakukan desain logo perusahaan. Wanita keibuan ini menjadi informan utama kedua dalam penelitian ini.

Informan utama mengenakan kaos berlengan panjang dengan celana panjang dan kerudung pada bagian kepalanya. Kedatangan peneliti pada informan utama disambut dengan baik. Sebelum melakukan wawancara, peneliti memperkenalkan diri dan menyampaikan tujuan dari kedatangan peneliti pada informan utama. Proses wawancara pada informan utama dilakukan antara 1 orang peneliti dengan 1 orang informan utama. Wawancara berlangsung akrab sehingga penelitian ini terkesan nyaman dan tidak menegangkan. Informan utama menjawab pertanyaan yang diberikan oleh peneliti dengan lugas dan tegas.

##### Hasil Wawancara Mendalam dengan (IU2) :

P : Mohon maaf mengganggu waktunya bu

IU2 : ow, iya

P : Perkenalkan nama saya novita bu, saya mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember. Saya yang kemaren datang untuk menemui ibu

tapi kebetulan ibu sedang ke luar kota jadi sama mbaknya disuruh balik lagi sekarang bu

IU2 : iya, kemaren memang saya ke Surabaya mbak, ada apa mbak ya?

P : ini bu, saya mahasiswa akhir yang sedang menempuh tugas skripsi, kebetulan skripsi saya mengenai badan usaha yang belum mendaftarkan program JKN. Jadi tempat kerja ibu ini menjadi salah satu tempat penelitian saya. Jika diperkenankan, saya mau sedikit bertanya – tanya tentang JKN bu

IU2 : Jaminan Kesehatan Nasional itu ta mbak?

P : enggeh bu

IU2 : ini apa disuruh BPJS Kesehatan ke sini mbak?

P : sebenarnya gak disuruh bu, cuma kemaren diberikan informasi bahwa badan usaha ibu termasuk dalam informan penelitian saya

IU2 : Butuh waktu lama ta mbak buat wawancaranya? Soalnya saya mau kontrol tempat kerja yang di cabang juga

P : insyallah cuma butuh waktu kurang lebih 30 menit bu

IU2 : ow, gitu ya? Yawes, gak pa – pa silahkan mau wawancara apa dulu?

P : enggeh bu, sebentar. Ini bu, sebelumnya apakah ibu sudah mengetahui informasi seputar JKN?

IU2 : Iya, saya sudah tahu

P : Darimana ibu mengetahui informasi seputar JKN ini bu?

IU2 : pertamanya ya tahu dari poster sama kertas yang dilipat – lipat itu lho mbak, apa namanya itu?

P : maksudnya leaflet enggeh bu?

IU2 : iya itu, leaflet sama iklan di TV itu ada.

P : leaflet sama posternya lihat dimana bu?

IU2 : pesennya disini itu mbak jadi ya tahu informasinya saya

P : ow, enggeh bu, hehe. Kalo untuk pekerja ibu, berarti bagian desain yang tahu informasi tentang JKN ini enggeh bu?

IU2 : Enggak juga mbak, kalo untuk leaflet sama posternya itu mungkin arek desain yang tahu. Tapi anak – anak yang lain ya gak mungkin telat informasi pastinya ya tahu semua mbak. Saiki ada HP android itu mbak, pastinya *update* informasi arek – arek iki

P : pekerja disini apa dipisahkan bagian kerjanya bu?

- IU2 : iya mbak, ada bagian desain. Itu khusus yang rancang desain – desain pokok yang paham sama corel itu. Terus ada bagian operasi mesin cetak ada dibelakang, sama yang pasang – pasang banner ada di belakang semua. Kalo bagian sticker mobil ada juga mbak tapi tempatnya di cabang bukan disini
- P : ow, enggeh bu. Terus kalo menurut ibu, sebenarnya media informasi yang efektif untuk menginformasikan JKN ini melalui mana bu? Misalnya TV, radio, atau mungkin poster gitu bu?
- IU2 : yang benar - benar efektif saya rasa melalui televisi mbak, tiap hari orang gak mungkin gak liat TV itu mbak, sekalipun cuma 5 menit pasti liat TV jadi JKN bisa diketahui lebih luas
- P : Kenapa kok lebih efektif lewat TV bu?
- IU2 : TV jangkauannya luas terus setiap orang juga liat TV jadi iya efektif kalo informasinya lewat TV itu
- P : Menurut ibu, mungkin gak ibu membutuhkan informasi secara langsung dari BPJS Kesehatan?
- IU2 : tidak perlu saya rasa sudah cukup lewat TV itu aja
- P : Apakah informasi JKN yang ibu dapatkan ini sudah cukup jelas?
- IU2 : sudah jelas kok mbak, mau tanya apa lagi. Kan ini urusannya yang badan usaha suruh daftar tanggal 1 januari itu ya? saya tahu informasinya mbak cuma memang sengaja belum daftar
- P : kalau boleh tahu, apa saja informasi tentang JKN yang ibu ketahui?
- IU2 : sanksinya badan usaha yang gak daftar, manfaatnya, prosedur rujukan terus apa lagi ya, iya itu wes pokoke mbak
- P : Selain itu, apa ada informasi lain yang ibu ketahui? seperti pengertian, tujuan, kewajiban dari badan usaha yang mendaftar dan haknya maupun prosedur pendaftaran JKN bu?
- IU2 : iya semua itu mbak
- P : kalo gitu, pengertian program JKN sebenarnya apa ya bu?
- IU2 : mbak'e tahu kan ya? ngetes aku berarti ini, hehehe. Iya kalo yang saya tahu JKN ini adalah program pemerintah yang diwajibkan untuk memberikan fasilitas kesehatan bagi masyarakatnya
- P : hehehe, kalau begitu, lalu tujuan program JKN sendiri apa bu?
- IU2 : tujuannya itu biar masyarakat terlindungi kesehatannya. Dengan artian, gak usah bingung kalo pas sakit

- P : maksudnya terlindungi dari segi apanya enggeh ini bu?
- IU2 : iya dari fisiknya, masyarakat miskin maupun kaya tetap bisa sehat pakai kartu ini
- P : kalo dilihat dari sudut pandang karyawan dan pengusaha, ini sebenarnya JKN tujuannya untuk apa ya bu?
- IU2 : iya kalo urusan karyawan sama pengusaha sendiri ya kehadiran JKN bisa buat menyehatkan kalo misalnya ada kecelakaan kerja atau kesakitan gitu. Tujuannya sebenarnya ya sama mbak buat menyehatkan
- P : Lalu kalo dilihat dari manfaatnya untuk karyawan dan pemilik usaha sendiri apa bu?
- IU2 : manfaatnya cukup menguntungkan. Karena apa? JKN bisa memberikan layanan asuransi yang sama antara karyawan dan pemilik usaha jadi tidak ada pemisahan layanan menurut status ekonomi, katanya gitu
- P : maksudnya pemisahan layanan ini apa bu? Kok bisa seperti itu?
- IU2 : maksudnya pemisahan layanan ya kelas layanan rawat inap itu. Kalo ditanya kenapa ya alasannya karena setiap pengusaha maupun karyawannya langsung masuk ke kelas layanan kedua mbak
- P : eehmm, iya bu, untuk kewajiban yang dibebankan ke badan usaha ini apa sebenarnya bu?
- IU2 : iya pembayaran iurannya, kan semua ditanggung bareng untuk iuran itu, baik oleh karyawan sendiri atau pemilik usahanya
- P : setelah kewajibannya dilaksanakan, kira – kira apa hak yang bisa diambil oleh pihak badan usaha bu baik dari pemilik usaha atau karyawannya sendiri?
- IU2 : haknya ya kalo berobat gak bayar. Dengan kata lain baik pengusaha atau karyawan sama – sama ikut andil dalam upaya menyehatkan tubuh. Bukan lagi hanya urusan karyawan atau pengusaha sendiri tapi lebih pada kegotong royongan
- P : Oh gitu, lalu apakah ibu sudah mengetahui juga informasi mengenai prosedur mendaftar JKN? bagaimana caranya bu?
- IU2 : setau saya badan usaha cuma disuruh ngisi blanko yang ada di BPJS terus bayar gitu aja. iya berarti prosedur daftarnya, kita cuma disuruh datang ke BPJS sana
- P : ehmmm, enak ya bu kalo daftar deket ?
- IU2 : iya mbak, tuh kantornya ada disamping. Tinggal jalan aja
- P : kan sudah deket bu, kenapa belum daftar?

- IU2 : iya itu masalahnya, sini tempat saya belum siap uangnya kalo untuk bayar gitu
- P : Lalu, bagaimana sih sebenarnya pandangan ibu pada JKN ini?
- IU2 : saya setuju – setuju aja sama program ini. Tak rasa positif juga tujuane ya? cuma buat daftarkan karyawan, pengusaha terkendala sama biayanya. Karyawannya banyak jadi bingung mau bayar
- P : ehmm, kalo dipikir – pikir sebenarnya badan usaha ibu ini siap atau tidak untuk ikut JKN bu?
- IU2 : gimana ya? terkait kesiapan ini sebenarnya belum cuma karena kalo untuk memperpanjang usaha kan gak bisa kalo gak punya JKN ini mbak, jadi ya terpaksa nanti harus ikut daripada juga kita kena sanksi. Iki yang sebenarnya buat saya gak setuju dengan program pemerintah
- P : hal apa yang membuat tidak siap bu?
- IU2 : tadi kan sudah dijawab, ini karena masalah bayarnya. Karyawan sini gajinya berapa mbak, kalo nanti tambah dipotong bayar itu yang pastinya karyawan gak mau
- P : apa sebelumnya pernah didiskusikan program JKN ini dengan karyawan bu?
- IU2 : belum, belum ada omong – omongan sih cuma saya mikirnya saaken
- P : gini bu, apa sebelumnya ibu sudah mengkonsultasikan kondisi badan usaha ibu ke asosiasi atau pihak lain gitu bu?
- IU2 : gak mbak, masalah uang pastinya diurus sendiri. Kalo mau bahas JKN ini ya sama karyawan saja gak ada urusannya sama asosiasi. Paleng – paleng juga suami yang ikut campur nanti
- P : suami ibu juga pengelola badan usaha sini?
- IU2 : iya usaha dikelola bareng mbak, cuma suami lebih ke pendanaan saja. gak tau urusan hariannya
- P : kalo dari karyawan atau suami ibu, sudah pernah dikomunikasikan gak kalo JKN ini wajib diikuti?
- IU2 : belum sementara ini, kan sek Juni 2015 mbak, nanti ae lah dibahas bareng diskusi langsung karo arek – arek. Karyawan sini sih sebenarnya nurut – nurut mbak, rata – rata kan masih muda ya? jadi enak kalo ambil keputusan semua terserah saya, mengarahkannya juga saya enak
- P : ehm, kalo begitu saran dari karyawan kira – kira mempengaruhi informasi JKN yang ibu ketahui gak bu?

- IU2 : iya gak juga sih, saya pikir paleng arek – arek ya gak begitu ngerti mbak. Saya juga nanti yang kasih tahu
- P : kalo karyawan sendiri gitu apa gak pernah menyarankan bu?
- IU2 : kalo karyawan sini gak pernah ada yang kasih saran mbak kalo urusan – urusan gini ini, takut mungkin sama suami saya
- P : lalu ini bu, menurut pandangan ibu program JKN ini penting untuk badan usaha gak bu?
- IU2 : penting sebenarnya mbak, karyawan kalo sakit gitu kan ditanggung biayanya. Kasihan juga lihat karyawan biasanya sakit tapi gak berobat. Kadang kalo saya tahu gak berobat gitu karena gak ada uang, saya mesti kasih uang ke mreka mbak.
- P : seberapa penting sebenarnya program JKN untuk badan usaha ini bu?
- IU2 : penting sekali terutama untuk karyawan. Kalo saya gitu gampang sudah, tapi kalo karyawan kan kasian kalo sakit gak ada uang gitu
- P : kalo memang penting terus apakah ada upaya ibu untuk mencari informasi seputar program JKN ini?
- IU2 : gak ada mbak, cuma ini saya dapat undangan sosialisasi jadi iya mungkin itu mau datang
- P : Kenapa masih belum ada inisiatif ibu untuk mencari informasi JKN ke BPJS Kesehatan bu?
- IU2 : saya belum pernah tahu manfaatnya langsung itu mungkin ya mbak, jadi gak ada rencana mau kesana. Tapi ini saya coba kapan – kapan mau ke BPJS tanya - tanya
- P : ehmm, begitu ya bu, hehehehe. Terus kalo boleh tahu sebenarnya ada gak aturan kerja disini yang mempengaruhi penginformasian program JKN ini bu?
- IU2 : Kalo dilihat sebenarnya ya gak ada urusannya aturan sini sama informasi JKN. Mungkin iya perpanjangan usaha itu kalo saya gak daftar JKN kan mempengaruhi proses usaha saya
- P : kalo untuk aktivitas kerja karyawan sendiri apakah berpengaruh bu? Misal karyawan percaya kalo ada asuransi, nanti kerjanya tambah giat begitu bu? Atau hal – hal lain yang menghambat/ memudahkan untuk daftar JKN ini?
- IU2 : gak ada mbak, karyawan sini kalo dikasih uang baru semangat, kalo untuk bayar asuransi gini iya gak mungkin ada pengaruhnya saya rasa. JKN gak ada sangkut pautnya sama sistem kerja kami mbak
- P : Jadi program JKN ini sudah sesuai dengan aturan di usaha ibu ya?

- IU2 : saya rasa belum mbak
- P : Kenapa ibu bisa menilai seperti itu?
- IU2 : karena program JKN ini kan ngatur Badan Usaha untuk bayar, tapi kita ini gak setuju dengan nominale mbak. Istilahe bayarnya ini gak sesuai dengan tujuan komersil usaha
- P : kalo begitu, apakah ibu akan mematuhi aturan untuk daftar JKN bu?
- IU2 : belum tahu, ini saya mau datang sosialisasi dulu. Kalo misalnya gak daftar boleh kan malah enak mbak. Kalo gak bisa ditolerir untuk gak daftar, ya terpaksa ikut insyallah mbak
- P : kenapa kok memilih ikut dengan terpaksa bu?
- IU2 : gak mau nanggung resiko yang besar mbak. Pasti urusannya hukum nanti ini kalo gak daftar, jadi ya apa maunya pemerintah diikuti saja. Ke depannya pasti dievaluasi ini kan kalo terlalu memberatkan pengusaha sama karyawan
- P : Berarti kalo gitu, menurut ibu masih dibutuhkan perubahan untuk JKN ke depannya ?
- IU2 : pastinya, itu sistem rujukan sama besarnya iuran itu mbak perlu diubah, seharusnya semakin banyak pegawai, iuran yang ditarik ke pengusahanya semakin kecil biar gak rugi pengusaha
- P : iya bu, terus kalo tanggapan ibu sendiri terhadap sanksi administratif dari gak daftar JKN ini gimana bu?
- IU2 : sanksinya apa sih? Yang gak boleh perpanjang usaha itu kan ya?
- P : enggeh bu
- IU2 : iya jujur gak suka sama caranya pemerintah nyuruh pengusaha daftarkan karyawan kayak gini. Ini kan kayak mempergunakan otoritas demi keinginan pemerintah sendiri ya. Seharusnya kalo mau semuanya sehat, ya siapkan saja pengobatan gratis gak usah pake keharusan gini. Usaha saya kan bisa terhambat
- P : lalu ibu tetap daftar JKN gak kalo misalnya ketentuannya tetap seperti ini?
- IU2 : masih mau rundingan sama arek – arek mbak, tapi kalo risikonya besar dan menghambat penghasilan saya ya apa boleh buat, tetap daftar saja
- P : rundingan sama karyawan ini maksudnya musyawarah bahas informasi baru kayak JKN gini ta bu?
- IU2 : iya musyawarah atau diskusi gitu mbak. Setiap sabtu kita ada briefing, kalo ada masalah atau informasi baru kayak JKN pasti dibahas bareng pas moment itu
- P : biasanya koordinasi yang dilakukan itu seperti apa bu?

- IU2 : koordinasinya ya saya yang mimpin terus arek – arek itu kumpul per bagian. Kalo ada yang usul, ya tinggal ngomong
- P : kira – kira menurut ibu sendiri, program JKN ini cukup menarik atau gak bu?
- IU2 : sampai sekarang gak tertarik mbak, saya belum bisa lihat lebihnya itu, mungkin pas sosialisasi saya mau tanyakan kelebihan program ini
- P : kalo kondisinya program ini tetap tidak bisa membuat ibu tertarik, upaya apa yang akan ibu lakukan?
- IU2 : wes manut ae mbak
- P : tapi menurut pandangan ibu sebenarnya program ini menyimpan kelebihan gak didalamnya bu?
- IU2 : program pemerintah kan ya sama saja mbak, kelebihannya ya cuma apa sih? Gak ada yang nambah penghasilan pengusaha kan? Iya kan, jujur wes ini, hehehe
- P : hehe, kalo memang gak ada kelebihannya gini, ada gak upaya lain yang ingin ibu lakukan?
- IU2 : sebenarnya mau nolak mbak. Tapi tak pikir – pikir nanti nyewa pengacara tambah habis dana usaha, yawes melu ae ngunu
- P : mungkin kalo dilihat dari kesesuaian program JKN dengan kondisi aturan di tempat kerja ibu, apakah tidak bisa memberikan kelebihan bu?
- IU2 : belum bisa sepertinya, soalnya apa? Ya itu programnya bagus tapi suruh bayar nominal yang gak mampu dibayar jadi ya sulit buat karyawan sama pengusaha jangkanya
- P : lalu apakah ada upaya yang akan dilakukan untuk mengatasi hal tersebut bu?
- IU2 : gak ada mbak, diam saja. Gak ada pikiran solusi buat urusan biaya itu
- P : kalo disuruh daftar, apakah badan usaha ibu merasa mudah untuk mengurus prosedur pendaftarannya?
- IU2 : mudah mbak. Yang saya tahu cuma ngisi blanko aja sama bayar, jadi sepertinya masih bisa diatasi, tidak rumit
- P : untuk kesulitan lain yang dirasa bisa terjadi pada usaha anda saat ikut JKN apa bu?
- IU2 : bayarnya itu. Entahlah masih belum ikut itu mbak jadi masih belum tahu kendala selanjutnya
- P : kira – kira yang akan ibu lakukan jika mengetahui program JKN ini tidak rumit untuk diikuti nantinya apa bu?

- IU2 : gak ada, pasrah saja nanti kalo daftar beneran mau lihat apa memang ada kendala atau tidak. Kalo ada ya perlu pembahasan itu mbak
- P : kiranya perlu gak ada uji coba penggunaan sementara untuk program JKN ke badan usaha ibu?
- IU2 : sebenarnya perlu, tapi masak ada uji coba gini mbak? Gak tahu juga seh, lihat aja nanti
- P : enggeh bu, terus kalo gak ada uji coba, apa yang akan ibu lakukan?kan mungkin tidak bisa tahu seberapa besar manfaat atau mungkin kelemahan dari JKN ini masih belum bisa dilihat kan bu
- IU2 : gini ya, pengusaha ini lihatnya mesti ke resiko kalo gak ikut aturan mbak, jadi kalo resikonya besar meskipun gak ada uji coba, tetap saja daftar mbak. Jadi kuncinya di resiko kalo gak daftar itu, besar atau gak, baru ambil upaya selanjutnya
- P : heeem, sampai sekarang apakah sudah ada bukti manfaat JKN yang pernah ibu ketahui?
- IU2 : belum mbak, selama ini lihat iklan di TV itu aja yang bilang layanan JKN. Kalo untuk bukti nyata manfaat JKN belum tahu
- P : Misal gak ada pembuktian manfaat, apakah ibu masih tetap mau daftar?
- IU2 : gak mau sebenarnya mbak, wes pokok pemerintahan sekarang gak lihat orang dibawahnya kalo ambil keputusan.
- P : terus upaya yang akan ibu lakukan nantinya berarti tidak akan daftar JKN itu ya bu?
- IU2 : gak mbak, sementara ini mau ikut aturan aja, kemaren saya gak boleh memperpanjang usaha soalnya kalo gak ada kartu JKN ini
- P : kalo begitu dalam waktu dekat ibu mau daftarkan badan usaha ibu ya?
- IU2 : Inyallah iya daftar terpaksa mbak, tapi butuh proses buat daftar itu mbak gak langsung sekarang
- P : Lalu, kira – kira bulan apa ibu mau daftar JKN? Soalnya akhir pendaftaran Juni 2015 bu
- IU2 : Juni saja mbak, saya lihat pengusaha lain apa mau daftar juga.
- P : berarti untuk bulan Mei ini gak ada hal terkait JKN yang mau dilakukan ya bu?
- IU2 : iya itu, masih mau datang sosialisasi terus ambil formulirnya, kalo daftarnya masih Juni aja mbak, gak pa – pa terakhir – terakhir yang penting daftar
- P : semua karyawan didaftarkan semua ya bu nantinya?

- IU2 : harus semua didaftarkan ta mbak?
- P : sepertinya begitu bu, hehehe
- IU2 : gak weslah, banyak karyawanku mbak. Mungkin karyawan yang gajinya besar sama yang dibagian mesin cetak aja yang risiko sakite besar yang tak daftarkan
- P : kenapa memilih beberapa karyawan itu saja untuk didaftarkan JKN bu?
- IU2 : gajinya arek – arek kan gak sama mbak, jadi tak pilih seng gedhi cek gak nyesel lek tak suruh bayar asuransi.
- P : kira - kira sudah yakin gak bu bisa daftar JKN bulan depan?
- IU2 : insyallah sudah yakin mbak
- P : apa harapan ibu terhadap program JKN ini bu?
- IU2 : sementara ini harapannya ya program ini memberikan manfaat yang benar – benar nyata. Kalo sakit ya pelayanannya yang baik, jangan bayarnya aja yang suruh tepat waktu. Iya kan mbak? Itu saya dulu pernah tahu, karyawan jamsostek sakit penanganane suwi banget mbak, jadi ya gak mau ah kita gitu. Terus kalo diperhatikan juga ini iurannya besar, kalo bisa pemerintah hitung lagi lah iuran yang pantas
- P : iya bu, mungkin sementara cukup ini yang ingin saya tanyakan kalo ada yang ingin ditanyakan lagi, saya insyaallah main kesini lagi bu
- IU2 : iyawes mbak, gak pa- pa. Telfon dulu ya tapi. Kartu nama saya minta ke kasir sana ya?
- P : enggeh bu, terima kasih enggeh bu
- IU2 : sama – sama mbak

**Lampiran C. Transkrip Hasil Wawancara Mendalam Informan Tambahan****5. Informan Tambahan 1****Karakteristik Informan**

- a. Nama : ST
- b. Umur : 46 Tahun
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Pendidikan Terakhir : SMA
- e. Jabatan : Kasir
- f. Status Pekerja : Pegawai Tetap
- g. Lama Kerja : 26 Tahun
- h. Riwayat Jaminan Kesehatan Pekerja : Jamsostek

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 4 Mei 2015 pukul 10.45 di Badan Usaha milik M1. Saat peneliti datang, wanita dewasa dengan rambut ikal sebau dan badan yang gemuk ini sedang berbincang dengan rekan kerjanya dari bagian produksi. Karyawan M1 ini dijadikan sebagai salah satu informan tambahan dalam penelitian.

Informan tambahan berkulit sawo matang yang tampak sedikit lebih gelap dibandingkan dengan kulit M1. Suaranya yang keras dan tegas membuat setiap ucapan yang dilontarkan informan tambahan terdengar jelas. Ketika proses wawancara, sudah dapat terlihat bahwa informan tambahan ini memiliki tingkat kepatuhan terhadap pimpinan yang tinggi. Hal ini dikarenakan informan tambahan cenderung patuh dan menyetujui apapun yang diucapkan oleh pimpinan tempat kerjanya (M1). Informan tambahan ini berusia 46 tahun dan sudah bekerja selama 26 tahun sebagai pekerja tetap bagian kasir di tempat kerja M1 sehingga pengalaman dan pengetahuannya tentang asuransi tempat kerjanya cukup memadai.

**Hasil Wawancara Mendalam dengan (IT1):**

P : Permissi bu, saya dihaturkan pak BS untuk menemui ibu. Saya ingin menanyakan informasi terkait JKN bu

- IT1 : oh, silahkan
- P : apakah ibu sudah pernah mengetahui informasi seputar JKN?
- IT1 : iya tau, saya kebetulan yang ikut pas waktu penyuluhan itu. Saya tahu informasi ini dari situ terus juga sudah dikasih buku BPJS itu sama kemaren saya sudah nyuruh satpam datang ke BPJS untuk ambil berkas – berkas yang katanya untuk daftar itu
- P : apakah informasi tersebut sudah cukup jelas dan efektif menurut ibu?
- IT1 : saya kira sudah jelas, saya kemaren juga dikasih blanko – blanko untuk daftar itu. Kan di surat undangannya itu ditulis perusahaan harus mengirimkan perwakilan berapa orang gitu kan ya , jadi ya saya disuruh pak BS untuk datang
- P : Sejauh mana informasi yang ibu ketahui tentang program JKN ini?
- IT1 : kalo sanksinya saya sudah tahu itu ada di selebaran yang didapatkan kemaren. Terus kalo informasi lainnya ya itu tujuan sama manfaat JKN, terus hak peserta dan kewajiban peserta sama cara daftarnya sudah dijelaskan juga
- P : Lalu, apakah ada informasi lain seputar JKN yang masih ingin ibu ketahui?
- IT1 : sudah saya kira cukup, sudah cukup jelas mbak informasinya
- P : lalu menurut ibu, pengertian dari program JKN ini sendiri apa bu?
- IT1 : iya ini program jaminan sosial ya? Yang wajib buat karyawan dan pemilik usaha. Itu buat asuransi nantinya kalo sakit
- P : kalo tujuan dari program JKN sendiri apa enggeh bu?
- IT1 : Tujuannya iya biar orang dalam badan usaha tetap bisa sehat karena kalo sakit langsung diobati pake asuransi JKN ini
- P : kalo manfaatnya apa bu?
- IT1 : manfaat sama tujuan ini beda ya? Hehe,,iya kalo gitu manfaatnya ini iya biar karyawan punya kelas perawatan waktu sakit itu. Enak tinggal datang ke rumah sakit tapi kalo sudah bayar iuran
- P : Lalu, kalo begitu kewajiban dari badan usaha sendiri apa enggeh bu?
- IT1 : kewajibannya ya daftar JKN. Tapi kalo untuk daftar ini ya semua wewenangnya pak BS ya mbak, pegawai maen nurut aja
- P : nantinya kalo sudah daftar, hak yang didapatkan dari badan usaha ini apa bu?
- IT1 : haknya ya gak dapet sanksi, gak disuruh bayar. Sama kalo sakit sudah bisa langsung berobat gak usah mikir uang
- P : Untuk tata cara pendaftaran program JKN ini sendiri bagaimana bu?

- IT1 : caranya ada di buku BPJS itu mbak. Kalo yang saya ingat itu pertama ngisi formulir pendaftaran itu. Terus dikasih BPJS buat didaftar
- P : ow, semua sudah ada di buku enggeh bu?
- IT1 : iyaa sudah lengkap disana, kalo mbak mau boleh lihat nanti soalnya buku itu gak di saya
- P : iya bu nanti akan coba saya lihat, kalo boleh tahu sanksi administratif dari gak daftar JKN ini apa enggeh bu?
- IT1 : sanksi denda 1 M sama kurungan 20 tahun kalo gak daftar
- P : Lalu, bagaimana pandangan ibu terhadap program JKN ini?
- IT1 : iya program ini sebenarnya baru ya dari pemerintah, kalo menurut saya ya bagus untuk kesejahteraan karyawan. Tapi ya itu kok main gertaan – gertaan seperti denda sama penjara. Jadi karyawan sama pemilik usaha nantinya ikut gara – gara takut, bukan keinginan sendiri
- P : sebenarnya badan usaha ibu ini siap gak bu untuk ikut program JKN?
- IT1 : kalo siap atau tidak siapnya ini pekerja gak bisa jawab mbak. Semua pak BS yang menentukan. Kalo pekerja sendiri sebenarnya dulu pernah mendapatkan Jamsostek itu dari perusahaan
- P : kalo begitu apa sebenarnya karyawan tidak punya wewenang/ interaksi untuk memberikan masukan ke pimpinan bu?
- IT1 : iya sebenarnya punya andil dalam interaksi komunikasi JKN tapi semua itu nantinya tergantung pak BS nerimanya gimana mbak
- P : Kalo boleh tahu, sebatas apa interaksi pekerja dengan pak BS dalam pengambilan keputusan mendaftar JKN ini bu?
- IT1 : maksudnya batasan apa ini mbak?
- P : iya batasan kerjanya bu, apakah pekerja hanya diberikan bagian hanya untuk usulan, sama pelaksana saja atau mungkin kalo misalnya keputusan yang diambil pak BS tidak sesuai bisa diubah lagi atas saran dari pekerja?
- IT1 : kalo masalah batasan kerja ini sendiri pekerja masih dibolehin untuk usul atau saran gitu mbak tapi kalo untuk keputusan yang sudah diambil pimpinan, ya saya gak berani ngrubah sudah. Cukup melaksanakan saja
- P : lalu, menurut ibu siapa sebenarnya pihak yang dapat mempengaruhi pak BS dalam mengambil keputusan ini bu?
- IT1 : Siapa ya? Iya gak ada mbak. Semua atas pemikiran pak BS sendiri. mungkin kalo untuk pendaftaran JKN ini ya gertaan BPJS itu yang bisa mempengaruhi

- P : menurut ibu sendiri, apakah sebenarnya program JKN ini penting untuk diikuti bu?
- IT1 : iya penting gak penting, hehehe. Karyawan suruh bayar juga itu mbak. Jadi sebenarnya kayak nabung gitu. Sayangnya kalo gak sakit gitu uangnya kan hangus. Tapi, iya penting juga sih, kan kita gak tau kapan sakit jadi kalo ada asuransi kan enak
- P : lalu, apakah selama ini belum ada intruksi atau arahan beliau untuk daftar JKN bu?
- IT1 : kebetulan ya baru kemaren itu yang sosialisasi karyawan suruh hadir, karena kondisi pak BS kan memang tidak memungkinkan untuk ikut mbak. Iya ini kita masih nunggu informasi dari BPJS sebenarnya untuk tindak lanjut pendaftarannya
- P : ehmm enggeh bu, kenapa kok belum ada upaya lagi yang dilakukan dari badan usaha sendiri bu?
- IT1 : gini, kalo kita mau melakukan apa - apa itu nunggu intruksi pak BS jadi gak bisa langsung melakukan apa – apa itu. Kebetulan beliaunya ini belum nyuruh apa – apa jadi kita nunggu suruhannya pak BS
- P : ow, enggeh bu. Lalu ini bu, apakah sebenarnya ada aturan disini yang menyarankan atau melarang pekerja memiliki asuransi sehingga mempengaruhi waktu pendaftaran JKN dari badan usaha ini bu?
- IT1 : gak ada. gak ada aturan yang berurusan dengan JKN ini sebenarnya mbak. Disini kalo karyawan ya apa kata pimpinan lah
- P : hehe, iya bu. Kalo pak BS sendiri sebenarnya sudah merasa sesuai gak bu dengan segala prosedur penggunaan dari program JKN ini?
- IT1 : kalo menurut saya sih sudah sesuai ya. Soalnya gak pernah ngeluh tentang sistemnya ini mbak cuma masalah uang bayarnya itu pak BS ngerasa keberatan. Kan kita juga ikut jamsostek jadi sebenarnya cuma tinggal JKN ini saja yang gak kita ikuti
- P : kalo misalnya JKN ini sudah sesuai dengan kondisi badan usaha, kenapa pak BS belum mematuhi aturan untuk mendaftarkan karyawannya ke JKN bu?
- IT1 : Iya itu kembali lagi mbak, sebenarnya pimpinan sendiri ini sudah ada itikat untuk mematuhi aturan cuma karena masih itung – itungan jadi ya belum daftar sampai sekarang. Pak BS orangnya itu disiplin kok mbak gak iro nyleneh – nyleneh

- P : nyleneh – nyleneh maksudnya orangnya patuh gitu ta bu?hehe
- IT1 : iya, masiho udah tua gitu ontime kalo datang kerja mbak
- P : enggeh bu, jadi kalo begitu pandangan ibu terhadap sanksi administratif yang diinformasikan kemaren dari BPJS Kesehatan itu bagaimana?
- IT1 : badan usaha sini sebenarnya gak mungkin kena sanksi itu mbak soalnya pak BS sendiri patuh orangnya. Tapi, kalo boleh usul sih ya sebenarnya pemerintah sendiri sebelum kasih penentuan sanksi itu seharusnya perlu survei ke bawah dulu apakah sebenarnya pemilik usaha sama karyawannya sudah sanggup bayar atau enggak. Iya kalo gratis sih gak po – po. Yo kan mbak?
- P : hehehe, sebelumnya apa BS sudah menginformasikan JKN ke karyawannya bu?
- IT1 : kalo sampai sekarang sih belum dikumpulkan semua, cuma saya sama teman – teman yang kemaren datang itu saja yang pernah diajak ngomong JKN ini. Sehari – harine seng diomong yo kerjaan ini mbak
- P : sebenarnya kalo ada informasi baru untuk karyawan misalnya JKN ini, itu alur penginformasiannya gimana bu?
- IT1 : paleng – paleng ya dikumpulkan terus diajak bahas gitu mbak
- P : yang ngumpulkan sapa bu?
- IT1 : ya pak BS, ngumpul bareng kayak diskusi ngunu iku
- P : hemm, lalu bentuk koordinasi yang dilakukan seperti apa bu?
- IT1 : iya musyawarah, terus arek – arek itu jajar kelompok – kelompok ngunu sak koncoan
- P : ibu ikut kumpul juga bu?
- IT1 : iya semua ikut, kalo saya selalu ikut mbak. Saya kan sekretaris ya pasti diajak
- P : kalo ibu lihat – lihat sebenarnya sudah ketertarikan dari pak BS gak bu dengan program JKN ini?
- IT1 : kalo saya lihat gak tertarik mbak. Saya kemaren pas pulang sosialisasi iku ngomong terus bapak langsung bilang kalo masalah ini kok kayak ngebebanin perusahaan.
- P : maksudnya ngebebanin dari segi apa bu?
- IT1 : iya finansialnya mbak, urusan bayarnya ini
- P : jadi kira – kira beliau mau daftarin gak bu? Kalo lihat ketidaktertarikan beliau dengan program JKN ini?
- IT1 : daftar mbak, ini berkasnya sudah mulai saya isi tapi ya terpaksa mbak. Kalo nantinya terus ikut atau gaknya saya gak tau

- P : peran ibu dari upaya pendaftaran JKN yang akan dilakukan pak BS ini apa bu?
- IT1 : iya saya bantuin data karyawan ini tok
- P : terus ini bu, sebenarnya menurut ibu program JKN ini memiliki kelebihan atau gak bu?
- IT1 : kelebihannya apa ya? Iya itu semua karyawan langsung masuk kelas II itu mungkin mbak. Kalo sakit jadi gak bingung biaya. Gak lebihnya iya kalo gak sakit jadi hangus iurannya. Wes susah bayare tapi gak digawe eman – eman. Tapi kalo dibandingkan jamsostek kemaren ya sama aja gak ada kelebihannya
- P : apakah pak BS juga berpendapat sama dengan ibu kira – kira?
- IT1 : iya gak tau mbak, hehehe. Tapi kayake ya sama pikirannya soalnya kita sudah pernah ngomong – ngomong JKN ini
- P : Lalu, rencananya pak BS akan melakukan apa bu?
- IT1 : diem saja pak BS itu mbak. Keputusannya belum pernah dibilangin sapa – sapa
- P : heemm, iya bu. Apakah ibu gak berusaha untuk menanyakan keputusan dari pak BS ini bu?
- IT1 : gak mbak, saya takut mau tanya – tanya urusannya beliau itu. Kalo gak diajak rundingan ya diem ae mbak
- P : menurut ibu, program JKN ini sudah sesuai dengan segala kebutuhan atau pengalaman dari badan usaha sini gak bu?
- IT1 : gak seluruhnya sesuai mbak, kalo yang paling bisa dilihat ini ya itu pembiayaannya yang gak sesuai. Saya mikirnya juga masih berat kalo harus gaji dipotong
- P : apakah belum ada rencana pak BS untuk menindaklanjuti ketidaksesuaian dengan program JKN ini bu?
- IT1 : halah, belum ada mbak wong pak BS sendiri masih diem – diem saja. Ikut saja sama aturan pemerintah.
- P : apakah ibu juga diam saja jika pak BS tidak mengambil tindakan apa - apa bu?
- IT1 : iya, cukup diam saja mbak
- P : eehmm, lalu selain masalah pembayaran yang tidak sesuai dengan kebutuhan badan usaha, apa lagi hal yang tidak sesuai bu? Apakah ada hal lain yang menyulitkan untuk daftar mungkin masalah prosedur atau lainnya gitu bu?
- IT1 : kalo kesulitan sebenarnya kita gak sulit. Wong cuma ngisi blanko gitu aja. Masih bisa lah diatasi saya mbak

- P : oww, iyaa bu. Kalo ini bu untuk pak BS sendiri pernah mengeluhkan masalah kesulitan prosedur pendaftaran JKN ini gak bu? mungkin juga upaya yang dilakukan beliau dalam mengatasi kesulitan itu apakah sudah ada?
- IT1 : kalo keluhan untuk kesulitan daftar gak pernah tapi masalah bayar iyaa,, hehehehe. Tapi untuk upaya yang dilakukan apa ya? Gak ada upaya yang dilakukan sebenarnya
- P : apakah ibu tidak pernah memberikan solusi untuk mengatasi kesulitan pak BS?
- IT1 : iya paling kalo bapak minta solusi baru saya kasih saran kalo gak tanya ya gak bilang apa – apa. Pak BS itu orangnya diem mbak, jadi yo diam juga mbak karyawannya
- P : oww, iyaa bu. Memang sedikit pendiem sepertinya pak BS ini, hehehe
- IT1 : iyoo kan? Samean ae wes ngerti ngunu. Padahal kaet ketemu.
- P : hehe iya bu, sebenarnya menurut ibu, badan usaha sini butuh uji coba program JKN gak bu?
- IT1 : ada ta uji cobanya mbak? Kayaknya gak ada yaa. Kalo misalnya ada ya sebenarnya mau biar kita tahu pelayanannya. Kalo enak kan kita bisa tertarik
- P : kalo misalnya gak ada uji coba, kira – kira pak BS tetap daftarkan karyawannya gak bu?
- IT1 : tetap daftar tapi masalah keberlanjutannya gak tau, soalnya yang sanksi administrative itu kan khusus yang belum daftar saja. Kalo sudah daftar terus berhenti kan belum ada sanksi, iyaa kan mbak? Setauku gitu.
- P : lalu peran ibu dalam upaya yang kiranya akan diambil pak BS ini apa bu?
- IT1 : perannya ya cuma bisa mendukung, karyawan maunya gaji besar mbak. Gak usahlah suruh ikut JKN sambil suruh potong gaji gitu
- P : kan meskipun dipotong gaji itu, gantinya karyawan bisa dapat manfaat JKN kan bu?
- IT1 : iya manfaatnya cuma pelayanan pas sakit kan mbak, kalo gak sakit kan eman – eman danae gak digawe. Kita eman – eman danae yo terus gak gelem loro mbak, jadi ragu daftar itu masih ada aja mbak
- P : heem, masih ragu daftar ya bu? Emang belum ada bukti manfaat lain yang disampaikan BPJS Kesehatan kemaren bu?
- IT1 : gak ada, belum ada bukti manfaat yang dikasih tau kemaren mbak
- P : kalo misalnya gak ada bukti manfaatnya gini, kira – kira perusahaan atau pak BS masih ragu juga gak bu untuk daftar?

- IT1 : iya jelasnya masih ragu. Asuransi gini ini sebenarnya ribet pas waktu gunainnya mbak, kalo bayarnya aja dipermudah baru sama BPJS
- P : ibu tahu darimana kalo asuransi gini ribet pas gunakannya bu?
- IT1 : iya kita juga ikut jamsostek itu mbak, tapi ini beda penyelenggara ya mudah – mudahan gak sama
- P : jadi kalo pak BS masih ragu, kira – kira ibu mau meyakinkan pak BS untuk ikut JKN atau malah menolak untuk ikut bu?
- IT1 : enggaklah, saya gak mau ikut – ikut urusan ini. banyak kerjaan lain masian mbak. Saya nurut saja sama pak BS, saya takut salah
- P : hehee, enggeh bu. Terus kalo menurut ibu, keputusan yang akan diambil pak BS terkait kewajiban mendaftarkan JKN ini apa bu?
- IT1 : iya namanya kewajiban ya tetap dilakukan. Jadi ya meskipun kurang tertarik ya tetap daftar aja mbak. Pak BS orangnya tidak mau ambil resiko pastinya ya nurut pemerintah
- P : kira – kira kapan mbak mau daftar?
- IT1 : kalo daftar ke BPJS gak tau kapan. Tapi kalo ngisi blankonya sekarang masih saya kerjakan
- P : berarti bulan Mei ini perkiraan masih ngisi blanko pendaftaran ya bu?
- IT1 : iya
- P : kira - kira ibu yakin gak kalo pendaftaran program JKN ini bisa direalisasikan dengan baik oleh pak BS?
- IT1 : kalo untuk mendaftarkan saja, saya yakin didaftarkan mbak, tapi untuk siapa saja yang didaftarkan ini, saya masih gak tau
- P : kenapa kok belum tahu bu? Apakah tidak semua pegawai didaftarkan?
- IT1 : iya enggaklah mbak, mungkin bagian produksi itu yang diutamakan
- P : lalu peran ibu dalam pengambilan keputusan ini apa bu?
- IT1 : gak ada, cuma ngikuti keputusan dari pak BS aja
- P : lalu harapan ibu terhadap program JKN ini apa bu?
- IT1 : ya sebenarnya saya berharap bisa disosialisasi langsung ke badan usaha aja ya mbak, jadi tidak sebagian karyawan saja yang tahu. Kan enak kalo tau semua jadi tambah mudah untuk aksesnya. Terus itu biaya iuran gak segitulah enaknya
- P : ehmm, iya bu, mungkin itu dulu yang ingin saya tanyakan ke ibu, terima kasih atas waktunya enggeh bu? Mohon maaf ngrepotin

IT1 : iyaa gak pa – pa, akeh arek garap skripsi seng mrini kok mbak. Wes biasa aku. Hehe

## 6. Informan Tambahan 2

### Karakteristik Informan

- a. Nama : SS
- b. Umur : 44 Tahun
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Pendidikan Terakhir : SMA
- e. Jabatan : Admin Produksi
- f. Status Pekerja : Pegawai Tetap
- g. Lama Kerja : 26 Tahun
- h. Riwayat Jaminan Kesehatan Pekerja : Jamsostek

Saat peneliti datang, seorang wanita berbadan sedikit gemuk yang bekerja di bagian admin produksi di tempat kerja M1 ini sedang menelepon rekan kerjanya di bagian produksi. Rambutnya berpotongan pendek sebahu dengan lipatan - lipatan kulit wajah yang sudah mulai terlihat. Dua warna rambut yang menghiasi bagian kepala informan tambahan semakin memperjelas usia informan tambahan yang hampir ½ abad.

Peneliti menghampiri informan tambahan dengan menjelaskan terlebih dahulu maksud dan tujuan kedatangan peneliti. Awalnya, informan tambahan menerima peneliti dengan sedikit sinis, akan tetapi dalam proses wawancara sesekali senyuman juga ditampilkan oleh informan tambahan sehingga terkesan akrab. Pekerjaannya sebagai admin produksi membuat dirinya tahu betul mengenai kebutuhan dan keinginan dari pekerja Badan Usaha, namun karena kepatuhannya terhadap pimpinan membuat wanita ini sesekali menjawab bahwa urusan asuransi pekerja seutuhnya hanya ditentukan oleh pimpinan tempat kerjanya. Penelitian ini

dilaksanakan pada tanggal 4 Mei 2015 pukul 11.12 di Badan Usaha milik M1.

**Hasil Wawancara Mendalam dengan (IT2):**

P : Permisi bu, saya dihaturkan pak BS untuk menemui ibu. Saya ingin menanyakan informasi terkait JKN bu

IT2 : waduh kok sekarang ya mbak, bentar ya. Saya masih repot ini

P : iya bu, gak pa – pa saya tunggu saja

IT2 : iya, duduk sana ya. Age mbak mau wawancara apa?

P : apa sebelumnya ibu sudah pernah mengetahui informasi seputar JKN?

IT2 : sudah tahu, saya karyawan yang dikirim untuk sosialisasi kemaren mbak

P : kira – kira karyawan sini tahu semua gak bu tentang JKN?

IT2 : kalo masalah tahu ya tahu, tapi gak paham secara detail karyawan sini mbak. Seng jelas sebagian saja karyawan yang bisa diajak wawancara tentang JKN ini soale gak semua tahu mbak

P : apakah informasi tersebut sudah cukup jelas dan efektif menurut ibu?

IT2 : Sudah mbak, efektif kok kan kita bisa feedback langsung kalo ada yang ganjal

P : ehm,,sejauh mana informasi yang ibu ketahui tentang program JKN ini?

IT2 : iya sejauh apa yang dijelaskan kemaren mbak

P : kira – kira tentang apa saja itu bu?

IT2 : iya pengertiannya, tujuannya terus sanksi kalo gak daftar sama cara daftarnya mbak

P : Lalu, apakah ada informasi lain seputar JKN yang masih ingin ibu ketahui?

IT2 : sudah cukup saya kira mbak

P : lalu menurut ibu, pengertian dari program JKN ini sendiri apa bu?

IT2 : program pemerintah yang dikhususkan untuk membantu pembiayaan waktu sakit karyawan mbak

P : ehm, iya bu. Lalu, kalo tujuan dari program JKN sendiri apa ya bu?

IT2 : Tujuannya biar semua karyawan sehat mbak, gak ada yang sakit

P : terus manfaat dari JKN sendiri apa bu?

IT2 : manfaatnya gak bingung uang waktu sakit, tinggal datang ke rumah sakit aja

P : Kewajiban yang perlu dilakukan badan usaha untuk bisa mendapatkan manfaat itu apa bu?

- IT2 : daftar dulu lah mbak, mana boleh pake layanan rumah sakit kalo gak daftar. kalo masalah kapan daftarnya itu urusan pak BS mbak, saya tidak bisa jawab itu
- P : iya bu, untuk haknya sendiri yang bisa didapatkan karyawan apa bu?
- IT2 : Kalo sakit gak bingung uang itu mbak, bisa dapat layanan kelas perawatan langsung
- P : Untuk tata cara pendaftaran program JKN ini sendiri bagaimana bu?
- IT2 : Yang saya ingat ya daftarnya cuma suruh daftar pake formulir sama bayar mbak. Itu daftarnya kolektif perusahaan. Coba tanya ke bu ST, kita dikasih buku tentang BPJS kayaknya kemaren mbak
- P : ow, enggeh bu tadi juga sudah dikasih tau. Untuk sanksi administratif kalo gak daftar JKN ini apa katanya BPJS?
- IT2 : penjara 20 tahun sama denda sak M mbak
- P : Lalu, menurut ibu sebenarnya program JKN ini seperti apa?
- IT2 : programnya tujuannya bagus, tapi masalah penerapannya ini kok sayangnya pake gertaan mbak. Kayak jamsostek dulu kita tanpa digertak – gertak kan akhirnya ikut. Jadi mikirnya kita yang belum daftar JKN ini jadi negative gara – gara ini
- P : ehmm, kalo dilihat sebenarnya tempat kerja ini sudah siap gak bu untuk ikut program JKN?
- IT2 : tanya pak BS aja kalo ini ya mbak, saya kira kesiapan ini relative ya, pastinya sangkut paut sama dana, jadi pimpinan aja yang bisa jawab mbak
- P : karyawan apa benar – benar tidak punya wewenang/ interaksi untuk memberikan masukan ke pimpinan bu terkait keputusan mendaftar atau gaknya ini?
- IT2 : interaksi ada mbak sebatas usulan kerja aja, tapi kalo keputusan pendaftaran program asuransi gini memang murni wewenang beliau
- P : lalu, menurut ibu siapa sebenarnya pihak yang mampu mempengaruhi pak BS saat ngambil keputusan ini bu?
- IT2 : gak ada mbak, keputusan semua di pak BS sudah. Kita tinggal laksanakan aja
- P : menurut ibu, apakah sebenarnya program JKN ini penting untuk diikuti bu?
- IT2 : penting, kalo kita gak disuruh bayar juga mbak. Terlalu besar iurannya itu
- P : lalu, apakah selama ini belum ada intruksi atau arahan beliau untuk daftar JKN bu?

- IT2 : gak ada. Dari BPJS sendiri juga belum ada kunjungan ini mbak, jadi kita mau ke BPJS gimana kok gak ada tembusan setelah sosialisasi itu. Tapi formulir mau didata dulu ini mbak
- P : kenapa kok masih nunggu BPJS bu? apa tidak ada upaya lagi yang ingin dilakukan dari badan usaha sendiri bu?
- IT2 : waduh, gini ya. kalo untuk upaya lagi yang dilakukan ini kita nunggu suruhan pak BS. Untuk persoalan ini kebetulan pak BS gak ikut sosialisasi jadi katanya kemaren pernah ngomong kalo masih mau minta kejelasan dari BPJS dulu. Saya rasa, BPJS sebenarnya perlulah datang untuk tembusan dari acara kemaren
- P : ehmm, begitu. Enggeh – enggeh. Lalu ini bu, apakah sebenarnya ada aturan disini yang menyarankan atau melarang pekerja memiliki asuransi sehingga mempengaruhi waktu pendaftaran JKN dari badan usaha ini bu?
- IT2 : gak ada aturan – aturan gitu mbak, asuransi ya urusannya pak BS
- P : Kalo begitu sebenarnya JKN sudah sesuai gak bu dengan aturan yang diterapkan pimpinan di tempat ini sendiri?
- IT2 : sudah sesuai saya kira, tapi pimpinan masih mikir – mikir mau daftarkan kita karena masalah biayanya itu kayakke mbak
- P : apakah murni hanya kondisi keuangan saja yang membuat pak BS belum mematuhi aturan untuk mendaftarkan karyawannya ke JKN ini bu?
- IT2 : saya gak bisa jawab ini mbak, kalo saya nilai sebenarnya pak BS sendiri orangnya disiplin, yang apik – apik tok ae jalane. Mungkin ini ya, mungkin tapi iki lho masalah uang itu yang buat gak daftar
- P : ehmmm,, jadi kalo begitu bagaimana pandangan ibu pada sanksi administratif yang diinformasikan kemaren bu?
- IT2 : sanksinya itu terlalu berlebihan mbak. Sebenarnya perlu lihat kondisi Badan usaha dulu ya baru bikin sanksi kayak gitu
- P : ehmm,, kalo pak BS sendiri sudah pernah menginformasikan program JKN ke karyawan gak bu?
- IT2 : belum mbak
- P : sebenarnya kalo ada informasi baru untuk karyawan misalnya JKN ini, itu alur penginformasiannya gimana bu?
- IT2 : iya rembukan bareng – bareng mbak, semua karyawan disini dipanggil tapi keputusannya terserah pak BS
- P : yang manggil siapa bu?

- IT2 : ya pak BS yang nyuruh, kita yang manggil
- P : kalo untuk koordinasi yang bisanya dilakukan seperti apa bu?misal koordinasinya dalam bentuk berkelompok atau musyawarah gitu bu
- IT2 : semua dimusyawarahkan yang jelas. Untuk bentuk koordinasinya memang sepertinya berkelompok gitu. Kelompoknya tapi bukan kita yang bikin, mereka sendiri biasanya duduk berkelompok gitu
- P : heem, menurut ibu, pak BS sudah tertarik atau gak bu dengan program JKN ini?
- IT2 : saya pikir gak ada mbak
- P : menurut ibu, alasan pak BS gak tertarik ini apa bu?
- IT2 : yang jelas karena iurannya itu
- P : jadi kira – kira beliau tetap mau daftarkan karyawan ke JKN gak bu meskipun gak tertarik gini?
- IT2 : tetep mbak, kalo sanksinya kayak gitu pasti pengusaha sendiri takutlah mbak
- P : ada gak peran ibu dalam upaya pendaftaran JKN ini? kalo misalnya ada itu seperti apa bu?
- IT2 : ada, cuma sebatas setor nama karyawan produksi yang layak dapet asuransi aja mbak. Disini soalnya gak semua karyawan itu pegawai tetap mbak, ada yang pegawai kontrak disini
- P : ehmmm,, setelah kegiatan sosialisasi tersebut, apakah menurut ibu JKN memiliki kelebihan?
- IT2 : saya rasa setiap asuransi sama aja mbak, kalo lihat pengalaman jamsostek dulu ya sama aja kayak gitu lah kelebihanannya apa? Gak ada mbak
- P : apakah pak BS sependapat dengan anggapan ibu?
- IT2 : kalo saya pikir sama, karena karyawan sini nurutnya sama kata – katanya pak BS, hehehe
- P : ehmmm., kalo tau gitu, adakah rencana yang akan pak BS lakukan bu?itu seperti apa upayanya bu?
- IT2 : gak ada kayaknya mbak
- P : Apakah belum ada upaya ibu untuk menanyakan keputusan dari pak BS terkait JKN ini bu?
- IT2 : gak ada mbak, mau berbicara gimana, beliau sibuk kerja saya takut buat ganggunya mbak. Baru kalo diajak ngomong, saya berani tanya
- P : menurut ibu, dari segi mana kesesuaian program JKN ini dengan kebutuhan atau pengalaman asuransi badan usaha bu?

- IT2 : kalo melihat kesesuaian JKN dengan kebutuhan atau pengalaman asuransi badan usaha, saya gak tau ya mbak, soalnya belum ikut. Tapi kalo dilihat sepiantas, JKN ini malah gak sesuai dari sisi iurannya mbak
- P : apakah belum ada rencana pak BS untuk menindaklanjuti ketidaksesuaian dengan program JKN ini bu?
- IT2 : sejauh ini belum ada. pak BS malas buat repot – repot mungkin mbak
- P : apakah ibu juga diam saja jika pak BS tidak mengambil tindakan apa - apa bu?
- IT2 : iya, cukup diam saja mbak
- P : eehmm, lalu apakah hanya segi prosedur pembayaran saja yang menjadi kendala pendaftaran bu? Atau ada masalah lain?
- IT2 : kalo prosedur daftarnya gak sulit malahan saya pikir mbak, cuma besaran nominal itu saja lho yang perlu dipikirkan lagi
- P : apakah kendala ini juga sama dengan kendala yang dirasakan pak BS bu? Atau malah ada kendala lain? Terus upaya yang dilakukan pak BS seperti apa itu bu untuk mengatasi kendalanya?
- IT2 : saya rasa sama mbak. Untuk kendala lain, belum pernah komunikasi dengan saya jadi saya gak tau. Upayanya apa ya? gak ada diem aja mbak
- P : apakah ibu tidak berniat memberikan solusi untuk mengatasi kendala tersebut?
- IT2 : enggak mbak, karena apa ya? pak BS sendiri masih diem – diem aja. Jadi saya ya ikut diem
- P : oww, iya bu. Terus kira – kira dibutuhkan uji coba program JKN gak di badan usaha sini bu?
- IT2 : kalo misalnya ada malah bagus mbak, tapi yang saya gak ada uji coba program JKN ini mbak
- P : kalo misalnya gak ada uji coba, kira – kira pak BS tetap daftarkan karyawannya gak bu?
- IT2 : tetap daftar tapi masalah penerapannya nanti seperti apa saya gak tau mbak
- P : lalu peran ibu dalam upaya yang kiranya akan diterapkan pak BS ini apa bu?
- IT2 : Cuma dukung aja mbak, kalo bisa saya berharapnya gak pake potongan uang gaji kalo sudah daftar JKN ini mbak
- P : kan meskipun dipotong gaji, karyawan bisa dapat manfaatnya bu?
- IT2 : manfaatnya apa sih mbak, saya rasa mana manfaat nyatanya belum ada
- P : heem, apakah memang belum ada bukti manfaat yang disampaikan BPJS Kesehatan kemaren bu?

- IT2 : gak ada bukti manfaatnya, cuma sekilas informasi programnya itu aja
- P : kalo misalnya gak ada bukti manfaatnya gini, kira – kira perusahaan atau pak BS masih ragu untuk daftar gak bu?
- IT2 : kalo ragu pasti mbak
- P : keraguan ini apa ada sangkut pautnya dengan pengalaman menggunakan program jamsostek itu bu?
- IT2 : gak juga sih mbak, ini kan beda penyelenggaranya mudah – mudahan aja gak sama. Tapi kalo lihat pengalaman yang dulu, memang asuransi gini ribet pas gunakannya
- P : jadi kalo pak BS masih ragu, kira – kira ibu mau meyakinkan pak BS untuk ikut JKN atau malah menolak untuk ikut bu?
- IT2 : saya diem aja mbak, saya gak ikut campur dengan keputusan nantinya
- P : hemm, terus kalo menurut ibu sendiri, keputusan yang akan diambil pak BS terkait kewajiban mendaftarkan JKN ini apa bu?
- IT2 : daftar JKN mbak, mungkin terpaksa ini daftarnya karena kita sudah disuruh ambil formulir sama ngisi sebagian identitas pekerja yang didaftarkan itu mbak
- P : kira – kira kapan ibu mau daftar?
- IT2 : gak tau kapan bu
- P : kira – kira apa mungkin bulan Mei ini sudah bisa daftar bu?
- IT2 : Tanya ke pak BS aja kalo gini mbak ya
- P : iya bu, tapi kira - kira ibu yakin gak kalo pendaftaran program JKN ini bisa direalisasikan dengan oleh pak BS?
- IT2 : kalo untuk daftar saja, yakin saya mbak
- P : kenapa ibu bisa yakin daftar bu?
- IT2 : iya karena saya sudah disuruh buat catat beberapa pegawai produksi yang mau diikutkan JKN ini mbak
- P : ehmm, lalu harapan ibu terhadap program JKN ini apa bu?
- IT2 : harapannya JKN iuran buat karyawannya bisa berubah gak segitu
- P : ehmm, iya bu. terima kasih atas waktunya enggeh bu? Mohon maaf ngrepotin
- IT2 : iyaa gak pa – pa mbak

### 3. Informan Tambahan 3

#### Karakteristik Informan

- a. Nama : AR
- b. Umur : 25 Tahun
- c. Jenis Kelamin : Laki - Laki
- d. Pendidikan Terakhir : Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)
- e. Jabatan : Pengoperasi Mesin Percetakan
- f. Status Pekerja : Pegawai Tetap
- g. Lama Kerja : 2 Tahun
- h. Riwayat Jaminan Kesehatan Pekerja : Belum Ada

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 7 Mei 2015 pukul 09.45 di tempat penelitian kedua. Saat peneliti datang, informan tambahan sedang melakukan kerja yakni mengoperasikan mesin pencetak. Suasana ruangan dipenuhi debu sisa pencetak yang beterbangan. Bau tinta dan berbagai bahan pencetak cukup bisa mengganggu pernapasan informan tambahan, namun sayangnya informan tambahan tidak menggunakan kain penutup hidung. Peneliti menjelaskan maksud dan tujuan dari kedatangan peneliti ke informan tambahan sebelum melakukan wawancara. Peneliti disambut dengan baik oleh informan tambahan.

Informan tambahan berpenampilan sederhana dengan pakaian kaos berkerah dan celana panjang. Rambutnya lurus pendek dengan kulit yang agak gelap sehingga sedikit tidak serasi dengan kaos kuning menyala yang dikenakannya. Peneliti langsung diijinkan untuk wawancara setelah informan tambahan membersihkan tangannya yang terkena sisa tinta cetak.

#### Hasil Wawancara Mendalam dengan (AR):

- P : Permissi mas, saya boleh tanya – tanya tentang JKN gak mas?
- IT3 : boleh mbak, sebentar ya
- P : masnya apa sudah pernah mengetahui informasi seputar JKN?
- IT3 : sudah tahu mbak

- P : darimana mas tahu informasi tersebut?
- IT3 : dari TV mbak
- P : Kira – kira temen – temen mas yang lain tahu juga gak mas info tentang JKN ini?
- IT3 : kalo arek sini kurang tahu juga mbak, mungkin gak semua arek sini tahu JKN se mbak
- P : apakah menurut mas informasi dari TV itu sudah cukup jelas dan efektif?
- IT3 : Saya rasa sudah cukup jelas dan efektif mbak
- P : kenapa mas menilai TV itu efektif mas untuk sosialisasi JKN ini?
- IT3 : karena orang sekarang banyak nonton TV, pasti kalo iklannya ada di TV ya dilihat sama orang
- P : apa saja informasi JKN yang sudah mas ketahui?
- IT3 : cara daftarnya sama manfaatnya kalo yang sakit gak usah bayar itu
- P : kalo pengertian JKN sendiri kira – kira apa ya?
- IT3 : kalo nyebutin lengkap saya gak tau mbak, tapi kalo tak pikir ya JKN ini programnya pemerintah itu
- P : kalo tujuannya sendiri buat karyawan apa mas?
- IT3 : tujuannya ya biar karyawan bisa berobat gratis kan jadinya sehat semua mbak
- P : lalu menurut mas, manfaat dari JKN sendiri ini apa mas?
- IT3 : manfaatnya saya gak usah mikir bayar kalo pas sakit mbak
- P : terus untuk kewajiban yang dilaksanakan untuk mendapatkan JKN ini pa mas? Mungkin mas harus daftar dulu atau mungkin bayar iuran dulu gitu mas?
- IT3 : daftar iya harus, terus sama bayar juga dulu mbak baru dapet pelayanan
- P : kalo untuk hak yang bisa didapatkan karyawan apa mas?
- IT3 : Kalo sakit gak bingung mbak, bayarnya kan ditanggung bersama
- P : Untuk prosedur pendaftaran program JKNnya sendiri bagaimana mas?
- IT3 : datang ke BPJS buat ambil formulir pendaftaran terus bayar sama pengecekan datanya itu mbak. Itu caranya yang saya tahu. Kalo untuk karyawan katanya langsung didaftarkan pimpinan ya mbak?
- P : iya bisa gitu juga mas, namanya kolektif kan itu mas
- IT3 : iya mbak
- P : terus kalo untuk sanksi administratif kalo gak daftar JKN ini apa mas? sudah tahu ta mas?
- IT3 : paleng ya dipenjara ya mbak? lek gak gitu paleng dendo, lek laine gak tau juga.

- P : Lalu, menurut mas sebenarnya program JKN ini seperti apa sih?
- IT3 : bayarnya berapa sih mbak? Kalo gak larang ya bagus berarti ini program. Soalnya katae biayanya ini beda antara karyawan sama daftar sendiri gitu ya?
- P : ehmm, kemungkinan gitu mas. Terus kalo misalnya dilihat dari tempat kerja mas ini sebenarnya sudah siap gak untuk ikut program JKN?
- IT3 : saya kurang paham masalah kesiapannya mbak, tapi kalo misalnya ini karyawan suruh bayar juga ya masih dipikir – pikir kalo mahal bayarnya mbak, hehehe
- P : kalo disini, karyawan apa boleh untuk memberikan masukan ke pimpinan mas?
- IT3 : Boleh usul karyawan mbak tapi gak boleh ngatur. Saya pikir kalo untuk JKN ini jika ada apa - apa nanti paleng diajak briefing kita mbak
- P : Maksudnya ada apa - apa gimana mas? apa kira – kira pimpinan butuh usul mas untuk bisa tahu JKN?
- IT3 : iya gak mungkin mbak, kita tahu informasi ini nanti juga dari mbak NS. tapi kalo usul buat kerjaan kita bisa. Saya pikir untuk JKN pasti karyawan gak bisa ikut campur mbak
- P : lalu, menurut mas siapa sebenarnya pihak yang mampu mempengaruhi bu NS saat ngambil keputusan?
- IT3 : gak ada mbak
- P : menurut mas, program JKN ini penting untuk diikuti gak mas?
- IT3 : penting lah mbak, asal bayarnya gak larang – larang mbak
- P : lalu, apakah selama ini belum ada intruksi atau arahan beliau untuk daftar JKN bu?
- IT3 : gak ada mbak, saya belum disuruh apa – apa, emang kenapa mbk?
- P : gak pa – pa mas, cuma tanya ini, hehehe. Kira – kira kenapa ya mas kok belum ada suruhan dari bu NS?
- IT3 : mbak NS masih belum tahu kalo suruh daftar mungkin mbak. Atau mungkin malah gak berminat daftar karena belum tahu manfaatnya mbak
- P : ehmm, begitu. Kalo untuk aturan – aturan sini apakah ada yang bisa mempengaruhi keputusan menggunakan JKN?
- IT3 : gak ada yang mempengaruhi kayaknya mbak
- P : Kalo begitu sebenarnya JKN sudah sesuai dengan aturan yang diterapkan pimpinan di tempat ini ya mas?
- IT3 : sudah sesuai saya kira mbak

- P : ehmmm,, jadi kalo begitu bagaimana pandangan mas pada sanksi administratif dari gak daftar JKN ini mas?
- IT3 : jujur saya kurang tahu sanksinya mbak, tapi kalo gara – gara gak daftar terus dipenjara ya berlebihan itu mbak
- P : Berlebihan dari segi mananya mas?
- IT3 : iya kesalahannya kita mbak, ambek sanksie iku gak imbang
- P : emang ketidaksesuaian sanksi ini sudah pernah diinformasikan sama bu NS mas?
- IT3 : belum ada informasi tentang JKN mbak. Kita malah gak tau sanksinya sebenarnya apa
- P : tapi kalo ada informasi baru gitu misalnya kayak JKN ini, alur penginformasian bu NS ke pean gimana mas caranya?
- IT3 : dikumpulkan semua karyawan mbak, gak cuma saya saja
- P : maksudnya seluruh karyawan tiap bagian ini ta mas?
- IT3 : iya arek – arek dikumpulno kabeh buat briefing gitu
- P : nanti menginformasikannya kayak apa mas? Diskusi gitu ta mas?
- IT3 : semacam diskusi itu mbak, cuma biasae arek – arek ngertie lek rundingan bareng gitu iku namanya briefing
- P : setelah penginformasian, kan pasti ada proses koordinasi mas, itu gimana bentuk koordinasinya biasae mas?
- IT3 : koordinasi? Yoo laporan ngunu mbak. Terus lek enek masalah maneh yo baru briefing maneh tapi biasae tiap bagian seng di briefing. Hasil diskusi ya tergantung mbak NS
- P : dikelompok – kelompok kan gitu briefingnya mas?
- IT3 : iyaa mbak
- P : Lalu, kira - kira sudah tertarik gak bu NS dengan program JKN ini mas?
- IT3 : enggak mbak, lek tertarik wes pasti ngomong – ngomong nang arek – arek mbak. Wes crito pastie. Iki gak enak sampek sekarang mbak
- P : kira - kira, alasannya kenapa bu NS belum tertarik mas?
- IT3 : yo gara – gara bayar mbak, coba gratis pasti wes daftar mulai wingi. Lek gak ngunu, yo males pisan bu NS ngurusi asuransi temen – temen iki mungkin
- P : kalo begitu, mau atau tidak kira – kira bu NS daftar JKN ini ya mas?
- IT3 : gak ngerti mbak

- P : tapi biasanya kalo gak tertarik sesuatu, bu NS tetap mau gunain atau beli gitu gak mas?
- IT3 : iya kadang mau tapi gak dirumat, gak diurusi ngunu mbak
- P : lalu, mas kira – kira akan memberikan saran gak mas kalo ibu tetep gak tertarik ini? padahal JKN ini kan wajib mas untuk diikuti
- IT3 : gak mbak, takut nanti malah salah sarane mbak. Tapi kalo merugikan saya ke depannya, pasti ngomong saya ke mbak NS
- P : ehmmm,, menurut anda JKN ini memiliki kelebihan gak mas?
- IT3 : belum punya kelebihan kayaknya mbak
- P : kenapa mas menganggap JKN belum punya kelebihan mas?
- IT3 : iya apa kelebihannya? Saya gak pernah tahu itu mbak, paleng – paleng sama kayak asuransi lainnya
- P : ehmm., kalo gitu, adakah rencana yang diinformasikan bu NS guna menindak lanjuti kewajiban untuk daftar JKN ini mas?
- IT3 : gak ada
- P : mas'e, gak mau kasih saran atau tanya gitu ta ke bu NS?
- IT3 : maksudnya tanya apa mbak?
- P : tanya ini mas, upaya apa yang akan dilakukan bu NS kalo tau JKN belum memiliki kelebihan?
- IT3 : gak berani tanya aku mbak, biar bu NS sendiri yang ngomong ke kita nanti
- P : terus kalo kesesuaian program JKN dengan kebutuhan tempat kerja ini mas, itu bisa dilihat dari segi mananya mas? Tadi kan katanya sesuai itu mas
- IT3 : iya sesuai kalo pas sakit kan enak jadi gak bingung biaya mbak. Tapi kalo dipikir lagi ya kita kan juga bayar tiap bulannya, jadi ya sebenarnya impas. Apa lagi lek pake kartu gini biasae lama pelayanannya mbak
- P : bagaimana mas beranggapan kalo kartu pelayanan JKN ini lama dari segi pelayanannya?
- IT3 : iya itu dari TV kadang sampek orang antri – antri gitu mbak
- P : kalo tau JKN tidak sesuai dengan kemampuan membayar badan usaha, kira – kira upaya apa yang nantinya bu NS lakukan mas?
- IT3 : sejauh ini belum ada upaya mbak, tapi gak tau nantinya gimana
- P : mas juga tidak akan kasih saran atau tanya apa - apa jika tidak ada intruksi dari bu NS?
- IT3 : pastinya mbak. Iso opo aku mbak, ya cukup diam saja mbak

- P : eehmm, lalu apa hanya segi pembayaran saja kendala dari belum daftar JKN ini mas? Apakah tidak ada masalah lain?
- IT3 : apa ya mbak, yang pasti saya gak tahu. Tapi kalo untuk asuransi memang kan urusannya bayar tiap bulan, jadi ya itu masalahnya saya pikir. Kayak saya sama teman – teman ini kan belum sanggup bayarnya mbak
- P : apakah mas belum ada upaya untuk memberikan solusi dalam mengatasi kendala ini?
- IT3 : belum ada mbak, diam saja nunggu perintah
- P : Apakah kira – kira mas dan teman – teman yang lain membutuhkan uji coba program JKN mas?
- IT3 : ya butuh biar tahu seberapa bagus programnya mbak
- P : tapi kalo misalnya gak ada uji coba bagaimana mas? Apakah tetap akan mendaftar JKN?
- IT3 : saya gak tau mbak, kalo mahal paling masih pikir – pikir
- P : apa tidak ada upaya yang akan mas lakukan untuk menanyakan keikutsertaan masalah JKN ini?
- IT3 : gak ada mbak, saya maunya cuma mau dukung saja mbak
- P : heem, apakah mas mengetahui bukti manfaat dari ikut JKN mas?
- IT3 : gak tau detailnya sih mbak, cuma sekilas yang dapat perawatan waktu sakit itu saja
- P : kalo belum tahu bukti manfaat secara detail, apa yang akan mas lakukan mas?
- IT3 : maksudnya gimana mbak?
- P : iya itu mas, apa mas akan tanyakan bukti manfaat JKN dari BPJS langsung atau nunggu informasi dari pimpinan mas saja?
- IT3 : nunggu informasi saja mbak, keputusan apa yang menyangkut JKN ini cuma haknya bu NS mbak
- P : hemm, kira - kira keputusan apa yang akan diambil bu NS dalam hal kewajibannya mendaftar JKN ini mas?
- IT3 : gak tau mbak, paleng iya daftar kalo sanksinya berat
- P : kira – kira bisa diprediksikan gak mas kapan ibu mau daftar?
- IT3 : gak tau mbak. Kapan terakhir daftar sih mbak?
- P : Januari sebenarnya mas tapi menurut informasi diberikan tenggang waktu sampai Juni 2015. Menurut mas gimana? Apa kira – kira sampai Juni 2015 bu NS akan mendaftar JKN?

IT3 : waduh, saya gak tau pastinya mbak paleng ya ambil daftar terakhir – terakhir itu mbak bulan Juni besok

P : mas yakin bu NS akan daftar JKN?

IT3 : untuk daftarnya saya yakin mbak, tapi gak tau bayarnya. hehehehe

P : hal apa yang membuat mas yakin bu NS mau daftar?

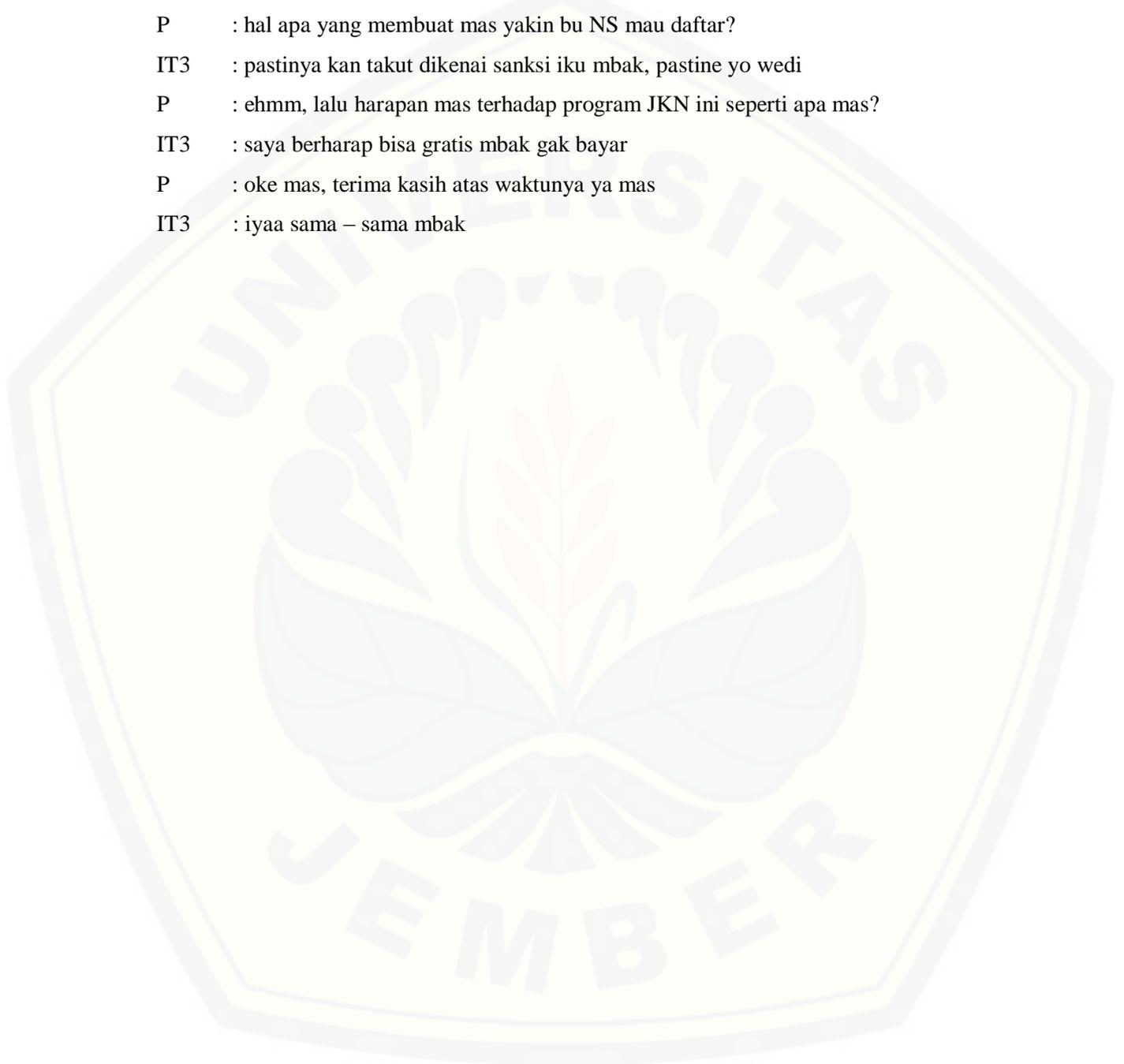
IT3 : pastinya kan takut dikenai sanksi iku mbak, pastine yo wedi

P : ehmm, lalu harapan mas terhadap program JKN ini seperti apa mas?

IT3 : saya berharap bisa gratis mbak gak bayar

P : oke mas, terima kasih atas waktunya ya mas

IT3 : iyaa sama – sama mbak



## 7. Informan Tambahan IV

### Karakteristik Informan

- i. Nama : YN
- j. Umur : 22 Tahun
- k. Jenis Kelamin : Laki - Laki
- l. Pendidikan Terakhir : SMK
- m. Jabatan : Tenaga Desain
- n. Status Pekerja : Pegawai Tetap
- o. Lama Kerja : 1,5 Tahun
- p. Riwayat Jaminan Kesehatan Pekerja : Belum ada

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 7 Mei 2015 pukul 09.45 WIB di tempat penelitian kedua. Saat peneliti datang, informan tambahan sedang melayani pelanggan yang ingin mendesain banner. Peneliti menghampiri informan bersama IU2 selaku pemilik tempat kerja informan tambahan. IU2 menghaturkan informan tambahan untuk berkomunikasi dengan peneliti. Informan tambahan bersikap santun dan ramah dengan peneliti.

Informan tambahan berkulit kuning dengan suara yang pelan, namun tegas dalam membuat penilaian tentang pertanyaan yang diberikan peneliti. Sebelum melakukan wawancara, peneliti menjelaskan maksud dan tujuan peneliti kepada informan tambahan. Informan tambahan bersedia untuk dijadikan sebagai informan penelitian sehingga proses wawancara berlangsung dengan lancar.

### Hasil Wawancara Mendalam dengan (IT4):

- P : mas apa sebelumnya sudah tahu informasi seputar JKN?  
IT4 : iya tahu mbak, ini kan BPJS itu ya mbak  
P : iya mas, hehe. darimana mas mengetahui informasi tentang JKN?  
IT4 : Leaflet BPJS saya yang desainkan mbak, jadi tahu informasinya ya cuma itu aja  
P : apakah informasi tersebut sudah cukup jelas dan efektif menurut ibu?

- IT4 : kalo untuk saya wes cukup dan efektif mbak
- P : kenapa gitu mas?
- IT4 : iya karena informasinya ya itu – itu saja, jadi ya gak perlu cari informasi lain
- P : Sejauh mana informasi yang mas ketahui tentang program JKN ini? apa tentang cara pendaftarannya atau apa nya gitu mas?
- IT4 : iya tahu dari leaflet yang dipesan itu mbak, kalo cara daftarnya sih tahu, terus manfaatnya, sama besaran iurannya iku mbak
- P : lalu menurut mas, pengertian dari program JKN ini sendiri apa sih mas?
- IT4 : iya ini program jaminan sosial ya? Yang wajib buat karyawan dan pemilik usaha. Itu buat asuransi nantinya kalo sakit
- P : kalo manfaat dari program JKN sendiri apa enggeh mas?
- IT4 : manfaatnya ya kalo berobat bisa gratis soalnya sudah bayar iuran tiap bulan itu
- P : berapa biaya iurannya mas?
- IT4 : tergantung mau ikut kelas apa mbak, kalo kelas satu itu 60 ribuan
- P : kalo untuk cara pendaftarannya
- IT4 : pake KTP, KK terus ngisi formulir sama bayar mbak
- P : kalo untuk informasi lainnya tahu gak mas?
- IT4 : gak mbak
- P : emmm, kalo gitu pandangan mas sendiri untuk program JKN ini seperti apa?
- IT4 : iya bagus programnya
- P : ini ada ketentuan mas katanya tiap pekerja nantinya perlu ikut JKN mas. Nanti bayarnya ditanggung pekerja sendiri sama pimpinan mas, kalo gitu menurut mas kira – kira tempat kerja mas siap gak untuk ikut program JKN?
- IT4 : gak tau mbak, kalo saya sebagai pekerja suruh bayar sebenarnya gak siap mbak. Gajinya masih dikit, hehe
- P : kalo disini, karyawan apa boleh untuk memberikan masukan ke pimpinan mas?
- IT4 : Boleh mbak
- P : kira – kira mbak NS butuh usulan mas gak untuk bisa tahu JKN ini?
- IT4 : gak mbak, yang tahu informasi – informasi gini pastie mbak NS dulu mbak baru kita malahan yang dikasih tahu
- P : lalu, menurut mas siapa sebenarnya pihak yang mampu mempengaruhi bu NS saat ngambil keputusan?
- IT4 : gak ada mbak
- P : menurut mas, program JKN ini penting untuk diikuti gak mas?

- IT4 : penting mbak tapi iurannya mahal saya gak suka
- P : lalu, apa selama ini sudah ada intruksi atau arahan dari pimpinan untuk daftar JKN mas?
- IT4 : gak ada mbak
- P : ehmm, begitu. Kalo untuk aturan – aturan sini apakah ada yang bisa mempengaruhi keingintahuan mas untuk mengetahui program JKN?
- IT4 : gak ada aturan yang berhubungan sama JKN kayak mbak, selama kita gak dipaksa ya gak mempengaruhi mbak
- P : Kalo begitu sebenarnya JKN sudah sesuai dengan aturan yang diterapkan disini gak mas?
- IT4 : sudah sesuai tapi kalo bayarnya keberatan mbak
- P : ehmm,, jadi kalo begitu bagaimana pandangan mas pada sanksi administratif dari gak daftar JKN ini mas?
- IT4 : saya gak tau sanksinya mbak, hehe. dipenjara ta mbak?
- P : iya seperti itu mas
- IT4 : kalo untuk gak daftar aja harus dipenjara iya itu jenenge berlebihan mbak
- P : emang belum ada informasi apapun tentang JKN yang sudah dibahas disini ya mas?
- IT4 : belum ada mbak
- P : tapi kalo ada informasi baru gitu misalnya kayak JKN ini, alur penginformasian bu NS ke mas gimana?
- IT4 : iya kumpul mbak briefing
- P : kumpulnya semua bagian disini ya mas?
- IT4 : iya, tapi biasanya arek desain sendiri terus arek mburi seng operator dewe mbak
- P : nanti menginformasikannya kayak apa mas? Diskusi gitu ta mas?
- IT4 : iya forum diskusi ngunu wes mbak
- P : setelah penginformasian, kan pasti ada proses koordinasi mas, itu gimana bentuk koordinasinya biasae mas?
- IT4 : koordinasinya yo tiap bagian mbak, dewe - dewe
- P : Lalu, kira - kira bu NS sudah tertarik gak mas dengan program JKN?
- IT4 : enggak mbak, lek wes tertarik pastie dibahas wesan mbak, ini kan belum ada pembahasan
- P : kira - kira, kenapa kok belum tertarik ya mas?
- IT4 : bayare iku mau mbak

- P : kalo begitu, kira – kira bu NS daftar JKN ini gak mas?
- IT4 : gak ngerti mbak
- P : tapi biasanya kalo gak tertarik sesuatu, bu NS tetap mau gunaain atau beli gitu gak mas?
- IT4 : tergantung lek butuh yo beli masio gak tertarik mbak
- P : lalu, mas kira – kira akan memberikan saran gak mas kalo ibu tetep gak tertarik ini? padahal JKN ini kan wajib mas untuk diikuti
- IT4 : gak mbak, malas nanti diceramahi, hehehe
- P : ehmmm,, menurut anda JKN ini memiliki kelebihan gak mas?
- IT4 : belum tahu kelebihannya mbak
- P : ehmmm,, kalo gitu, kira – kira ada gak rencana bu NS untuk kumpul bahas JKN mas?
- IT4 : gak ada mbak, kerjaan tok yang diurusi
- P : mas'e, gak mau kasih saran atau tanya gitu ta ke bu NS?
- IT4 : tanya opo mbak?
- P : tanya ini mas, upaya apa yang akan bu NS lakukan kalo tau JKN belum memiliki kelebihan?
- IT4 : gak mbak
- P : terus kalo kesesuaian program JKN dengan kebutuhan tempat kerja mas ini seperti apa mas?
- IT4 : iya manfaatnya kan sebenarnya sudah sesuai mbak sama pengennya karyawan yang serba ngirit mbak. Tapi bayarnya kalo bisa gak segitu kalo emang diwajibkan buat kita itu mbak
- P : kalo tau JKN tidak sesuai dengan kemampuan membayar karyawan, kira – kira upaya apa yang nantinya bu NS lakukan mas?
- IT4 : gak tau mbak
- P : mas juga tidak akan kasih saran atau tanya gitu ke bu NS?
- IT4 : gak wes mbak
- P : eehmm, lalu apa hanya segi pembayaran saja kendala dari belum daftar JKN ini mas? Apakah tidak ada masalah lain?
- IT4 : saya kurang tahu mbak, tapi masalah bayar jelas dadi masalahnya mbak
- P : apakah mas belum ada upaya untuk memberikan solusi dalam mengatasi kendala ini?
- IT4 : iso opo aku mbak, hehehe. Yo meneng ae lah mbak

- P : Apakah kira – kira mas dan teman – teman yang lain membutuhkan uji coba program JKN mas biar bisa lihat keunggulan dari JKN?
- IT4 : ya butuh juga sih mbak
- P : tapi kalo misalnya gak ada uji coba bagaimana mas? Apakah tetap akan mendaftar JKN?
- IT4 : pikir – pikir sek mbak
- P : apa tidak ada upaya yang akan mas lakukan untuk menanyakan masalah iku atu gaknya ke JKN ini mas?
- IT4 : gak ada mbak
- P : heem, apakah mas mengetahui bukti manfaat dari ikut JKN mas?
- IT4 : kalo langsung lihat ya gak pernah mbak, tapi lek pernyataan yang dari BPJS itu tau lah
- P : kalo belum tahu bukti manfaat secara langsung, apa yang akan mas lakukan?
- IT4 : gak ngelakuin apa – apa mbak
- P : hemm, kira - kira keputusan apa yang akan diambil bu NS dalam hal kewajibannya mendaftar JKN ini mas?
- IT4 : kalo sampek dipenjara paleng yam au daftar nanti mbak
- P : kira – kira bisa diprediksikan gak mas kapan ibu mau daftar?
- IT4 : gak tau mbak
- P : Januari itu sebenarnya sudah tertahir daftar mas, tapi di deadline lagi sampek akhir Juni mas. kira – kira sampai Juni 2015 bu NS daftar JKN gak ya mas?
- IT4 : belum tahu mbak, wong belum dibahas gitu
- P : tapi mas yakin gak bu NS akan daftar JKN?
- IT4 : kalo sanksinya berat sebenarnya yakin mbak daftarnya, tapi bayarnya mbuh idterimo opo gak, hehe
- P : hal apa yang membuat mas yakin bu NS mau daftar?
- IT4 : iya takut sama sanksie iku mbak, lek berat pasti wedi
- P : ehmm, lalu harapan mas terhadap program JKN ini seperti apa mas?
- IT4 : harapannya wajib untuk didaftari tapi gratis gak bayar mbak
- P : oke mas sudah cukup, terima kasih ya mas
- IT4 : oke mbak, sip

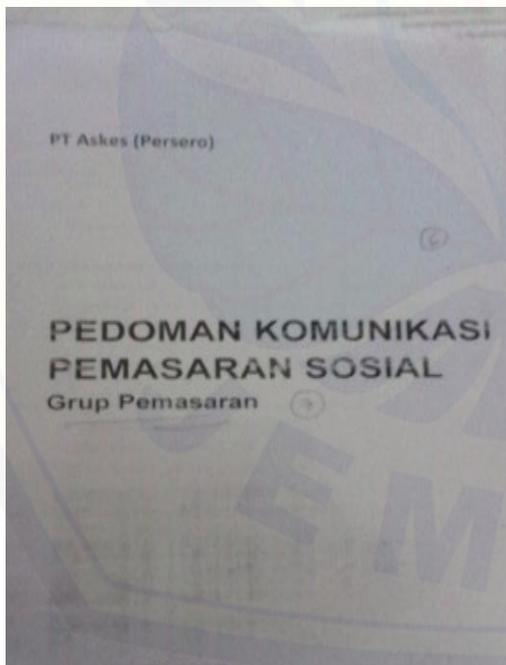
Lampiran D. Dokumentasi Penelitian



Gambar 1. Informan Utama di Badan Usaha Skala Kecil



Gambar 2. Informan Tambahan di Badan Usaha Skala Kecil



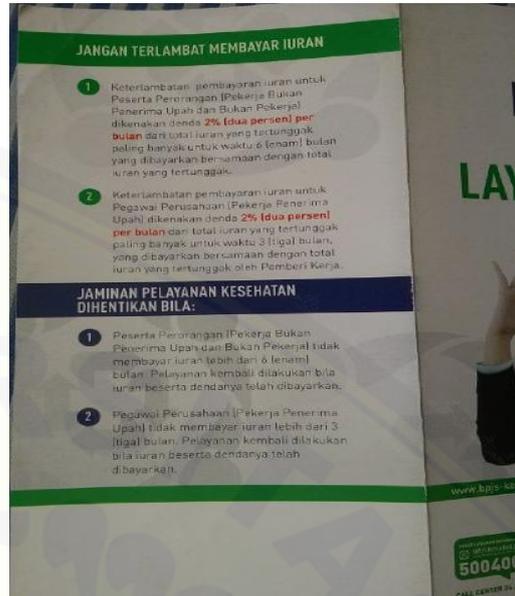
Gambar 3. Buku Pedoman Dasar Pemasaran Sosial JKN



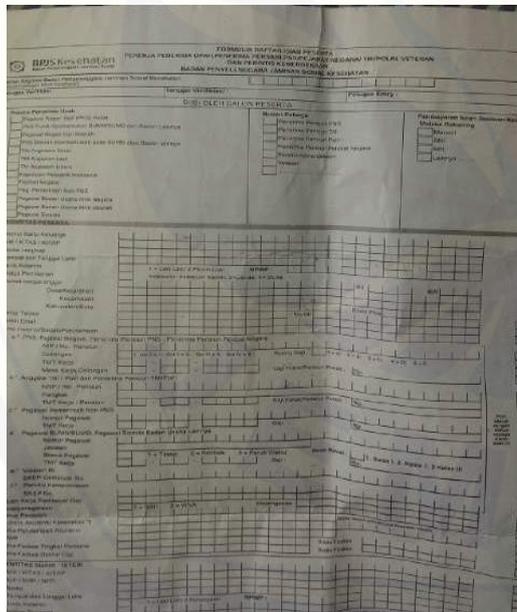
Gambar 4. Edaran Iuran JKN untuk Badan Usaha



Gambar 5. Contoh Buku Saku JKN



Gambar 6. Contoh Leaflet JKN



Gambar 7. Contoh Formulir Pendaftaran Badan Usaha