



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DOI: <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/4148>

SERVICE MECHANISM OF HEALTH INSURANCE CARD REACTIVATION HEALTH INSURANCE CARD (KIS) IN THE SOCIAL SERVICE OFFICE OF MINAHASA DISTRICT

Jeane. E. Langkai¹, Abdul Rahman Dilapanga², Waraney Kurumbatu³
Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia^{1,2,3}

jeanelangkai@unima.ac.id

ARTICLE INFORMATION

Article history:

Received date: 13 November 2023

Revised date: 15 November 2023

Accepted date: 14 November 2023

ABSTRACT

This study aims to analyze and describe the KIS Health Insurance Card Reactivation Service at the Minahasa District Social Service, through 4 indicators. The research results show that 1). The simplicity of the service process is still not felt by the community because there are people who complain about the service mechanism which is convoluted and does not match what is expected., 2). Clarity of service mechanism information is also something that is difficult for the community to obtain, as evidenced by the fact that many people do not know about the KIS reactivation mechanism at the Social Service, 3). In terms of the clarity of the service schedule to the community, it is very well understood by employees and the existing community, 4). certainty of service which includes certainty of service delivery and completion of public services, the community still cannot feel certainty about these two things. Based on the results of this study, it is recommended that 1). the KIS reactivation service mechanism carried out by the Minahasa Regency Social Service is further simplified by making the community only take care of reactivation in one place to make it easier, 2). It's good that the service mechanism needs more socialization or news coverage so that many people understand and understand when reactivating KIS at the Minahasa District Social Service, 3). The clarity of the service schedule is sufficiently understood by the public and employees, but there is always room for better changes where if there is a need for 24-hour online service to facilitate service, 4). Service certainty is one of the things that people really need so that they can easily find out when they can be served and when they have been served, so it would be better if the Minahasa Regency Social Service prioritized reactivation services with a ball pick-up program for the community.

Keywords: Health Insurance Card Reactivation Service

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Pelayanan Reaktivasi Kartu Jaminan Kesehatan KIS di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa, melalui 4 indikator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1). Kesederhanaan proses pelayanan masih belum dirasakan oleh masyarakat karena masih ada masyarakat yang mengeluhkan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, 2). Kejelasan informasi mekanisme pelayanan juga menjadi hal yang sulit didapatkan oleh masyarakat, terbukti dengan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui mekanisme pengaktifan KIS di Dinas Sosial, 3). Dalam hal kejelasan jadwal pelayanan kepada masyarakat sudah sangat dipahami oleh pegawai dan masyarakat yang ada, 4). kepastian pelayanan yang meliputi kepastian waktu pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian pelayanan publik, masyarakat masih belum dapat merasakan kepastian mengenai kedua hal tersebut. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka disarankan agar 1). mekanisme pelayanan pengaktifan kembali KIS yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Minahasa lebih disederhanakan lagi dengan membuat masyarakat hanya mengurus pengaktifan kembali di satu tempat saja agar lebih mudah, 2). Ada baiknya mekanisme pelayanan perlu lebih banyak sosialisasi atau pemberitaan agar banyak masyarakat yang mengerti dan paham saat melakukan pengaktifan kembali KIS di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa, 3). Kejelasan jadwal pelayanan sudah cukup dipahami oleh masyarakat dan pegawai, namun selalu ada ruang untuk perubahan yang lebih baik dimana jika perlu pelayanan online 24 jam untuk memudahkan pelayanan, 4). Kepastian pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat dibutuhkan masyarakat agar dapat dengan mudah mengetahui kapan mereka dapat dilayani dan kapan mereka telah dilayani, sehingga akan lebih baik jika Dinas Sosial Kabupaten Minahasa lebih mengedepankan pelayanan reaktivasi dengan program jemput bola kepada masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Reaktivasi Kartu Jaminan Kesehatan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar

dan hak-hak bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan

publik, Undang-Undang Dasar Pasal 27 sampai dengan Pasal 34 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan (Peraturan Undang-Undang RI, n.d.), dan diperjelas Dalam UU No. 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Publik & Indonesia, 2009).

pelayanan sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas tersebut sudah sangat jelas tertuang dalam pembukaan UUD 1945 ayat (4) yang memuat 4 (empat) aspek pelayanan dasar aparatur kepada seluruh masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan keamanan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Hal itu juga diperjelas dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menjelaskan tugas pokok dan fungsi ASN adalah melaksanakan kebijakan publik, pelayan masyarakat, dan perekat serta pemersatu bangsa (Kairupan et al., 2019).

Pelayanan merupakan salah satu kunci utama dalam upaya pemuasan pelanggan dan sudah menjadi suatu kewajiban bagi individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu suatu organisasi sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat. Hardiyansya mengartikan bahwa "Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak ke pihak lain". Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen (yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Istilah pelayanan publik (publik service) di Indonesia memiliki arti yang sama dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat secara luas. Oleh karena itu ketiga istilah ini digunakan bersamaan dan tidak mempunyai perbedaan arti yang mendasar. Pelayanan yang memiliki fungsi sebagai satu sistem yang menyediakan apa yang

masyarakat butuhkan saat ini (Messe & Pangkey, 2018). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur di dalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan dan sesuai dengan tujuannya.

Pelayanan dapat dikatakan berhasil apabila selama proses kegiatan pelayanan dapat dilakukan dengan benar dan baik sesuai prosedur yang ada serta memberi daya guna bagi yang menerimanya. Untuk itu maka dalam suatu pelayanan diperlukan adanya aparatur yang mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sehingga dapat menciptakan pelayanan yang benar-benar sesuai dengan standar operasional prosedur. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai penggunaan jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; Pengelolaan pelayanan umum di Indonesia saat ini dilakukan oleh pemerintah dan swasta. Hal ini berdampak pada timbulnya kompetisi dalam pelaksanaan layanan baik menyangkut cara, teknik, atau metode yang menarik para pengguna jasa layanan. Oleh karena itu, pengetahuan tentang pelayanan umum,

administrasi perkantoran, 3 motif, sikap, dan tingkah laku pelayanan, serta manajemen pelayanan umum mutlak dipahami oleh pimpinan perusahaan, atau siapa pun yang bergerak di bidang usaha pelayanan umum. Tentu saja berjalannya pelayanan publik yang baik tidak lepas dari seorang aparatur negara atau ASN (Aparatur Sipil Negara). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, menjelaskan salah satu tanggungjawab mereka yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pegawai ASN berfungsi sebagai pelayan publik, bertugas memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, serta berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional (Indonesia, 2018). Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 yang berbunyi "Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat" (Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara, 2004). Karena itu instansi publik berkewajiban memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Dinas sosial kabupaten minahasa menjadi salah satu instansi publik yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional dan berkualitas dalam bidang perlindungan jaminan sosial, Dinas sosial sendiri memiliki 4 tugas dan fungsi antara lain menjamin perlindungan sosial kepsda masyarakat yang kurang mampu dan belum mendapatkan pelayanan jaminan kesehatan berupa Kartu Indonesia Sehat. Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan adalah peserta yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah sebagai peserta program Jaminan Kesehatan. Syarat BJS Kesehatan PBI adalah Warga Negara Indonesia (WNI), memiliki NIK yang terdaftar di Dukcapil, terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial. Kepesertaan PBI JK berlaku terhitung sejak didaftarkan oleh Kementerian Kesehatan berdasarkan Penetapan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang Sosial. Lantas bagaimana

jika kepesertaan PBI JK sudah tidak aktif. Berdasarkan Permensos 21 Tahun 2019 pasal 8, KIS PBI Jaminan Kesehatan yang telah dihapuskan paling lama enam bulan sejak penetapan penghapusan dikeluarkan, dapat dilakukan reaktivasi atau pengaktifan kembali dengan syarat ditemukan layak membutuhkan layanan kesehatan.

berdasarkan hasil yang dilakukan peneliti Dinas sosial dalam pelayanan reaktivasi kartu JKN KIS masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. adanya penumpukan berkas yang seharusnya bisa selesai dihari itu namun ditunda sampai besok bahkan ada yang sampai berhari-hari, sehingga terkesan lama dan masyarakat harus bolak balik ke kantor padahal sudah membutuhkan kartu kesehatan untuk dipakai untuk berobat di rumah sakit. ada kurang lebih 45.000 rbu jiwa penerima kartu JKN KIS di Minahasa, namun jika pelayanan yang diberikan Dinas sosial kabupaten minahasa masih terkesan lamban sehingga belum sesuai dengan harapan, akan banyak masyarakat yang merasa dipersulit Dalam pengurusan kartu JKN KIS. sudah selayaknya pemerintah melakukan peningkatan pelayanan publik, itu sebagai salah satu tuntutan untuk menciptakan konsep good governance. Peningkatan itu tentunya diharapkan juga mampu memberikan tingkat kepuasan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian adalah penelitian kualitatif, karena penelitian ini bersifat deskriptif yang cenderung fokus pada proses pencarian makna, landasan dari penggunaan teori ini agar suatu penelitian bisa sesuai dengan fakta yang terjadi dilapangan. dan juga dengan penelitian kualitatif suatu proses penelitian akan diberikan gambaran umum fenomena sebagai hasil pembahasan penelitian. Menurut Sugiyono, Masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara, tentative dan akan berkembang atau berganti setelah peneliti berada dilapangan (Sugiyono, 2013). Jenis penelitian deskriptif dipilih untuk mengungkapkan suatu permasalahan yang ada, mendeskripsikan dan menggambarkan secara meyeluruh, terstruktur, factual dan akurat terhadap fakta yang ada dilapangan terkait dengan masalah yang ada, dengan demikian penelitian ditunjukan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran tentang

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Minahasa.

Instrument penelitian adalah peneliti sendiri dengan cara mengamati, mendengar, bertanya, meminta dan mengambil data penelitian. "Instrument penelitian yang kualitasnya sangat mempengaruhi keterpercayaan dan kehandalan hasil penelitian, oleh sebab itu, ketekunan peneliti sangat diperlukan ketika melakukan penelitian" (Nugrahani Farida, 2014). Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman yang meliputi Reduksi data, Penyajian data dan Penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2013)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggara publik. Sebagai Pelayan Publik bahwa aparatur desa merupakan lini terdepan (front line) dalam birokrasi pemerintahan dalam mewujudkan amanah undang-undang dan Kepmenpan. Sementara dalam prakteknya masih terjadi pelayanan yang pilih kasih dengan membedakan klien (client) dan pelanggan (customer) membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari masyarakat (Lumingkewas, 2022). Pengelolaan pelayanan kesehatan di Indonesia pada masa adaptasi kebiasaan baru pasca covid 19 menjadi hal yang di perhatikan. Hal tersebut berdampak pada timbulnya persaingan dalam pemberian pelayanan baik berkaitan dengan teknik cara ataupun metode yang dilakukan untuk memudahkan masyarakat untuk mendapat pelayanan yang maksimal dan efisien. Untuk mengetahui hal tersebut dalam deskripsi wawancara sesuai dengan Mekanisme atau prosedur pelayanan kartu jaminan kesehatan KIS menggunakan indikator yang berdasar dari KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu: 1) Kesederhanaan mekanisme pelayanan 2) Kejelasan informasi mekanisme pelayanan 3) Kejelasan jadwal pelayanan 4) Kepastian pelayanan (Negara, 2003).

1. Kesederhanaan Mekanisme Pelayanan.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat di katakan sebagai pelayanan yang prima bilamana dalam penyelenggaraannya tidak mempersulit, mekanisme/prosedur diselenggarakan dengan sebaik mungkin dan se memudahkan mungkin untuk dipahami oleh masyarakat. Jika

dilihat kesederhanaan merupakan suatu kondisi atau kualitas ketika berbagai hal dapat dimiliki namun tidak untuk 64 dipamerkan. Kesederhanaan juga dapat dihubungkan dengan beban yang di taruh pada pundak bagi orang yang berusaha untuk memahaminya. Terkait dengan hal kesederhanaan sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 81/1995. Dalam keputusan ini dijelaskan sendi - sendi pelayanan prima dijelaskan bahwa kesederhanaan dalam pelayanan mempunyai arti dimana mekanisme atau tata cara pelayanan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah untuk dimengerti dan mudah untuk dilakukan (Bersih, 2004). Jika dikaitkan dengan temuan yang peneliti temukan terkait dengan fokus yang pertama yaitu mekanisme reaktivasi KIS di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa pada indikator yang pertama yaitu kesederhanaan proses pelayanan dengan temuan bahwa masyarakat masih merasa bahwa pemberian pelayanan berbelit-belit tidak lancar dan lambat. Sehingga dapat dikatakan dalam kesederhanaan proses pelayanan reaktivasi KIS di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa masih belum dirasakan oleh masyarakat.

1. Kejelasan Informasi Mekanisme Pelayanan.

Kembali lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor 81 Tahun 1995 dalam keputusan ini menjelaskan bahwa kejelasan dan kepastian yang mempunyai arti kejelasan dan kepastian pelayanan dalam bentuk mekanisme tata cara pelayanan, persyaratan umum didalamnya teknis ataupun administrative, unit kerja, rincian tarif pelayanan, jadwal waktu pelayanan dan hak serta kewajiban baik dari pegawai negeri pemberi pelayanan dan penerima pelayanan berdasar bukti penerimaan (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004). Jelasnya suatu informasi sangat erat dengan unsur dari cara berbahasa didalamnya tata bahasa, kata, dan kalimat yang diucapkan. Semakin baik cara penyampaian informasi maka akan semakin mudah untuk dipahami oleh penerima pelayanan dalam hal ini masyarakat. Tidak hanya tutur bahasa pemberian informasi juga berkaitan dengan teknik untuk menyampaikan informasi seperti penggunaan media tempel, pemberitaan secara langsung sampai pemberitaan media masa. Jika dikaitkan dengan fokus pertama yaitu mekanisme pelayanan reaktivasi KIS di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa

pada indikator yang kedua tentang kejelasan informasi prosedur pelayanan dapat dikatakan bahwa masyarakat kurang dalam penerimaan informasi yang jelas akan setiap prosedur yang ada memang jika saat pergi ke dinas akan langsung di arahkan dan lain sebagainya namun masih ada masyarakat yang merasa belum jelas karena tidak ada pemberitahuan sebelum KIS di nonaktifkan.

3. Kejelasan Jadwal Pelayanan

Jadwal menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah pembagian waktu berdasarkan rencana pengaturan urutan kerja, daftar atau tabel kegiatan atau rencana kegiatan dengan pembagian waktu pelaksanaan yang terperinci. Waktu standar merupakan waktu yang di perlukan bagi pemberi pelayanan, sehingga dapat melaksanakan tugasnya pada setiap harinya walaupun terdapat gangguan pada saat dalam proses pekerjaannya untuk menyelesaikan suatu tugas pekerjaan ditambah dengan cadangan-cadangan waktu yang diperlukan sehingga dengan kata lain dapat disebutkan bahwa waktu standar yaitu merupakan waktu yang digunakan oleh seorang pekerja untuk menyelesaikan suatu pekerjaan setiap harinya tanpa akibat yang negatif yang di timbulkannya. Dalam hal ini jika dikaitkan dengan fokus pertama yaitu mekanisme pelayanan reaktivasi KIS di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa dapat dikatakan bahwa pegawai negeri dan masyarakat sudah sangat paham akan kejelasan jadwal pelayanan terkait dengan indikator ke tiga. Dimana jam kerja di dinas sosial sesuai aturan yang ada yaitu sari jam 08.00 WITA sampai 17.00 WITA.

4. Kepastian Pelayanan

Kepastian pelayanan sangat erat dengan kepastian waktu untuk memberikan pelayanan masyarakat pada gilirannya dengan sebaik mungkin. Terdapat 4 unsur dari good governance yaitu akuntabilitas, partisipasi, prediktabilitas dan transparansi dala konteks kepastian pelayanan ini mengacu pada adanya konsistensi dari pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku. Kepastian yang mempunyai arti suatu ketentuan atau ketetapan dan jika kepastian digabungkan dengan kata hukum akan menjadi kepastian hukum, yang bisa diartikan sebagai suatu alat hukum bagi Negara entah pemerintah pusat ataupun daerah yang mampu menjamin hak dan kewajiban warga Negara dalam

hal ini adaah kepastian untuk mendapatkan pelayanan dan kepastian selesainya pelayanan. Kepastian yang merupakan kata sifat adalah untuk meyakini sesuatu yang tidak mempunyai dasar yang rasional untuk diragukan. Jika disederhanakan kata kepastian merupakan kata untuk mengungkapkan pasti sebagai ketentuan dan ketetapan suatu keadaan. Sebagai suatu ketentuan dan ketetapan jika di gabung dengan pelayanan dapat berarti kepastian waktu pelayanan. Kepastian waktu juga dapat berarti kepastian lamanya pelayanan dan kepastian kapan dilayani. Jika dikaitkan dengan fokus yang pertama yaitu mengenai mekanisme pelayanan reaktivasi KIS di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa dan berkaitan dengan indikatonya yang keempat yaitu kepastian dalam pemberian pelayanan maka dapat diketahui bahwa masyarakat tidak merasa mendapatkan kepastian dalam pelayanan karena ditemukan bahwa pelayanan di atas jam 1 siang atau saat serta setelah makan siang pelayanan di dinas kurang maksimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis data penelitian yang telah peneliti uraikan dan dianalisis mengenai pembahasan di bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Mekanisme pelayanan reaktivasi KIS di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa belum berlangsung secara optimal yang terungkap melalui :

1. Kesederhanaan mekanisme pelayanan Kesederhanaan proses pelayanan masih belum dirasakan oleh masyarakat karena adanya masyarakat yang mengeluhkan tentang mekanisme pelayanan yang berbelit-belit dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.
2. Kejelasan informasi mekanisme pelayanan Kejelasan informasi mekanisme pelayanan juga menjadi hal yang sulit didapatkan masyarakat terbukti dengan banyaknya masyarakat tidak mengetahui tentang mekanisme reaktivasi KIS di Dinas Sosial
3. Kejelasan jadwal pelayanan Dalam hal kejelasan jadwal pelayanan kepada masyarakat sudah sangat dipahami dengan baik oleh pegawai dan masyarakat yang ada.
4. Kepastian pelayanan Terkait dengan kepastian pelayanan dimana didalamnya termasuk dengan kepastian pemberian pelayanan dan penyelesaian pelayanan

masyarakat masih belum bisa merasakan kepastian akan kedua hal ini. Berdasarkan dengan temuan tersebut ketika dihubungkan dengan aturan yang mengatur tentang prinsip mekanisme pelayanan kepada masyarakat yang tertera pada Mekanisme atau mekanisme pelayanan kartu jaminan kesehatan KIS dengan menggunakan indikator yang berdasar dari KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu kesederhanaan mekanisme pelayanan, kejelasan informasi mekanisme pelayanan, kejelasan jadwal pelayanan dan kepastian pelayanan maka belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh kebijakan ini (Negara, 2003).

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, koordinator program studi Ilmu Administrasi Negara, serta para narasumber yang sudah membantu dalam memberikan informasi selama penelitian ini dilaksanakan.

REFERENCES

- Bersih, B. (2004). *Pendayagunaan Aparatur Negara Ri. April*, 2004.
- Indonesia, P. R. (2018). Undang-undang Republik Indonesia nomor 5 tahun 2014 tentang aparatur sipil negara. *DPR Dan Presiden RI*, 1-66.
- Kairupan, S., Mantiri, J., Mandagi, M., & Sendouw, R. (2019). *Ethics of Public Services in the Department of Investment and One-Stop Integrated Services of Manado City*. <https://doi.org/10.2991/icss-19.2019.110>
- Lumingkewas, E. M. C. (2022). Prototip Perilaku Pelayanan Publik Pemerintah Desa Kabupaten Minahasa Utara. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(1). <https://doi.org/10.58258/jisip.v6i1.2879>
- Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara. (2004). *Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004*.
- Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). *Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara. 1995*.
- Messe, M. H., & Pangkey, I. (2018). Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe. In *Jurnal Civic Education: Media Kajian Pancasila dan Kewarganegaraan* (Vol. 2, Issue 2, p. 34). <https://doi.org/10.36412/ce.v2i2.769>
- Negara, K. P. A. (2003). 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Petunjuk Penyusunan Indikator Kinerja Utama*.
- Nugrahani Farida. (2014). METODE PENELITIAN KUALITATIF dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. In *Cakra Books* (Vol. 1, Issue 1). Cakra Books.
- Peraturan Undang-Undang RI. (n.d.). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 34 ayat (1) tentang Kewajiban Negara untuk Memelihara Fakir Miskin dan Anak terlantar*.
- Publik, P., & Indonesia, P. R. (2009). UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.CV.