

Pelayanan E-JKN CEKAT (Cepat, Efektif, dan Akurat) di Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang

*Corresponding author(s)

email:

lestariwidi263@gmail.com

Asih Widi Lestari¹, Dewi Citra Larasati², Honorata Citra³

¹ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Diponegoro, ^{2,3} Program Studi

Administrasi Publik, Universitas Tribhuwana Tungadewi

Abstrak

Program e-JKN Cekat (Cepat, Efektif, dan Akurat) di Kota Malang bertujuan untuk meningkatkan akses publik terhadap jaminan kesehatan nasional (JKN). Penelitian ini menguji implementasi e-JKN Cekat di Kelurahan Pandanwangi, dengan fokus pada prosedur pelayanan, faktor pendukung, dan faktor penghambat. Meskipun studi sebelumnya telah membahas JKN dan teknologi dalam perawatan kesehatan, tantangan spesifik implementasi e-JKN Cekat di tingkat kelurahan, khususnya mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan partisipasi langsung masyarakat, masih belum banyak dieksplorasi. Penelitian kualitatif ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang dianalisis melalui model interaktif Miles dan Huberman. Temuan menunjukkan bahwa meskipun e-JKN Cekat menawarkan prosedur yang mudah diakses, tidak adanya SOP yang jelas dan praktik aplikasi perwakilan menghambat penyampaian layanan yang optimal. Faktor pendukung utama mencakup alokasi anggaran dan infrastruktur, sementara kurangnya SOP dan kehadiran pemohon langsung menjadi kendala utama. Studi ini menyoroti perlunya SOP yang jelas dan strategi keterlibatan masyarakat langsung untuk meningkatkan efektivitas e-JKN Cekat, yang berkontribusi pada wacana yang lebih luas tentang penyampaian layanan public.

Kata kunci: Pelayanan, E-JKN Cekat, Faktor Pengaruh



Gema Publica : Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik (E-ISSN: 2548-1363) Publish by Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Diponegoro under license of [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah layanan penting yang disediakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara. Layanan ini harus dapat diakses oleh semua orang, tanpa memandang status ekonomi atau lokasi geografis. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan pentingnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi prioritas utama, sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang tersebut. Pelayanan kesehatan merupakan bagian dari pelayanan publik yang diatur dalam undang – undang tersebut. Kesehatan adalah kebutuhan fundamental dan prioritas utama bagi setiap individu. Negara, sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, memiliki kewajiban untuk meningkatkan kesejahteraan warganya dan menyediakan fasilitas yang memadai untuk meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Sejalan dengan pemikiran Gunnar Myrdal, kemiskinan dapat menjadi

penyebab utama penyakit, sementara kondisi ekonomi yang baik berpotensi menciptakan kesehatan yang baik pula. Sebaliknya, kesulitan ekonomi dapat menghambat upaya masyarakat untuk meningkatkan kesehatan mereka. Dalam situasi ekonomi yang sulit, masyarakat seringkali kesulitan mengakses layanan kesehatan yang memadai karena biaya yang terus meningkat.

Kebijakan dan implementasi di sektor kesehatan sangat erat kaitannya dengan kondisi makroekonomi. Status kesehatan masyarakat juga berpengaruh signifikan terhadap pembangunan dan kemajuan ekonomi. Oleh karena itu, program kesehatan harus dipandang sebagai bagian integral dari strategi komprehensif untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik di bidang kesehatan merupakan wujud tanggung jawab negara dalam menjamin hak-hak dasar warga negara, yaitu kehidupan yang layak dan diakui secara hukum. Pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat, terutama melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah program publik yang bertujuan untuk memberikan perlindungan sosial dan meningkatkan kesejahteraan seluruh masyarakat. Jaminan sosial dan keadilan merupakan prinsip utama dalam pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sebagaimana diatur dalam Undang-Undang tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Pemerintah kemudian membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) melalui Undang - Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, yang kemudian diperbarui dengan Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Penyelenggaraan jaminan kesehatan dimulai sejak 1 Januari 2014 dan dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan. SJSN dirancang dan diimplementasikan untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang berkualitas, meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, dengan biaya yang terjangkau.

Berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 ditetapkan bahwa pendaftaran jaminan kesehatan nasional dibagi menjadi dua bagian, yaitu peserta penerima bantuan iuran (PBI) dan peserta yang tidak menerima. Penerima Bantuan Iuran (PBI) Iuran (Non-PBI). Peserta PBI adalah masyarakat yang tergolong miskin atau kurang beruntung, terdaftar oleh pemerintah dan diidentifikasi oleh Kementerian Sosial (Kementrian Kesehatan, 2014). Sedangkan peserta non-PBI yang merupakan pegawai harus terdaftar untuk ikut serta dalam BPJS Kesehatan melalui pemberi kerja. Besaran iuran yang dibayarkan sesuai dengan ketentuan Perpres. Pelaku usaha mandiri (PBPU) dan bukan pekerja wajib bersama seluruh anggota keluarganya mendaftar sebagai peserta jaminan kesehatan pada BPJS Kesehatan secara mandiri dan kolektif serta membayar iurannya paling lambat 14 hari setelah ditetapkan kelayakannya berdasarkan verifikasi registrasi.

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program strategis pemerintah dalam memberikan jaminan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat

Indonesia. Keberhasilan program ini sangat bergantung pada kolaborasi dan kemitraan yang baik antara Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) dengan berbagai instansi terkait. Pemerintah Kota Malang menunjukkan komitmennya dalam mendukung program JKN melalui inovasi aplikasi E-JKN Cekat (Cepat, Efektif dan Akurat). Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran dan penonaktifan kepesertaan JKN yang dibiayai oleh Pemerintah Kota Malang, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan kesehatan dengan lebih efisien dan efektif. E-JKN Cekat menjadi bukti nyata sinergi antara pemerintah daerah dan BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Namun dalam perjalanannya, ada beberapa masalah yang menjadi penghambat dalam proses pengajuan e-JKN Cekat di Kota Malang. Berdasarkan hasil observasi di Kelurahan Pandanwangi ternyata belum adanya Standart Operasional Prosedur (SOP) mengenai alur dalam proses pengajuan e-JKN dan masih banyak masyarakat yang tidak datang sendiri dalam pengajuan e-JKN Cekat, namun lebih diwakilkan kepada orang lain. Selain hal tersebut, jumlah penduduk Kelurahan Pandanwangi yang mencapai 32,216 jiwa dengan luas wilayah 358,6 Ha menjadi daya tarik tersendiri.

Studi-studi sebelumnya telah banyak membahas tentang implementasi JKN dan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan. Putra et al., (20210) mengangkat penelitian dengan judul Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN Di Kota Malang membahas upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik di bidang kesehatan melalui digitalisasi. Inovasi utama yang dikembangkan adalah penerapan aplikasi Mobile JKN dan layanan antrean online yang memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan BPJS Kesehatan kapan saja dan di mana saja. Pelaksanaan digitalisasi ini diharapkan dapat mengurangi kendala seperti antrean panjang dan proses yang berbelit-belit, sehingga layanan menjadi lebih efisien dan efektif. Selain itu, Suhadi, et al (2022) menjelaskan bahwa dampak penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap layanan BPJS dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan. Manfaat utama yang dirasakan meliputi kemudahan akses layanan, pengurangan waktu dan biaya transportasi, serta percepatan proses administrasi dan pelayanan di lapangan. Namun, penelitian sebelumnya hanya membahas yang secara spesifik mengkaji tentang efektivitas implementasi program e-JKN Cekat di tingkat kelurahan, khususnya dalam konteks pelayanan publik, masih sangat terbatas.

Namun, terdapat beberapa kesenjangan yang belum terjawab oleh penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian-penelitian sebelumnya lebih menekankan pada aspek efisiensi dan efektivitas dari perspektif teknologi. Belum ada penelitian yang secara mendalam mengkaji bagaimana program e-JKN Cekat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Apalagi aplikasi ini merupakan inovasi baru dari Pemkot Malang. Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada fokusnya yang spesifik terhadap implementasi e-JKN Cekat di tingkat kelurahan, dengan mempertimbangkan aspek-aspek pelayanan publik seperti efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan akuntabilitas. Penelitian ini

diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanan JKN di Kota Malang, serta menjadi referensi bagi penelitian serupa di daerah lain. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pelayanan E-JKN Cekat (Cepat, Efektif, Dan Akurat) Di Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang".

Penelitian ini bertumpu pada beberapa kerangka teori pelayanan publik untuk menganalisis implementasi program e-JKN Cekat (Cepat, Efektif, dan Akurat) sebagai inovasi layanan kesehatan di tingkat kelurahan.

1. New Public Service (NPS)

Menurut Denhardt dan Denhardt (2003), paradigma New Public Service menempatkan pemerintah sebagai *pelayan* warga negara yang menekankan partisipasi, dialog, dan kepentingan publik bersama. Pemerintah tidak hanya berorientasi pada efisiensi seperti sektor swasta, tetapi juga harus memastikan aspirasi masyarakat terakomodasi dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan. Jika dikaitkan dengan relevansi di lapangan, e-JKN Cekat merupakan bentuk kolaborasi antara pemerintah kota, kelurahan, dan masyarakat dalam memperluas akses JKN. Keterlibatan warga dalam proses pengajuan, verifikasi, dan umpan balik menunjukkan orientasi *citizen-centered* sesuai prinsip NPS.

2. Good Governance

Prinsip good governance menekankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan layanan publik. Setiap kebijakan dan layanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, terbuka, dan melibatkan masyarakat secara aktif. Implementasi e-JKN Cekat menuntut kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP), keterbukaan informasi melalui aplikasi CHIKA dan website, serta mekanisme pengaduan yang akuntabel agar masyarakat memperoleh kepastian hak atas layanan kesehatan.

3. Kualitas Layanan (SERVQUAL)

Parasuraman et al. (1990) merumuskan lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian). Kualitas pelayanan diukur dari kesesuaian antara harapan pengguna dan kinerja layanan. Penilaian terhadap kecepatan proses, ketanggapan pegawai, kejelasan informasi, serta ketersediaan fasilitas pendukung (komputer, Wi-Fi, aplikasi) dapat dianalisis melalui lima dimensi SERVQUAL untuk menilai sejauh mana e-JKN Cekat memenuhi harapan masyarakat.

Pemaduan teori NPS, Good Governance, dan SERVQUAL menempatkan penelitian ini dalam diskursus pelayanan publik yang lebih luas. Analisis tidak hanya menekankan efisiensi prosedural, tetapi juga mengintegrasikan nilai demokratis berupa partisipasi

warga, transparansi kebijakan, dan kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan layanan publik.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan dan mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi dalam program e-JKN Cekat di Kelurahan Pandanwangi. Pendekatan kualitatif dipilih karena sangat membantu peneliti untuk memahami secara mendalam fenomena pelayanan publik dari perspektif berbagai pemangku kepentingan, serta menggali makna dan pengalaman yang terkait dengan pelaksanaan e-JKN Cekat. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Pelaksanaan Pelayanan e-JKN Cekat: Bagaimana prosedur pelayanan e-JKN Cekat dilaksanakan di Kelurahan Pandanwangi, mulai dari proses pendaftaran, verifikasi data, hingga penerbitan kartu JKN-KIS. Aspek-aspek yang dieksplorasi meliputi: kejelasan dan kemudahan prosedur bagi masyarakat, komunikasi antara petugas dan masyarakat, pemanfaatan teknologi (aplikasi CHIKA dan website e-JKN Cekat), koordinasi antar instansi terkait (Kelurahan, Dispendukcapil, Dinsos P3AP2KB, Disnaker PMPTSP, dan Dinas Kesehatan).
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan e-JKN Cekat: Faktor internal (dalam Kelurahan Pandanwangi) dan eksternal (di luar Kelurahan) yang mendukung atau menghambat pelaksanaan pelayanan e-JKN Cekat. Faktor-faktor ini meliputi: ketersediaan sumber daya (anggaran, fasilitas, SDM), ketersediaan dan implementasi SOP, karakteristik masyarakat (pengetahuan, kesadaran, partisipasi), koordinasi dan komunikasi antar instansi.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2023 hingga Februari 2024 di kantor Kelurahan Pandanwangi. Sumber data utama dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data Primer diperoleh melalui:

1. Wawancara mendalam (in-depth interview) : wawancara mendalam ini dilakukan oleh peneliti dengan melakukan tatap muka langsung dengan informan dan direkam dengan persetujuan informan. Saat proses wawancara berlangsung, panduan wawancara semi-terstruktur digunakan sebagai acuan, namun pertanyaan disesuaikan dengan konteks dan jawaban informan. Wawancara ini dilakukan dengan mengambil informan kunci yang dipilih menggunakan purposive sampling. Informan meliputi:
 - a. Kasi Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Pandanwangi: untuk mendapatkan informasi mengenai kebijakan dan pelaksanaan program e-JKN Cekat di tingkat kelurahan.
 - b. Petugas Puskessos Kelurahan Pandanwangi: untuk mendapatkan informasi mengenai verifikasi data dan penanganan masalah sosial terkait program e-JKN Cekat.

- c. Fasilitator Kelurahan Pandanwangi: untuk mendapatkan informasi mengenai pendampingan masyarakat dalam proses pendaftaran e-JKN Cekat.
 - d. Ketua RW.01 Kelurahan Pandanwangi: untuk mendapatkan informasi mengenai pengalaman dan partisipasi masyarakat dalam program e-JKN Cekat.
 - e. Masyarakat pendaftar e-JKN Cekat di Kelurahan Pandanwangi: untuk mendapatkan informasi mengenai pengalaman dan persepsi mereka terhadap pelayanan e-JKN Cekat.
2. Observasi non-partisipan : Peneliti mengamati aktivitas pelayanan e-JKN Cekat di Kelurahan Pandanwangi, tanpa terlibat langsung dalam kegiatan tersebut. Fokus observasi meliputi: alur pelayanan e-JKN Cekat, Interaksi antara petugas dan masyarakat, penggunaan sistem informasi dan teknologi, kondisi fasilitas pelayanan, dan catatan lapangan rinci dibuat selama observasi, mencatat deskripsi, interpretasi, dan refleksi peneliti.

Sedangkan data sekunder diperoleh melalui: a) studi kepustakaan dengan mengumpulkan dan menganalisis literatur yang relevan dengan penelitian, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dan laporan penelitian. b) melakukan telaah dokumentasi dengan menganalisis dokumen-dokumen terkait pelayanan e-JKN Cekat, seperti : Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan e-JKN Cekat, brosur, laporan kegiatan dan website dan aplikasi e-JKN Cekat.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri (human instrument). Peneliti bertanggung jawab untuk melakukan perencanaan dan pengumpulan data, membangun suasana dengan informan supaya menciptakan suasana wawancara yang terbuka dan jujur, mencatat dan merefleksikan data observasi, menganalisis dan menginterpretasikan data dan menyusun laporan penelitian yang komprehensif dan akurat. Untuk membantu peneliti dalam melaksanakan penelitian, digunakan instrumen pembantu dalam penelitian seperti : panduan wawancara semi-terstruktur, catatan lapangan, dan HP (bisa digunakan untuk merekam dan dokumentasi visual). Teknik analisis data yang digunakan adalah Reduksi data (data yang terkumpul dari wawancara, observasi, dan dokumentasi diringkas dan difokuskan pada tema-tema yang relevan dengan pertanyaan penelitian. Proses reduksi data meliputi : a) memilih data yang relevan dengan fokus dan pertanyaan penelitian, b) mengelompokkan data berdasarkan tema atau kategori, c) membuang data yang tidak relevan atau duplikat). Reduksi data ini dilanjutkan dengan penyajian data, serta penarikan Kesimpulan dan Verifikasi. Kesimpulan awal ditarik berdasarkan pola dan tema yang muncul dalam data. Kesimpulan ini kemudian diverifikasi dengan membandingkan dan mengkonfirmasi informasi dari berbagai sumber data (triangulasi).

Keabsahan data ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas, dengan menggunakan triangulasi untuk menguji kredibilitas tingkat kepercayaan data. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber

(wawancara, observasi, dokumentasi) dan metode (sumber, teknik). Jika terdapat perbedaan atau inkonsistensi, peneliti melakukan penelusuran lebih lanjut untuk mencari penjelasan atau klarifikasi. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran yang jelas terkait pelaksanaan pelayanan e-JKN Cekat di Kelurahan Pandanwangi.

Hasil Dan Pembahasan

Pelaksanaan Pelayanan e-JKN Cekat di Kelurahan Pandanwangi

Pelayanan e-JKN Cekat adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka loyal kepada organisasi. Untuk mendeskripsikan pelayanan e-JKN Cekat di Kelurahan Pandanwangi, serta mengetahui permasalahan apa yang menghambat pelayanan e-jkn cekat, maka peneliti menggunakan teori Parasuraman (2005) dalam (Sinollah & Masruro, 2019) yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur Pengajuan e-JKN Cekat

Berdasarkan hasil penyajian data penelitian di Kantor Kelurahan Pandanwangi, Kec. Blimbing, Kota Malang menunjukkan bahwa dalam prosedur pengajuan e-JKN tidak ada kendala dalam prosedur pelayanan. SOP dalam pelayanan pengajuan tidak ada, akan tetapi Kelurahan Pandanwangi membuat prosedur yang sesuai dengan kebutuhan yang nantinya akan digunakan dalam proses ke aplikasi akun Whattshap (CHIKA) dan Web e-JKN. Tidak adanya SOP ini menyebabkan beberapa warga harus bertanya kembali ke beberapa petugas yang ada di kantor untuk melengkapi persyaratan. Namun dengan adanya prosedur yang diterapkan oleh pemerintah Kelurahan Padanwangi dapat memudahkan masyarakat. Menurut Philip Kotler (2000) dalam (Maulana, 2016) dimana kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurangkurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan.

Prosedur pengajuan e-JKN Cekat yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Prosedur pengajuan di Kantor Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang, dimulai dari kesediaan dan keramahan petugas hingga efisiensi proses administratif, kemudahan akses informasi kepada masyarakat baik melalui pemberian informasi secara langsung maupun melalui media elektronik. Penerapan teknologi dalam layanan seperti sistem aplikasi untuk pelaporan administrasi dapat meningkatkan efisiensi. Dengan demikian, prosedur pengajuan e-JKN di Kantor Kelurahan Pandanwangi dapat dinilai menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat sebagai tujuan utama dalam memenuhi kebutuhan administratif dan informasi.

2. Pengajuan BPJS dari Mandiri ke KIS-PBI (Penerima Bantuan Iuran)

Peserta BPJS Kesehatan mandiri wajib membayar tagihan tepat waktu setiap bulannya agar tetap bisa menikmati fasilitas berobat secara gratis di klinik maupun rumah sakit. Peserta BPJS Kesehatan terdiri dari peserta mandiri, pekerja penerima upah,

dan penerima bantuan iuran (PBI). Peserta BPJS Mandiri adalah peserta BPJS Kesehatan yang membayar iuran secara mandiri. Sementara peserta BPJS PBI adalah peserta BPJS yang berasal dari golongan fakir miskin dan tidak mampu yang iuran bulanan ditanggung oleh pemerintah. BPJS mandiri ini sewaktu-waktu bisa dinonaktifkan ketika pemilik tidak mampu membayarnya lagi maka dapat diajukan untuk beralih ke BPJS KIS-PBI dengan melakukan pengajuan melalui kelurahan.

Berdasarkan hasil penyajian data penelitian di Kantor Kelurahan Pandanwangi, Kec. Blimbing, Kota Malang menunjukkan bahwa Pengajuan BPJS Kesehatan mandiri ke KIS PBI adanya masyarakat di Kelurahan Pandanwangi yang beralih dari BPJS mandiri ke KIS-PBI dengan Prosedur dalam Pengajuan pembuatan KIS yaitu masyarakat terlebih dahulu ke RW/RT untuk mengurus surat keterangan kemudian melakukan pengajuan dikelurahan dengan membawa pengantar RT/RW, Foto copy KK, KTP, dan nomor telpon, dan surat pernyataan bermaterai yang disediakan Di Kantor Kelurahan.

Keuntungan loyalitas pelanggan yaitu penjualan akan naik, karena pelanggan membeli lebih banyak, memperkuat posisi perusahaan di pasar karena pelanggan lebih memilih membeli produk kita daripada produk orang lain, biaya pemasaran menurun karena tidak perlu mengeluarkan uang untuk memikat pelanggan, lebih terlindungi dari persaingan harga karena pelanggan yang loyal kecil kemungkinan akan terpicat dengan diskon dan pelanggan yang puas cenderung mencoba lini produk kita, dengan demikian membantu mendapatkan pangsa pelanggan lebih besar. Pelanggan yang loyal mempunyai peran yang sangat penting bagi perusahaan, karena loyalitas seorang pelanggan bisa meningkatkan laba dan mempertahankan eksistensi sebuah perusahaan (Kuntari et al., 2016). Salah satu faktor pembentuk loyalitas pelanggan yaitu kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya.

3. BPJS Mandiri/KIS (Non-Aktif) Menjadi Aktif (Urgent)

Aturan tentang mewajibkan rumah sakit melayani seluruh peserta BPJS walaupun tidak aktif tertuang dalam Permenkes. Rumah sakit wajib melayani peserta BPJS meski pun tidak aktif Dimana, peserta BPJS diberi rentang waktu 3 x 24 jam untuk mengaktifkan kembali kepesertaannya yaitu dengan membayar seluruh tagihan pembayaran ke BPJS bagi yang mandiri dan untuk masyarakat yang memiliki BPJS KIS-PBI Pihak Rumah Sakit memberi surat keterangan sakit dan akan diarahkan langsung ke Kelurahan untuk mengaktifkan kepesertaan BPJS KIS.

Berdasarkan hasil Wawancara, Dokumentasi dan Observasi di Kelurahan Pandanwangi untuk Masyarakat yang dalam keadaan urgent sudah di rumah sakit dengan keadaan BPJS/KIS non-aktif, maka akan dilakukan proses pengaktifan kembali dengan surat keterangan yang diberikan oleh pihak rumah sakit ke Kelurahan setempat. Dari pihak Kelurahan akan meminta persyaratan yaitu membawa fotocopy KK, KTP keterangan dari RT/RW serta surat keterangan dari Rumah sakit agar cepat diproses. Contoh misalkan orang tersebut tidak membawa surat keterangan dari Rt/Rw kita bisa saja mengajukan dikarenakan orang tersebut benar-benar dengan keadaan urgent.

Dalam sebuah perusahaan, kemampuan memberikan kepuasan kepada pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman (2005) dalam (Sinollah & Masruro, 2019) *responsiveness* yaitu mencakup pada kemampuan perusahaan dalam menyampaikan informasi yang tepat kepada pelanggan ketika pelanggan sedang mengalami masalah dalam mengakses situs atau aplikasi, serta perusahaan mempunyai mekanisme untuk menangani pengembalian dan memberikan jaminan online. *Responsiveness* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan oleh Fika (2018) yang menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

4. Pengecekan kepesertaan BPJS melalui CHIKA

Informasi yang bisa diakses peserta melalui CHIKA cukup beragam, ada sebelas pilihan informasi yang bisa didapatkan. Sebagai contoh peserta bisa melakukan perubahan data identitas hingga perubahan kelas rawat peserta. Selain itu, perubahan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) tempat peserta terdaftar bisa diubah juga melalui CHIKA. Dalam pelayanan e-JKN Cekat sebelum mengajukan KIS pegawai terlebih dahulu melakukan pengecekan menggunakan CHIKA. CHIKA merupakan akun bisnisnya BPJS yang dimana kita bisa melihat kepesertaan seseorang dia aktif ke dalam BPJS mandiri atau belum terdaftar ke dalam BPJS. BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi layanan baru yaitu CHIKA untuk mengurangi kerumunan dan memberikan kemudahan bagi para peserta. CHIKA adalah singkatan dari Chat Asistant JKN. CHIKA merupakan pelayanan informasi dan pengaduan melalui chatting yang direspon Artificial Intelligence (AI). CHIKA memberikan kemudahan bagi para peserta dengan dapat diakses melalui whatsapp.

Berdasarkan hasil observasi peneliti saat melaksanakan magang publik diperoleh informasi sebagai berikut: Di Kelurahan Pandanwangi, sudah memiliki jaminan kepastian yang harus ditanamkan kepada masyarakat semaksimal mungkin, memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, apalagi jika masyarakat membutuhkan bantuan. mengenai Tindakan pegawai Di Kelurahan Pandanwangi dalam pengurusan KIS melayani dengan cepat dan juga mampu memberikan perhatian khusus secara penuh, jujur dan tulus kepada Masyarakat. Dalam pelayanan pengajuan KIS petugas sudah memberi kepastian kepada masyarakat dengan mengecek kepesertaan terlebih dahulu dengan menggunakan CHIKA. Menurut Parasuraman (2005) *efficiency* yaitu mengarah pada kemampuan pelanggan untuk masuk ke situs web, menemukan produk yang diinginkan serta mendapatkan informasi yang berhubungan dengan produk tersebut, serta proses check out produk dengan upaya yang minimal. Kemudahan dan kecepatan situs web pada saat diakses oleh pelanggan. dimensi *efficiency* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. CHIKA merupakan akun bisnisnya BPJS yang ada di aplikasi WA untuk mengecek kepesertaan, langkah yang pertama didalam CHIKA tersebut diberi informasi, diinformasi tersebut disarankan untuk memilih opsi yang dimana diopsinya ada yang namanya cek status kepesertaan, cek tagihan iuran, cek virtual account, cek skrining Kesehatan, info JKN, panduan layannya, layanan pandawa, Langkah untuk mengecek status BPJS melalui CHIKA yaitu: pilih menu cek status peserta ketik NIK,

tanggal lahir sesuai format yang diminta setelah itu CHIKA akan menampilkan informasi status keaktifan kepesertaan JKN-KIS.

5. Website E-JKN Cekat

e-JKN Cekat adalah aplikasi layanan kepesertaan JKN bagi warga kota Malang yang dilakukan secara cepat, efektif, akurat dan terpadu yang terdiri dari pengajuan kepesertaan JKN yang dibiayai oleh pemerintah Kota Malang. JKN Cekat adalah aplikasi layanan kepesertaan BPJS Kesehatan bagi warga Kota Malang. Aplikasi tersebut bisa digunakan sebagai pengajuan dan penonaktifan kepesertaan BPJS Kesehatan yang dibiayai oleh Pemkot Malang, serta dapat diakses melalui web e-JKN Cekat. Proses dalam e-JKN Cekat melibatkan akses ke layanan web e-JKN Cekat untuk mengajukan JKN. Setelah itu, diisi formulir pengajuan JKN dengan memilih opsi tidak terdaftar BPJS jika pengaju tidak memiliki BPJS. Selanjutnya, diminta untuk memasukkan No KK, No Hp, nama KK, alamat KTP, dan mengunggah file KK. Perlu juga menambahkan anggota keluarga dalam 1 KK, serta memberi tanda centang untuk menandai calon peserta. Biasanya, jika tidak ada kendala prosesnya dapat selesai dalam 1 hari. Misalkan untuk perubahan dari mandiri ke KIS bantuan PBI, diperlukan lampiran surat pernyataan yang sudah diberi materai karena nanti yang perubahan dari mandiri dimintakan file surat pernyataan bermaterai, dan untuk yang sedang urgent diminta surat dari rumah sakit agar bisa cepat diproses.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti di Kelurahan Pandanwangi Pemerintah kota Malang melaucing yang namanya e-JKN Cekat agar warganya bisa terdaftar KIS dengan melakukan pengajuan kekelurahan agar tidak ada lagi yang tidak bisa berobat dikarenakan tidak mempunyai biaya. Untuk alur pengajuan kepesertaan, kelurahan melakukan entri data pengajuan JKN oleh masyarakat, kemudian data-data yang telah diinput akan diverifikasi oleh perangkat daerah terkait yaitu: Dispendukcapil, Dinsos P3AP2KB, Disnaker PMPTSP, dan Dinas Kesehatan. Adapun data-data yang diverifikasi meliputi data kependudukan, data terpadu kesejahteraan sosial, data pekerja dan data lainnya serta penentuan faskes tingkat satu lalu surat pengajuan ke BPJS akan dikirimkan ke BPJS untuk diverifikasi dan didaftarkan kepesertaannya dalam JKN.

6. Kehandalan

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan guna pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap warga negara atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Publik & Indonesia, 2009) Pelayanan publik yang dilaksanakan berdasarkan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, dan lainnya. Dalam pelaksanaan pelayanan e-JKN Cekat, peran serta masyarakat sangatlah dibutuhkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban serta berperan aktif dalam pengajuan KIS. Masyarakat juga dapat membentuk sebuah lembaga pengawas pelayanan publik dengan tata cara yang telah diatur dalam peraturan pemerintahan. Dalam pelayanan tentunya membutuhkan seorang pegawai yang memiliki kehandalan dalam melakukan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, serta adanya dukungan fasilitas yang memadai sehingga

dalam melakukan pelayanan dapat menunjang keberhasilan pelayanan, kehandalan dalam pelayanan KIS mengacu kepada kemampuan pegawai Kelurahan Pandanwangi dalam menyediakan layanan yang efektif, efisien, dan responsif kepada masyarakat tanpa adanya penurunan kualitas seperti partisipasi dan kemampuan mengatasi masalah juga turut menentukan kehandalan suatu pelayanan dalam pembuatan KIS. Selain itu Kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan akurat. Kehandalan yang dimaksud peneliti ini adalah bagaimana pegawai dalam melakukan pelayanan e-JKN Cekat tentunya memerlukan pegawai yang memiliki kehandalan dalam hal melakukan pelayanan yang cepat, efektif dan akurat sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat terpenuhi. kehandalan pegawai di kelurahan sudah efisien dalam menjalankan tugasnya, mampu berkomunikasi dengan baik agar mudah dipahami oleh masyarakat. pegawai yang menangani Kartu Indonesia Sehat (KIS) berhasil menjelaskan dan berkomunikasi dengan efektif kepada masyarakat yang ingin mengajukan KIS. Hal ini menunjukkan tingkat kehandalan yang baik dalam menyampaikan informasi terkait program e-JKN Cekat.

7. Ketanggapan Dan Kepedulian

Inovasi yang telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan diharapkan bisa mewujudkan kepuasan pengguna sebagai peserta JKN-KIS. Kemampuan untuk membantu konsumen dan meningkatkan kecepatan pelayanan. Dalam membantu masyarakat untuk meningkatkan kecepatan pelayanan e-JKN Cekat tentunya sangat dibutuhkan pelayanan petugas yang memiliki ketanggapan dan kepedulian terhadap masyarakat sesuai kebutuhan. Terkait hal itu masyarakat di kelurahan pandanwangi tentunya membutuhkan pelayanan yang dibutuhkan sesuai keperluan terkait e-JKN Cekat yaitu pelayanan yang cepat, efektif dan akurat. Untuk mewujudkan e-jkn cekat tentunya petugas kelurahan pandanwangi perlu adanya pelayanan petugas yang memiliki ketanggapan dan kepedulian terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, Dokumentasi, Observasi dilakukan peneliti bahwa di Kelurahan pandanwangi pegawai memberikan Ketanggapan dan keedulian yang harus dilakukan dalam melayani masyarakat dengan sepenuh kepedulian agar penjelasan serta arahan yang diterangkan kepada Masyarakat dapat dipahami dan dimengerti dengan mudah, Memberikan perhatian khusus yang Dimana dimaksudkan sama dengan melayani dengan kejujuran dalam melakukan pengarahan ataupun penjelasan kepada Masyarakat, dengan memberikan perhatian khusus kepada masyarakat maka akan berdampak baik bagi Masyarakat, baik dalam hal pemahaman Masyarakat tentang e-JKN cekat dan juga dapat meyakinkan Masyarakat untuk melakukan pengajuan pelayanan e-JKN dengan memberikan kepastian yang pasti akan berdampak positif dan berguna bagi Masyarakat. Penelitian sekarang Adapun perbedaannya, penelitian terdahulu yang peneliti gunakan yaitu Putra Bayu Karunia Dewi, Reygina Marta Fadilah, Yulia Hasna Roziqin, Ali, dalam jurnal yang berjudul "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN Di Kota Malang. hasil dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa efektif dan efisien dalam penerapan aplikasi mobile JKN. (BPJS Kesehatan Online) ini dikalangan masyarakat, Reformasi Birokrasi dalam pelayanan publik melalui mobile JKN di kota

Malang telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam berbagai sisi yang ada untuk kedepannya nanti. Peneliti ini menyoroti tentang Kemampuan untuk membantu konsumen dan meningkatkan kecepatan pelayanan. e-JKN Cekat tentunya sangat dibutuhkan pelayanan petugas yang memiliki ketanggapan dan kepedulian terhadap masyarakat sesuai kebutuhan.

Dari peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang adapun perbedaannya, peneliti terdahulu yang peneliti gunakan yaitu Witcahyo Eri, dalam jurnal yang berjudul Kesiapa Dan Persepsi Masyarakat Kabupaten Bandowoso Terhadap Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, menganalisis kesiapan dan persepsi masyarakat Bondowoso terhadap kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional. Yang membedakan disini dengan penelitian terdahulu yaitu lebih membahas tentang kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional Sedangkan peneliti penulis membahas tentang permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan e-JKN. Peneliti ini menyoroti tentang Kemampuan untuk membantu konsumen dan meningkatkan kecepatan pelayanan. e-JKN Cekat tentunya sangat dibutuhkan pelayanan petugas yang memiliki ketanggapan dan kepedulian terhadap masyarakat sesuai kebutuhan.

8. Jaminan Kepastian

e-Government didefinisikan sebagai cara untuk pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang inovatif, khususnya aplikasi berbasis web via internet untuk menyediakan akses informasi dan layanan pemerintahan yang lebih mudah bagi warga Negara. Pelayanan e-JKN tentunya membutuhkan kepastian baik dari staf pelayan dan fasilitas yang mendukung pelayanan. Dalam pelayanan e-jkn oleh staf tentunya ada petugas yang siap sedia memberikan pelayanan jika ada yang mengajukan KIS. Untuk fasilitas tentunya membutuhkan kepastian dari computer yang digunakan serta jaringan internet yang mendukung untuk mengakses e-JKN Cekat dan CHIKA, dalam pelayanan e-jkn cekat untuk memberikan kepastian ada sebuah sistem pelayanan yang bersifat akun WA bisnis yang bernama CHIKA dimana ini akan mendeteksi serta menyediakan pengecekan kepesertaan peserta e-jkn cekat. Sistim ini diaupdet oleh petugas e-jkn kelurahan pandanwangi.

Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi, observasi peniliti saat melaksanakan magang publik diperoleh informasi sebagai berikut: di Kelurahan Pandanwangi, sudah memiliki jaminan kepastian yang harus ditanamkan kepada masyarakat semaksimal mungkin, memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, apalagi jika masyarakat membutuhkan bantuan. mengenai Tindakan pegawai di Kelurahan Pandanwangi dalam pengurusan kis melayani dengan cepat dan juga mampu memberikan perhatian khusus secara penuh, jujur dan tulus kepada Masyarakat. Dalam pelayanan pengajuan KIS petugas sudah memberi kepastian kepada masyarakat dengan mengecek kepesertaan terlebih dahulu dengan menggunakan Chika.

Chika merupakan akun bisnisnya BPJS yang ada di aplikasi Wa untuk mengecek kepesertaan, langkah yang pertama didalam Chika tersebut diberi informasi, diinformasi disarankan untuk memilih opsi yang dimana diopsinya ada cek status kepesertaan, cek tagihan iuran,cek virtual account,cek skrining Kesehatan, info JKN, panduan layannya,

layanan pandawa, Dalam membuat Kis harus mengklik opsi cek status kepesertaan nanti muncul diminta NIK, diminta Tempat/Tanggal lahir setelah dimasukkan muncul kepesertaan dia sudah aktif apa belum aktif BPJS misalkan belum aktif langsung diajukan ke e-JKN Cekat. Cara memprosesnya dengan cara pilih opsi belum punya BPJS masukkan NIK, Nama, Tempat/Tanggal lahir, alamat, foto KK, dan nomor telpo. Setelah selesai nanti itu pengajuannya di cek sama dispenduk, Dinsos, Dinkes, misalkan sudah lolos semuanya di TTD kepala Dinas Kesehatan dan di kirim ke BPJS biasanya satu hari KIS sudah jadi.

Dari penelitian sekarang Adapun perbedaannya, penelitian terdahulu yang peneliti gunakan yaitu Putra Bayu Karunia Dewi, Reygina Marta Fadilah, Yulia Hasna Roziqin, Ali, dalam jurnal yang berjudul "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN Di Kota Malang. hasil dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa efektif dan efisien dalam penerapan aplikasi mobile JKN. (BPJS Kesehatan Online) ini dikalangan masyarakat, Reformasi Birokrasi dalam pelayanan publik melalui mobile JKN di kota Malang telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam berbagai sisi yang ada untuk kedepannya nanti. Peneliti menyoroti tentang mengenai Tindakan pegawai di Kelurahan Pandanwangi dalam mengurus kis melayani dengan cepat dan juga mampu memberikan perhatian khusus secara penuh, jujur dan tulus kepada Masyarakat.

Dari peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang Adapun perbedaannya, peneliti terdahulu yang peneliti gunakan yaitu Suhadi Suhadi, dalam jurnal yang berjudul Dampak penggunaan mobile jkn terhadap pelayanan BPJS. hasil dalam penelitian ini yaitu mengetahui dampak penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Pelayanan Badan Pelaksana Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kota Kendari. Peneliti menyoroti tentang mengenai Tindakan pegawai di Kelurahan Pandanwangi dalam mengurus kis melayani dengan cepat dan juga mampu memberikan perhatian khusus secara penuh, jujur dan tulus kepada Masyarakat. Dari peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang adapun perbedaannya, peneliti terdahulu yang peneliti gunakan yaitu Witcahyo Eri, dalam jurnal yang berjudul Kesiapan Dan Persepsi Masyarakat Kabupaten Bandowoso Terhadap Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, menganalisis kesiapan dan persepsi masyarakat Bondowoso terhadap kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional. Yang membedakan disini dengan penelitian terdahulu yaitu lebih membahas tentang kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional Sedangkan peneliti penulis membahas tentang permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan e-JKN. Peneliti menyoroti tentang mengenai Tindakan pegawai di Kelurahan Pandanwangi dalam mengurus kis melayani dengan cepat dan juga mampu memberikan perhatian khusus secara penuh, jujur dan tulus kepada Masyarakat.

9. Nyata

Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Salah satu prinsip dari JKN adalah kepesertaan bersifat wajib. Program ini bertujuan agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang

layak. Pelayanan jkn-kis dalam penunjang pelayanan e-jkn cekat (cepat, efektif dan akurat) tentunya dibutuhkan pelayanan yang nyata dalam hal ini seperti Fasilitas komputer dan WIFI yang memadai. e-JKN Cekat merupakan tempat dimana kita mengajukan KIS satu KK dengan memasukkan nama, nik, tempat dan tanggal lahir, no. telfon dan foto kartu keluarga dalam web e-JKN Cekat untuk mengajukan KIS Penerima Bantuan Iuran (PBI).

Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi, observasi yang dilakukan peneliti di Kelurahan Pandanwangi sudah melakukan Tindakan nyata kepada Masyarakat dalam memberikan pelayanan e-JKN Cekat. Dapat dilihat bukti Tindakan nyata pegawai dalam menyampaikan arahan kepada Masyarakat, berkomunikasi dengan sopan, bertanggung jawab dan memperhatikan hak, kewajiban masyarakat yang ingin menguus KIS. Pemerintah kota Malang melaucing yang namanya e-JKN Cekat agar warganya bisa terdaftar KIS dengan melakukan pengajuan kekelurahan agar tidak ada lagi yang tidak bisa berobat dikarenakan tidak mempunyai biaya.

Dari penelitian sekarang Adapun perbedaannya, penelitian terdahulu yang peneliti gunakan yaitu Putra Bayu Karunia Dewi, Reygina Marta Fadilah, Yulia Hasna Roziqin, Ali, dalam jurnal yang berjudul "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN Di Kota Malang. hasil dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa efektif dan efisien dalam penerapan aplikasi mobile JKN. (BPJS Kesehatan Online) ini dikalangan masyarakat, Reformasi Birokrasi dalam pelayanan publik melalui mobile JKN di kota Malang telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam berbagai sisi yang ada untuk kedepannya nanti. Peneliti menyoroti tentang Pelayanan jkn-kis dalam penunjang pelayanan e-jkn cekat (cepat, efektif dan akurat) tentunya dibutuhkan pelayanan yang nyata dalam hal ini seperti Fasilitas komputer dan WIFI yang memadai. Dari peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang Adapun perbedaannya, peneliti terdahulu yang peneliti gunakan yaitu Suhadi Suhadi, dalam jurnal yang berjudul Dampak penggunaan mobile jkn terhadap pelayanan BPJS. hasil dalam penelitian ini yaitu mengetahui dampak penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Pelayanan Badan Pelaksana Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kota Kendari. Peneliti menyoroti tentang Pelayanan jkn-kis dalam penunjang pelayanan e-jkn cekat (cepat, efektif dan akurat) tentunya dibutuhkan pelayanan yang nyata dalam hal ini seperti Fasilitas komputer dan WIFI yang memadai.

Dari peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang adapun perbedaannya, peneliti terdahulu yang peneliti gunakan yaitu Witcahyo Eri, dalam jurnal yang berjudul Kesiapan Dan Persepsi Masyarakat Kabupaten Bandowoso Terhadap Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, menganalisis kesiapan dan persepsi masyarakat Bondowoso terhadap kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional. Yang membedakan disini dengan penelitian terdahulu yaitu lebih membahas tentang kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional Sedangkan peneliti penulis membahas tentang permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan e-JKN. Peneliti menyoroti tentang Pelayanan jkn-kis dalam penunjang pelayanan e-jkn cekat (cepat, efektif dan akurat)

tentunya dibutuhkan pelayanan yang nyata dalam hal ini seperti Fasilitas komputer dan WIFI yang memadai.

10. Perhatian

e-Government yang menurutnya secara umum e-Government dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian pelayanan layanan. Sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada masyarakat yang ingin mengajukan KIS, dan memberi arahan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, observasi yang dilakukan peneliti bahwa di Kelurahan Pandanwangi pegawai memberikan perhatian dalam melayani Masyarakat yang ingin mengurus kis, petugas kelurahan pandanwangi sudah bagus mau memberikan arahan kepada Masyarakat Memberikan arahan dengan semaksimal misalkan ada yang ingin bertanya tentang persyaratan dalam pengajuan pembuatan kis petugas langsung memberitahukan persyaratannya tersebut yaitu pengantar RT/RT, Foto Copy KK, KTP, dan nomor telpon, KIS, dan dari mandiri ke KIS peryaratannya tersebut ditambahkan surat pernyataan kalau orang tersebut benar-benar sudah tidak mampu untuk membayar BPJS mandiri. tidak hanya itu tetapi juga melayani dengan jujur dan dengan melayani dengan setulus hati sesuai apa yang menjadi kebutuhan Masyarakat itu sendiri.

Dari penelitian sekarang Adapun perbedaannya, penelitian terdahulu yang peneliti gunakan yaitu Putra Bayu Karunia Dewi, Reygina Marta Fadilah, Yulia Hasna Roziqin, Ali, dalam jurnal yang berjudul "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN Di Kota Malang. hasil dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa efektif dan efisien dalam penerapan aplikasi mobile JKN. (BPJS Kesehatan Online) ini dikalangan masyarakat, Reformasi Birokrasi dalam pelayanan publik melalui mobile JKN di kota Malang telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam berbagai sisi yang ada untuk kedepannya nanti. Peneliti menyoroti tentang Sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada masyarakat yang ingin mengajukan KIS, dan memberi arahan kepada masyarakat. Dari peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang Adapun perbedaannya, peneliti terdahulu yang peneliti gunakan yaitu Suhadi Suhadi, dalam jurnal yang berjudul Dampak penggunaan mobile jkn terhadap pelayanan BPJS. hasil dalam penelitian ini yaitu mengetahui dampak penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Pelayanan Badan Pelaksana Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kota Kendari. Peneliti menyoroti tentang Sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada masyarakat yang ingin mengajukan KIS, dan memberi arahan kepada masyarakat. Dari peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang adapun perbedaannya, peneliti terdahulu yang peneliti gunakan yaitu Witcahyo Eri, dalam jurnal yang berjudul Kesiapa Dan Persepsi Masyarakat Kabupaten Bandowoso Terhadap Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, menganalisis kesiapan dan persepsi masyarakat Bondowoso terhadap kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional. Yang membedakan disini dengan penelitian terdahulu yaitu lebih membahas tentang kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional Sedangkan peneliti penulis membahas tentang permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan e-JKN. Peneliti menyoroti tentang Sifat

dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada masyarakat yang ingin mengajukan KIS, dan memberi arahan kepada masyarakat.

Berikut ini adalah rangkuman analisis Teori, Konsep Utama, Temuan dan Analisis Keterkaitan :

Kerangka Teori	Konsep Utama	Temuan Lapangan (Hasil Penelitian)	Analisis Keterkaitan
New Public Service (NPS)	- Pemerintah sebagai pelayan warga - Partisipasi dan kemitraan masyarakat - Kepentingan publik sebagai tujuan utama	- Masyarakat dapat mengajukan pengaktifan BPJS, cek kepesertaan, dan pendaftaran melalui CHIKA dan website e-JKN - Sebagian masyarakat masih mengandalkan perwakilan untuk pengajuan.	- Masyarakat dapat mengajukan pengaktifan BPJS, cek kepesertaan, dan pendaftaran melalui CHIKA dan website e-JKN - Sebagian masyarakat masih mengandalkan perwakilan untuk pengajuan.
Good Governance	- Transparansi - Akuntabilitas - Kepastian hukum - Efektivitas	- Aplikasi CHIKA dan web e-JKN menyediakan informasi terbuka mengenai status kepesertaan. - Belum ada SOP resmi alur pelayanan e-JKN.	- Aplikasi CHIKA dan web e-JKN menyediakan informasi terbuka mengenai status kepesertaan. - Belum ada SOP resmi alur pelayanan e-JKN
SERVQUAL	- Reliability: keandalan layanan - Responsiveness: kecepatan/ketanggapan - Assurance: jaminan kepastian - Empathy: kepedulian pegawai - Tangibles: fasilitas fisik	- Pegawai cepat dan sigap menangani kasus urgent (responsiveness). - Jaminan kepastian diberikan melalui pengecekan data (assurance). - Pegawai ramah dan komunikatif (empathy). - Tersedia komputer, Wi-Fi, dan aplikasi (tangibles).	- Dimensi reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sudah kuat, mendukung kepuasan masyarakat. - Dimensi tangibles belum sepenuhnya optimal karena belum tersedia SOP tertulis sebagai bagian dari bukti fisik standar layanan.

Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan e-JKN Cekat Di Kelurahan Pandanwangi

a. Faktor Pendukung Dalam Pelaksanaan Pelayanan e-JKN Cekat

Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Berikut faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan e-JKN Cekat di Kelurahan Pandanwangi diantaranya sebagai berikut:

1. Tersedianya anggaran dari pemerintah Kota Malang
2. Biaya di cover oleh pemerintah kota Malang

3. Dukungan dari Kelurahan dengan pelayanan dalam pengajuannya

Dalam menjalankan pelayanan e-JKN Cekat di Kelurahan Pandanwangi pegawai yang menjalankan dalam pengajuan KIS tentunya memiliki faktor pendukung dalam menjalankan pelayanan e-JKN Cekat. Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan e-JKN Cekat terutama adanya anggaran dari pemerintah Kota Malang dalam bentuk KIS APBD, fasilitas yang memadai seperti Komputer, WIFI dan aplikasi Chika (akun bisnisnya BPJS) yang ada di WhatsApp, tujuannya guna untuk mengecek kepesertaan. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik tentunya mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan saat ini pemerintah berkerjasama untuk meningkatkan layanan berupa sarana dan persarana yang cukup dan memadai. Sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan tentu mengharapkan pelayanan yang mudah cepat dan nyaman.

b. Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan e-JKN Cekat

Dalam menagani pelayanan e-JKN Cekat di Kelurahan Pandanwangi tentunya tidak selalu berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, hal ini karena ada faktor penghambat dalam pelayanan e-JKN Cekat, faktor penghambat yang dapat menghalangi pelaksanaan pelayanan e-JKN Cekat diantaranya adalah:

1. Belum ada Standart Operasional Prosedur (SOP) mengenai alur dalam proses pengajuan e-JKN
2. Masyarakat yang bersangkutan tidak datang sendiri dalam pengajuan e-JKN Cekat, akan tetapi mewakilkan kepada orang lain

Berdasarkan hasil penyajian data dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan e-JKN Cekat di Kelurahan Pandanwangi adalah seperti halnya belum adanya SOP alur dan tata cara pengurusan e-JKN, tetapi seluruh pengejuan pelayana diterapkan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, Masyarakat yang bersangkutan tidak datang sendiri dalam pengajuan e-JKN Cekat, akan tetapi mewakilkan kepada orang lain. Hal tersebut dapat memperlambat kinerja pegawai di kantor pelayanan Kelurahan Pandanwangi.

Solusi yang tepat untuk permasalahan yang ada diantaranya:

1. Faktor permasalahan pertama peran Pemerintah Kota Malang dan pegawai di kantor pelayanan untuk membuat dan menyepakati Standart Operasional Prosedur (SOP) mengenai alur dalam proses pengajuan e-JKN
2. Faktor permasalahan kedua perlunya tindakan Pemerintah Kota Malang dan ketegasan para pegawai di kantor pelayanan dalam menerapkan aturan kepada para masyarakat yang bersangkutan bahwa dalam pelayanan e-JKN Cekat tidak boleh diwakilkan kepada orang lain.

Diharapkan dengan hal itu, masyarakat yang bersangkutan sadar bahwa dengan datang sendiri ke kantor pelayanan dan mengurus sendiri, akan memudahkan pegawai dalam memproses pengajuan yang dibutuhkan oleh masing-masing masyarakat dan tidak menghambat waktu bekerja pegawai.

Kerangka Teori	Konsep Utama	Temuan Lapangan	Faktor Pendukung	Faktor Penghambat	Analisis Keterkaitan
----------------	--------------	-----------------	------------------	-------------------	----------------------

New Public Service (NPS)	Pemerintah sebagai pelayan warga, partisipasi masyarakat, kemitraan pemerintah dan warga	- Masyarakat dapat mengajukan pendaftaran/pengaktifan melalui aplikasi CHIKA dan website. - Ada komunikasi langsung antara pegawai kelurahan dan warga.	- Komitmen Pemkot Malang dan Kelurahan untuk memberikan akses JKN seluas mungkin.- Tersedia kanal digital (CHIKA, website) yang memudahkan warga.	- Sebagian besar pengajuan masih diwakilkan, partisipasi langsung rendah.- Kesadaran warga tentang pentingnya hadir sendiri masih kurang.	Program e-JKN sudah menunjukkan orientasi <i>citizen-centered</i> dengan kemudahan akses, tetapi keterlibatan langsung belum optimal. Hambatan partisipasi menandakan perlu edukasi dan strategi peningkatan engagement masyarakat sesuai semangat NPS.
Good Governance	Transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum, efektivitas	- Proses verifikasi data dilakukan lintas dinas (Dispendukcapil, Dinsos, Dinkes). - Informasi status kepesertaan tersedia secara daring.	- Dukungan anggaran APBD untuk KIS. - Komitmen koordinasi lintas instansi.	- Tidak adanya SOP resmi alur pelayanan.- Praktik pengajuan melalui perwakilan mengurangi akuntabilitas.	Transparansi sudah terwujud melalui akses digital, namun akuntabilitas dan kepastian hukum masih lemah tanpa SOP yang jelas. Hambatan ini menegaskan pentingnya perumusan SOP dan mekanisme pengawasan agar prinsip <i>good governance</i> terpenuhi.

SERVQUAL	Lima dimensi kualitas layanan: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy	- Pegawai tanggap dalam menangani kasus urgent. - Jaminan kepastian diberikan melalui pengecekan CHIKA. - Pegawai ramah dan komunikatif. - Tersedia komputer, Wi-Fi, dan aplikasi pendukung.	- Infrastruktur teknologi memadai (komputer, Wi-Fi, CHIKA). - Pegawai memiliki kompetensi pelayanan yang baik.	- SOP belum tersedia sebagai bukti fisik standar layanan. - Beberapa warga mengalami kebingungan karena tidak ada petunjuk tertulis.	Dimensi reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sudah kuat mendukung kepuasan masyarakat. Namun dimensi tangibles (keberadaan SOP tertulis, papan alur layanan) masih lemah dan menjadi titik perbaikan utama.
----------	---	---	---	---	--

Kesimpulan

1. Adanya prosedur atau tata cara dalam pengajuan e-JKN Cekat, dapat mengajukan BPJS mandiri ke KIS-PBI, BPJS mandiri/KIS masyarakat yang sudah Non-aktif menjadi Aktif kembali (urgent), melakukan pengecekan kembali data kepesertaan BPJS/KIS melalui Aplikasi WahtsApp CHIKA, adanya Website e-JKN Cekat, kehandalan pegawai dalam melakukan pelayanan e-JKN Cekat, ketanggapan dan kepedulian pegawai yang memiliki kemampuan dalam membantu masyarakat untuk meningkatkan kecepatan pelayanan e-JKN Cekat, jaminan kepastian yang harus ditanamkan kepada masyarakat semaksimal mungkin, memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, bukti tindakan nyata pegawai dalam menyampaikan arahan kepada Masyarakat, berkomunikasi dengan sopan, bertanggung jawab dan memperhatikan hak kewajiban masyarakat yang ingi mengurus KIS, dan perhatian dalam memberikan arahan tentang persyaratan dalam pengajuan e-JKN Cekat.
2. Faktor pendukung dalam pelayanan e-JKN Cekat yaitu adanya anggaran dari pemerintah kota Malang dalam bentuk KIS APBD, sarana dan prasarana (Komputer, WIFI dan Chika), sedangkan faktor penghambat pelayanan pelayanan e-JKN Cekat yaitu Belum adanya SOP mengenai alur pengajuan e-JKN Cekat, dan Masyarakat yang bersangkutan tidak datang sendiri dalam pengajuan e-JKN Cekat.

Daftar Pustaka

- Besse Wahyuni, Nurgahayu, & Haeruddin. (2022). Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Mengikuti Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Window of Public Health Journal*, 3(1), 157–168. <https://doi.org/10.33096/woph.v3i1.357>. Diakses tanggal 02 September 2023.
- Harahap, M., Zuhrah, A., Harahap, M., & Gurning, F. P. (2022). Analisis Faktor Demand Masyarakat Dalam Program Jkn Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 2(1), 163–173. <https://katadata.co.id/berita/2020/01/06/baru-83-peserta-bpjs-kesehatan-per-akhir-2019->. Diakses tanggal 05 September 2023.
- Kuntari, B. D., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk-Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 36(1), 196–202. <https://media.neliti.com/media/publications/87117-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>. Diakses tanggal 05 September 2023.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Volume*, 7(2), 113–125. Diakses tanggal 01 Oktober 2023.
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Mobile JKN di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), 1–13. Diakses tanggal 03 Oktober 2023.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64. Diakses tanggal 02 September 2023.
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta Cv.
- UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nomor
- UU No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan
- UU No. 40 Tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional (SJSN)