

## **TRANSKRIP WAWANCARA PENELITIAN**

Judul Penelitian:

Peran Transformasi Digital melalui Aplikasi Mobile JKN dalam Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Candi Sidoarjo

1. Transkrip Wawancara Penanggung Jawab Pelayanan Administrasi

Hari/Tanggal: 28 Juli 2025

Tempat: UPT Puskesmas Candi

Informan: Penanggung jawab pelayanan administrasi di UPT Puskesmas Candi

Peneliti:

Bagaimana pelaksanaan penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan di puskesmas?

Informan:

Secara umum, penggunaan aplikasi Mobile JKN sudah mulai diterapkan dalam pelayanan, terutama untuk pengambilan nomor antrean secara online. Pasien sebenarnya sudah bisa mendaftar dari rumah, jadi tidak perlu datang lebih awal hanya untuk antre. Namun dalam pelaksanaannya, masih banyak pasien yang belum menggunakan aplikasi tersebut secara optimal.

Peneliti:

Apa kendala utama yang dihadapi masyarakat dalam penggunaan aplikasi?

Informan:

Kendala yang paling sering kami temui adalah masyarakat belum memahami alur penggunaan aplikasi. Banyak pasien, terutama lansia, merasa kesulitan saat registrasi atau login. Selain itu, ada juga yang salah memilih fasilitas kesehatan atau tidak berhasil mendapatkan kode booking, sehingga tetap harus datang ke loket untuk dibantu.

Peneliti:

Bagaimana upaya yang dilakukan puskesmas dalam mengatasi kendala tersebut?

Informan:

Kami biasanya memberikan penjelasan langsung kepada pasien di loket maupun di ruang tunggu. Selain itu, kami juga menyediakan informasi melalui poster dan banner tentang cara penggunaan aplikasi Mobile JKN. Dalam beberapa kegiatan seperti posyandu, informasi ini juga disampaikan kepada masyarakat. Namun, memang masih perlu pendampingan lebih lanjut agar masyarakat bisa benar-benar memahami cara penggunaannya.

Peneliti:

Bagaimana kondisi sistem aplikasi saat digunakan dalam pelayanan?

Informan:

Terkadang sistem aplikasi mengalami kendala, seperti gangguan jaringan atau data yang tidak terbaca di sistem kami. Misalnya, pasien sudah mendaftar di aplikasi tetapi data antreannya tidak muncul di sistem loket. Dalam kondisi seperti itu, kami tetap melayani pasien dengan melakukan pendaftaran ulang secara manual agar pelayanan tetap berjalan.

Peneliti:

Apakah sudah ada prosedur khusus dalam menangani kendala tersebut?

Informan:

Untuk saat ini belum ada SOP yang secara khusus mengatur penanganan kendala teknis dari aplikasi Mobile JKN. Jadi, petugas biasanya menyesuaikan dengan kondisi di lapangan. Kami berusaha tetap memberikan pelayanan terbaik, meskipun harus mengambil keputusan secara langsung sesuai situasi yang ada.

---

## 2. Transkrip Wawancara Petugas Pelayanan (Administrasi)

Hari/Tanggal: 28 Juli 2025

Tempat: UPT Puskesmas Candi

Informan: Petugas pelayanan administrasi

Peneliti:

Bagaimana pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN?

Informan:

Masih banyak pasien dari berbagai usia belum mengerti cara menggunakan aplikasi ini. Yang sering saya temukan yaitu para lanjut usia, yang biasanya lebih suka datang langsung karena tidak memahami alur aplikasi. Kami biasanya menjelaskan langsung kepada pasien bagaimana cara menggunakan aplikasi Mobile JKN, terutama bagi pasien yang belum pernah menggunakan aplikasi tersebut. Jika pasien mengalami kesulitan, petugas juga membantu proses pendaftarannya.

Peneliti:

Apakah petugas sudah mendapatkan pelatihan terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN?

Informan:

Petugas di sini sebenarnya sudah mendapatkan pelatihan penggunaan aplikasi Mobile JKN, sehingga kami cukup memahami alur penggunaannya dalam pelayanan. Namun pada praktiknya masih ada pasien yang mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi, misalnya saat proses login, verifikasi akun, atau ketika memilih menu layanan yang tersedia.

Peneliti:

Bagaimana sikap petugas dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan?

Informan:

Kami akan berusaha sebaik mungkin untuk membantu. Tidak sedikit pasien mengatakan aplikasi ini membingungkan karena terlalu banyak menu, dan terkadang mereka tidak tahu pilihan mana yang harus dipilih. Jadi, meskipun ada antrean online, kami masih melayani banyak pasien satu per satu di loket.

Peneliti:

Apa kendala yang sering dihadapi dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN?

Informan:

Beberapa pasien datang ke sini karena mereka tidak dapat masuk ke aplikasi atau karena mereka memilih fasilitas kesehatan yang salah. Masalahnya adalah aplikasi tersebut tidak memiliki fitur dukungan langsung atau petunjuk yang jelas. Jadi mereka bingung dan akhirnya datang langsung ke loket. Kami membantu sebisa mungkin, tetapi karena belum ada

SOP khusus untuk menangani masalah seperti ini, terkadang kami harus mengambil keputusan di tempat.

---

### 3. Transkrip Wawancara Pasien (Usia 62 Tahun)

Hari/Tanggal: 29 Juli 2025

Tempat: UPT Puskesmas Candi

Informan: Pasien

Peneliti:

Apakah pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN?

Informan:

Saya pernah disuruh mendaftar menggunakan aplikasi itu, tetapi ketika saya membukanya, saya bingung. Pilihannya terlalu banyak, saya tidak tahu harus menekan yang mana. Akhirnya, saya langsung bertanya kepada petugas loket untuk meminta bantuan.

Peneliti:

Apakah pernah mengalami kendala saat menggunakan aplikasi?

Informan:

Pernah saya meminta anak saya untuk membantu mendaftar menggunakan handphone saya. Saat sedang memilih puskesmas, saya secara tidak sengaja memilih tempat lain. Saya baru mengetahuinya setelah sampai di sini dan ternyata salah. Tidak ada tanda peringatan di aplikasi, jadi saya tidak tahu apakah itu benar atau salah.

### 4. Transkrip Wawancara Pasien (Usia 23 Tahun)

Hari/Tanggal: 29 Juli 2025

Tempat: UPT Puskesmas Candi

Informan: Pasien

Peneliti:

Bagaimana pengalaman Anda menggunakan aplikasi Mobile JKN?

Informan:

Saya sudah mencoba menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk mengambil antrian sebelum datang ke puskesmas. Tapi waktu itu saya mengalami kesulitan saat login karena kode verifikasi tidak masuk ke email saya.

Peneliti:

Apakah ada kendala lain yang dialami?

Informan:

Setelah berhasil masuk, saya juga sempat salah memilih fasilitas kesehatan karena tampilan menunya cukup membingungkan. Akibatnya, ketika saya datang ke puskesmas ternyata data antrian saya tidak muncul di sistem loket, sehingga saya tetap harus melakukan pendaftaran ulang secara manual.

Peneliti:

Bagaimana pelayanan petugas saat Anda mengalami kendala?

Informan:

Petugasnya cukup membantu. Mereka mengecek data saya dan akhirnya saya didaftarkan ulang secara manual supaya tetap bisa mendapatkan pelayanan hari itu.

Penutup:

Seluruh wawancara dilakukan secara langsung di UPT Puskesmas Candi sebagai bagian dari pengumpulan data penelitian. Transkrip ini disusun berdasarkan hasil wawancara lapangan dan digunakan sebagai data pendukung dalam analisis implementasi aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan publik.