



MADDINA: Jurnal Manajemen Dakwah
Volume 1 Nomor 2, Desember 2024. Halaman 68-80
E-ISSN. 3032-1093 (*Online*)
<https://jurnal.iaihnwpancor.ac.id/index.php/madina/index>

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL KABUPATEN LOMBOK TIMUR

(Studi Kasus Pelayanan BPJS)

Nurfadlila Amalina¹, Tuti Handayani², Muhammad Yani³

^{1,2,3}Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Institut Agama Islam Hamzanwadi Pancor

nrfamalina11@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk pengetahuan tentang bagaimana Manajemen Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur terhadap pelayanan BPJS. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh Pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jenis penelitian ini deskriptif kualitatif. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Subjek dalam penelitian yaitu Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen Pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur berdasarkan kriteria yang ditentukan termasuk dalam kategori baik.

Kata Kunci: *Manajemen Pelayanan, BPJS*

Abstract

This research aims to understand how the Management of Social Services in East Lombok Regency handles BPJS services. Various policies have been issued by the Government to improve the quality of public services: the Minister of State Apparatus Empowerment Decision Number 63/KEP/M.PAN/7/2003 on General Guidelines for Public Service Management and the Minister of State Apparatus Empowerment Decision Number: KEP/25/PAN/2/2004 on General Guidelines for the Preparation of Public Satisfaction Index for Government Agency Service Units. The type of this research is descriptive qualitative. The research method used is qualitative with a case study approach. The subject of the research is the Social Service Office of East Lombok Regency. The research results show that public service management at the Social Service Office of East Lombok Regency, based on the specified criteria, falls into the good category.

Keywords: Service Management, BPJS

Pendahuluan

Pelayanan merupakan salah satu tugas utama yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur kepada masyarakat. Tugas tersebut telah dijelaskan pada pembukaan UUD 1945 alinea ke-4 (empat) yaitu, melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian, abadi dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.¹

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upayanegara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Indonesia yang mengamanatkan

¹ Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232-243.

kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah semua organ negara seperti Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah.

Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh Pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), adalah dengan dikeluarkannya Keput²usan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Melaksanakan kebijakan tersebut, maka kesiapan dan kemampuan aparatur, baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah, perlu ditingkatkan, agar tidak timbul kesenjangan antara tuntutan masyarakat dengan kesiapan dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan. Selanjutnya, tuntutan ini hanya dapat dipenuhi, apabila aparatur Negara dapat mengikuti perkembangan masyarakat, sekaligus memiliki kemampuan profesional yang tinggi. Untuk itu harus dilaksanakan upaya pemberdayaan (*empowering*) terhadap aparatur Negara.

Memberikan pelayanan menjadi salah satu tujuan tercapainya informasi kepada publik agar lebih memahami maksud dan tujuannya hadir ditengah- tengah masyarakat. Pelayanan juga termasuk sebagai proses pengenalan kepada publik, salah satunya memberi pemahaman tentang apa saja yang ditawarkan oleh suatu lembaga atau instansi. Berbicara mengenai pelayanan sudah menjadi keharusan dalam suatu lembaga untuk melayani masyarakat dengan jasa yang diberikannya

²Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22-34.

dengan sebaik-baiknya.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa dan hampir secara otomatis membentuk citra (image) tentang kinerja birokrasi, karena kebijakan Negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Birokrasi pemerintah dalam penyelenggaraan dan pembangunan memiliki posisi dan peran strategis dalam pelaksanaan pembangunan disuatu Negara. Albrow menyatakan bahwa “kebanyakan dari keberhasilan pembangunan ekonomi dan sosial di Negara manapun, tergantung pada kualitas dan efektivitas pegawai negerinya”.³

Salah satu instansi pemerintah yang melakukan pelayanan publik yang bergerak dibidang jasa yaitu dinas sosial, bekerja secara professional dibidang pelayanan merupakan harapan setiap masyarakat. Untuk itu, memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat adalah aspek yang paling penting dalam mencapai fungsi pemerintah dimana pihak pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap instansi tersebut.

Dalam hal ini, jam kerja pada suatu instansi telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah, dimana jam kerja mulai hari Senin sampai dengan hari jum’at. Pada hari Senin sampai dengan Kamis, pegawai masuk jam kerja pukul 08.00 Wita, sesudah apel pagi dan jam pulang pukul 16.30 setelah apel sore. Sedangkan hari Jum’at jam kerja pukul 08.00 Wita sesudah kajian atau olahraga bersama dan pulang pada pukul 11.00 Wita. Dalam hal ini peneliti akan memaparkam bagaimana manajemen pelayanan BPJS yang dilakukan di Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur

³ Ibid,h, 23

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan menggunakan kualitatif dengan cara observasi dan wawancara dengan pihak-pihak terkait. Kegiatan penelitian ini, penulis terjun langsung kedalam instansi tersebut sehingga secara khusus penulis berinteraksi langsung dengan konsumen atau masyarakat dan juga pegawai yang bertugas di Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur

Hasil dan Pembahasan

Manajemen pelayanan adalah proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Sasaran manajemen pelayanan adalah kepuasan masyarakat. dalam menyelenggarakan pelayanan baik kepada masyarakat internal maupun external, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan konsumen atau kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan memiliki dua jenis yaitu barang dan jasa. Secara umum, jasa adalah kegiatan yang tidak berwujud, tidak dapat disimpan dan tidak dapat dimiliki. Di dalam sebuah instansi pemerintah, pelayanan yang diberikan yaitu jasa salah satunya Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur yang dipegang oleh Kementerian Sosial. Pelayanan yang diberikan ialah pelayanan kepada masyarakat kurang mampu yang bertujuan untuk meningkatkan dan menumbuhkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.⁴

Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur memiliki pelayanan dengan program Bantuan Sosial yang disebut Sistem Pelayanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) masyarakat terhubung dengan program melalui layanan

⁴ Intiasari, A. D., Hendrartini, J., & Trisnantoro, L. (2016). Analisis pola pemanfaatan jaminan pembiayaan kesehatan era Jaminan Kesehatan Nasional pada peserta non PBI mandiri di wilayah perdesaan Kabupaten Banyumas. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: JKKI*, 5(3), 101-109.

tersebut. Yang berhak mendapatkan layanan itu berdasarkan Permensos No 5 Tahun 2019 disebut Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) adalah warga dengan status kesejahteraan sosial 40% terendah dan sudah terdaftar di Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Agar masyarakat mendapatkan bantuan sosial, maka harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke Kantor Desa atau Kelurahan untuk kemudian dimasukkan dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Pemutakhiran usulan DTKS akan direkap oleh Desa atau Kelurahan dari Microsoft Excel yang kemudian dikirim ke email Dinas Sosial, kemudian Dinas Sosial melakukan finalisasi upload usulan dan menyetujui hasil verifikasi dan validasi kelayakan penerima bantuan sosial dari aplikasi Sistem Kesejahteraan Sosial Generasi Penerus (SIKS-NG) dilengkapi dengan pengesahan Bupati yang kemudian hasilnya dikirim ke Kementerian Sosial Republik Indonesia dan menunggu hasil penetapan Surat Keputusan (SK) Mensos RI paling cepat selama 2 bulan.

Dalam hal ini Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur telah berusaha memaksimalkan usaha dalam proses pelayanan kepada masyarakat, Sebagaimana prinsip pelayanan “Kami siap melakukan Pelayanan yang Ramah, senyum, cepat, tepat dan menerima kritik dan saran”. Namun ada beberapa kendala teknis yang belum dapat diatasi secara maksimal diantaranya seperti jaringan Wifi yang lambat sehingga menghambat proses pengiriman data ke pusat atau sebaliknya, juga respon pihak BPJS setempat yang terkadang kurang cepat dan tepat akibat membeludaknya pelayanan dan permasalahan sistem. Meski demikian hal ini tidak menjadi hambatan besar yang mengakibatkan pada turunnya kualitas pelayanan Dinas Sosial dan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Dinas Sosial sebagai pelaksana program Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang diselenggarakan oleh BPJS dalam bentuk Kartu Indonesia Sehat (KIS). Program ini berada di bawah bidang penanganan kemiskinan dan perlindungan jaminan sosial (PK LINJAMSOS). KIS memberikan tambahan manfaat, layanan preventif,

promotif dan deteksi dini untuk warga yang termasuk dalam PMKS.

Peran Dinas Sosial dalam program PBI JKN dan KIS ini adalah melakukan verifikasi data terhadap dokumen yang diberikan masyarakat sebagai syarat mendapatkan bantuan tersebut. Dokumen yang dimaksud adalah Surat keterangan dari RT/RW yang menyatakan bahwa masyarakat termasuk PMKS, Surat keterangan dari Kelurahan yang menyatakan masyarakat tersebut benar PMKS, Kartu Keluarga, KTP, dll. Selain untuk mendaftarkan KIS pelayanan ini juga menerima keluhan dan masalah yang ada di masyarakat terkait dengan cara kerja dan teknis dari penggunaan KIS.

Sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Bupati Kabupaten Lombok Timur Nomor 24 Tahun 2021 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur. Bagi masyarakat yang hendak mengajukan bantuan pelayanan BPJS maka perlu memenuhi persyaratan seperti Penerima/Pengguna Layanan hadir langsung di Dinas Sosial Kota Tebing Tinggi, menunjukkan identitas dan mengisi buku tamu. Melengkapi berkas persyaratan seperti Fotocopy KTP, Fotocopy KK, Surat Keterangan dari Kelurahan yang diketahui Camat. (Informasi/data yang diminta dalam kewenangan Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur. Adapun Jenis-jenis pelayanan BPJS yang diberikan diantaranya :

Pertama, kartu BPJS dengan NIK kosong atau kartu BPJS dengan NIK tidak sesuai dengan e-KTP/e-KK yang tidak pernah terverifikasi oleh pihak BPJS, secara otomatis tidak bisa digunakan. Sehingga BPJS Kesehatan melalui Dinas Sosial memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk melakukan pembaruan data Nomor Induk Kependudukan (NIK), atau sudah terisi namun belum sesuai. Untuk pengecekan data BPJS, khusus kartu dengan NIK kosong, akan dilakukan pengecekan pada aplikasi SIKS-NG untuk memastikan apakah peserta sudah masuk dalam data DTKS dan sudah lolos pada usulan bantuan sosial PBI. Apabila ditemukan data dengan NIK yang berbeda atau

bermasalah, maka NIK valid yang akan digunakan adalah NIK yang ada pada aplikasi SIKS- NG bukan pada aplikasi BPJS, sehingga dapat dikatakan bahwa kiblat NIK yang valid atau benar khusus bagi peserta PBI JK adalah data SIKS-NG (Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation) yang merupakan salah satu aplikasi yang dapat merubah dan mengusulkan warga ke dalam DTKS maupun kepesertaan Program Bansos. Aplikasi Sistem Kesejahteraan Sosial-Next Generation(SIKS-NG) merupakan aplikasi nasional untuk penerima segala jenis bantuan pemerintah. Aplikasi ini memuat Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)

Adapun NIK pada kartu BPJS kesehatan yang berbeda atau bermasalah, meski dengan status nomor kartu aktif, tidak bisa dilakukan perbaikan dan tidak dapat dipergunakan karena NIK dan nama yang tercantum pada kartu KIS atau kartu BPJS dan di KTP atau Kartu Keluarga tidak padan data, tidak sesuai dengan yang ada pada SIKS-NG. Apabila NIK pada aplikasi SIKS-NG tidak sama dengan NIK pada aplikasi BPJS, maka data berpotensi akan dinonaktifkan dengan alasan NIK tidak valid atau tidak sesuai. Jadi, untuk saat ini, BPJS tidak dapat merubah atau mengupdate NIK peserta PBIJK sebelum diupdate terlebih dahulu pada aplikasi SIKS-NG atau DUKCAPIL

BPJS Kesehatan memberikan kesempatan kepada masyarakat melakukan pembaruan data apabila pada kartu KIS belum terisi data Nomor Induk Kependudukan (NIK), atau sudah terisi namun belum sesuai dengan KTP atau belum terdaftar di Dukcapil Kemendagri. Registrasi ulang tersebut diperlukan karena sebagian data peserta belum dilengkapi dengan NIK. Apabila peserta BPJS Kesehatan tidak melakukan registrasi ulang, maka kartu yang dimiliki akan dinonaktifkan sementara. (Andrean W. Finaka : 2021) sebagaimana yang tertuang dalam SK Penonaktifan Kementerian Sosial RI :

Gambar 1.SK Penonaktifan

TAHUN	NOMOR BK	TGL NON AKTIF	BATAS REAKTIVASI	KETERANGAN
2022	188HUK/2022	01 September 2022	30 Februari 2023	TIDAK BERLAKU
	190HUK/2022	01 September 2022	30 Maret 2023	TIDAK BERLAKU
	220HUK/2022	30 September 2022	30 April 2023	TIDAK BERLAKU
	241HUK/2022	01 Desember 2022	31 Mei 2023	TIDAK BERLAKU
	48MUK/2022	01 Februari 2023	31 Juli 2023	TIDAK BERLAKU
2023	11HUK/2023	01 Maret 2023	31 Agustus 2023	TIDAK BERLAKU
	48HUK/2023	01 April 2023	31 September 2023	TIDAK BERLAKU
	70Muk/2023	01 Mei 2023	31 Oktober 2023	
	88Muk/2023	01 Juni 2023	31 November 2023	
2023	123Muk/2023			
	149Muk/2023			
	74Muk/2023			

Sumber:Dinas Sosial Kab. Lombok Timur

Adapun bentuk pelayanan dalam permasalahan ini selain melihat langsung pada kartu, data yang tercantum pada BPJS Kesehatan dapat dicek secara online via Mobile JKN. Dengan adanya aplikasi Mobile JKN, masyarakat dapat mengetahui data BPJS Kesehatan, status kepesertaan BPJS, cek nomor BPJS, pendaftaran online, dan pendaftaran antrian lainnya. Sehingga masyarakat akan lebih mudah mengakses dan mengetahui status keanggotaannya. Sedangkan, untuk perubahan NIK dan nomor telepon secara online hanya dapat dilakukan melalui Layanan Pandawa (Pelayanan Administrasi melalui WhatsApp).



Gambar2. Petunjuk penggunaan Layanan Pandawa

Kedua, pelayanan rekomendasi reaktivasi PBI JKN. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) : Program nasional yang diselenggarakan oleh

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berupa jaminan 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.⁵

Gambar 2. Kategori Penerima Bantuan Iuran

Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBN	Masyarakat miskin dan tidak mampu yang iurannya dibiayai oleh Pemerintah Pusat melalui APBN.
Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBD	Peserta JKN yang iurannya dibiayai oleh Pemerintah Daerah melalui APBD.
Pekerja Penerima Upah (PPU)	Peserta JKN yang terdiri dari PNS, TNI/ POLRI, Pejabat Negara, dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri yang iurannya dibiayai oleh pemberi kerja Dan peserta yang bersangkutan
Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)/Mandiri	Peserta JKN yang bekerja mandiri dan iurannya dibiayai oleh peserta yang bersangkutan

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.⁶

⁵ NTB Satu Data, <https://data.ntbprov.go.id/dataset/cakupan-peserta-jaminan-kesehatan-penduduk-di-provinsi-ntb>

⁶ Dinas Sosial Kabupaten Sragen, <http://dinsos.sragenkab.go.id/berita/reaktivasi-kis.php>

Berdasarkan Permensos 21 Tahun 2019 pasal 8, KIS PBI Jaminan Kesehatan yang telah dihapuskan paling lama enam bulan sejak penetapan penghapusan dikeluarkan, dapat dilakukan re-aktivasi atau pengaktifan kembali dengan syarat ditemukan layak membutuhkan layanan kesehatan. Dalam hal ini Dinas Sosial memberikan pelayanan dengan mengeluarkan surat keterangan Reaktivasi yang kemudian dijadikan sebagai salah satu persyaratan penting untuk melakukan reaktivasi kartu KIS PBI.

Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan peserta BPJS Kesehatan untuk mengaktifkan kembali kartu PBI, yaitu: Peserta membawa berkas persyaratan seperti Kartu KIS, KTP, dan KK ke Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur; Untuk peserta yang tidak terdaftar di DTKS atau telah dinonaktifkan lebih dari 6 bulan, maka membawa Surat Keterangan Tidak Mampu dan akan dimasukkan ke DTKS dari Kelurahan/Desa setempat Peserta; Berdasarkan pengecekan dokumen dan DTKS, Dinas Sosial selanjutnya menerbitkan surat keterangan yang ditujukan kepada Kepala Cabang BPJS Kesehatan Lombok Timur untuk permohonan re-aktivasi status kepesertaan KIS PBI Jaminan Kesehatan dan membutuhkan layanan kesehatan.; Setelah dilakukan re-aktivasi, peserta dapat kembali ke fasilitas kesehatan pertama atau rumah sakit dan melaporkan bahwa kartu sudah aktif kembali⁷

Kesimpulan

Sejalan dengan Visi Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur “Mewujudkan peyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang adil dan sejahtera” sejauh ini sudah telah berusaha memaksimalkan usaha dalam proses pelayanan kepada masyarakat, Sebagaimana prinsip pelayanan “Kami siap melakukan Pelayanan yang Ramah, senyum, cepat,

⁷ Dinas Sosial Kabupaten Sragen, <http://dinsos.sragenkab.go.id/berita/reaktivasi-kis.php>

dan tepat". Namun meskipun begitu, terdapat beberapa kendala teknis yang belum dapat diatasi secara maksimal diantaranya seperti jaringan Wifi yang lambat sehingga menghambat proses pengiriman data ke pusat atau sebaliknya, juga respon pihak BPJS setempat yang terkadang kurang cepat dan tepat akibat membeludaknya pelayanan dan permasalahan sistem. Meski demikian hal ini tidak menjadi hambatan besar yang mengakibatkan pada turunnya kualitas pelayanan Dinas Sosial dan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Adapun pelayanan BPJS yang diberikan adalah layanan Kartu BPJS dengan NIK kosong atau kartu BPJS dengan NIK tidak sesuai dengan e-KTP/e-KK yang tidak pernah terverifikasi oleh pihak BPJS, secara otomatis tidak bisa digunakan dan Pelayanan Rekomendasi Reaktivasi PBI JKN.

Daftar Pustaka

- Dinas Sosial Kabupaten Sragen, <http://dinsos.sragenkab.go.id/berita/reaktivasi-kis.php>
- Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur, 2023, *Bidang Perlindungan Jaminan Sosial dan Pemberdayaan Fakir Miski*
- Indi, S., & Drajat, M. S. (2021). Manajemen Isu tentang Pelayanan BPJS di Kota Bandung. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 7(1), 254-258.
- Intiasari, A. D., Hendrartini, J., & Trisnantoro, L. (2016). Analisis pola pemanfaatan jaminan pembiayaan kesehatan era Jaminan Kesehatan Nasional pada peserta non PBI mandiri di wilayah perdesaan Kabupaten Banyumas. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: JKKI*, 5(3), 101-109.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232-243.
- NTB Satu Data, <https://data.ntbprov.go.id/dataset/cakupan-peserta-jaminan-kesehatan-penduduk-di-provinsi-ntb>

- Nujannah, R., Aksa, A. N., & Idris, M. (2017). Manajemen Pelayanan Bagi Peserta Bpjs Kesehatan Di Rsud Syech Yusuf Kabupaten Gowa. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 63-78.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22-34.