

Implementasi program Mobile JKN dalam Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Candi Kabupaten Sidoarjo

Oleh:

Nike Surya Saputri

Ahmad Riyadh Umar Balahmar

Progam Studi

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

April, 2026

Pendahuluan

- Digitalisasi pelayanan merupakan salah satu langkah strategis pemerintah dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik di bidang kesehatan. Melalui BPJS Kesehatan, dikembangkan aplikasi Mobile JKN sebagai bentuk inovasi layanan kesehatan berbasis teknologi yang bertujuan untuk memudahkan akses masyarakat, meminimalkan antrean langsung di fasilitas kesehatan, serta meningkatkan efisiensi proses administrasi pada pelayanan kesehatan tingkat pertama.
- Meskipun demikian, keberhasilan transformasi digital tidak semata-mata ditentukan oleh tingkat penggunaan teknologi, tetapi juga oleh sejauh mana kebijakan tersebut dapat diimplementasikan secara efektif di tingkat fasilitas pelayanan kesehatan.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

- Bagaimana implementasi program Mobile JKN dalam pelayanan publik di UPT Puskesmas Candi Kabupaten Sidoarjo berdasarkan model implementasi kebijakan Edward III (komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi)

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan menganalisis implementasi program Mobile JKN di UPT Puskesmas Candi Kabupaten Sidoarjo.

Informan penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling, yaitu pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan program, meliputi:

- Petugas puskesmas (penanggung jawab layanan dan petugas pendaftaran),
- Pengguna layanan (pasien pengguna Mobile JKN, termasuk lansia yang mengalami kendala),
- Serta didukung data dokumentasi dari BPJS Kesehatan dan arsip internal puskesmas.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil

Temuan lapangan menunjukkan bahwa Implementasi program Mobile JKN di UPT Puskesmas Candi Kabupaten Sidoarjo secara umum telah berjalan cukup baik. Dari aspek komunikasi, sosialisasi telah dilakukan, namun pemahaman masyarakat masih terbatas. Dari aspek sumber daya, petugas telah memiliki kemampuan yang memadai, tetapi masih terdapat kendala literasi digital dan gangguan sistem. Dari aspek disposisi, petugas menunjukkan sikap yang responsif dan membantu masyarakat. Sementara dari aspek struktur birokrasi, pelayanan telah berjalan, namun belum didukung oleh SOP khusus dalam penanganan kendala teknis.

Pembahasan

1. Komunikasi

Indikator komunikasi dalam model Edward III mencakup aspek transmisi informasi, kejelasan pesan, dan konsistensi penyampaian kebijakan. Berdasarkan hasil dokumentasi kegiatan sosialisasi di UPT Puskesmas Candi, upaya penyampaian informasi mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN telah dilakukan melalui berbagai media, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Bentuk Sosialisasi Penggunaan Mobile JKN di Puskesmas Candi

Jenis Sosialisasi	Jumlah Kegiatan (2024)	Sasaran Peserta	Keterangan
Sosialisasi langsung di ruang tunggu Puskesmas	12 kali (rata-rata 1 kali/bulan)	Pasien rawat jalan	Dilakukan oleh petugas loket/pendaftaran
Media cetak (banner/poster)	3 media terpasang aktif	Seluruh pengunjung Puskesmas	Berisi panduan antrean online dan cek kepesertaan
Sosialisasi melalui kegiatan Posyandu/Kader	4 kegiatan	Ibu hamil, lansia, peserta JKN aktif	Disampaikan bersamaan dengan penyuluhan kesehatan

Sumber: Dokumentasi Kegiatan UPT Puskesmas Candi

Pembahasan

Data pada Tabel 2 memperlihatkan bahwa penyampaian informasi mengenai Mobile JKN secara frekuensi telah dilakukan secara konsisten dan terjadwal. Meskipun demikian, berdasarkan hasil wawancara dengan pasien dan petugas, masih ditemukan kendala pemahaman di kalangan masyarakat, terutama pada kelompok lansia, terkait mekanisme registrasi daring dan prosedur pemilihan fasilitas kesehatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyebaran informasi belum sepenuhnya diikuti oleh tingkat pemahaman yang memadai. Dengan demikian, komunikasi dalam implementasi kebijakan ini dapat dinilai telah berjalan secara administratif, namun efektivitasnya secara aktual masih terbatas dalam menjangkau dan mengakomodasi seluruh karakteristik pengguna layanan.

Pembahasan

2. Sumber Daya

Indikator sumber daya menurut George C. Edward III mencakup ketersediaan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta dukungan fasilitas yang menunjang pelaksanaan kebijakan. Berdasarkan hasil penelitian, petugas UPT Puskesmas Candi telah memiliki kompetensi dasar dalam pengoperasian aplikasi Mobile JKN melalui pelatihan teknis internal. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan sejumlah kendala teknis yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Rekapitulasi kasus/kendala serta tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak puskesmas disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Data Kendala Implementasi Mobile JKN di Puskesmas Candi Tahun 2024

Jenis Kendala	Dampak terhadap Pelayanan	Tindak Lanjut
Error login dan gagal verifikasi	Pasien tidak dapat mengakses antrean online	Petugas membantu login ulang dan verifikasi manual
Sinkronisasi antrean dengan SIMPUS tidak terbaca	Data antrean tidak muncul di sistem loket	Dilakukan input ulang secara manual di SIMPUS
Gangguan jaringan internet	Proses registrasi menjadi lambat	Menggunakan jaringan cadangan dan antrean manual
Data kepesertaan belum terbaru	Pasien tidak dapat memilih layanan	Koordinasi dengan BPJS dan pengecekan manual
Kesalahan pemilihan fasilitas kesehatan	Pasien tidak dapat dilayani sesuai antrean	Edukasi ulang dan perubahan faskes melalui bantuan petugas

Sumber: Data Rekap Kendala Pelayanan Mobile JKN UPT Puskesmas Candi,

Pembahasan

Berdasarkan Tabel 2, kendala yang muncul tidak hanya bersifat teknis pada aplikasi, tetapi juga berkaitan dengan integrasi sistem dan validitas data kepesertaan, sehingga alur pelayanan digital kerap terhambat dan memerlukan verifikasi manual. Meskipun petugas telah melakukan tindak lanjut secara responsif, solusi yang diterapkan masih bersifat korektif dan belum menyentuh perbaikan sistemik. Hal ini menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi dan integrasi sistem belum sepenuhnya stabil dalam mendukung transformasi digital. Dengan demikian, pada indikator sumber daya dapat disimpulkan bahwa kompetensi SDM relatif memadai, namun kesiapan teknologi masih menjadi faktor pembatas efektivitas implementasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Candi.

Pembahasan

3. Disposisi

Disposisi dalam teori implementasi kebijakan menurut George C. Edward III mengacu pada komitmen, sikap, serta dukungan pelaksana terhadap kebijakan yang dijalankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas UPT Puskesmas Candi bersikap kooperatif dan menunjukkan empati kepada pasien yang mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Bagi pasien yang belum mampu mengakses layanan digital secara mandiri, pelayanan manual tetap diberikan sebagai bentuk adaptasi terhadap kondisi lapangan.

Hasil wawancara lapangan mengindikasikan bahwa petugas secara aktif mendampingi pasien mulai dari proses registrasi, verifikasi kode booking, hingga pemilihan fasilitas kesehatan. Sikap positif tersebut menjadi faktor pendukung dalam menjaga keberlangsungan implementasi kebijakan. Namun, ketergantungan pada pendampingan manual menunjukkan bahwa sistem digital belum sepenuhnya beroperasi secara mandiri dan terintegrasi. Oleh karena itu, keberhasilan pada indikator ini masih lebih ditopang oleh komitmen individu pelaksana dibandingkan dengan kekuatan sistem yang terbangun secara struktural.

Pembahasan

4. Struktur Birokrasi

Menurut teori George C. Edward III, struktur birokrasi yang efektif dalam implementasi kebijakan harus memiliki prosedur operasi standar (SOP) yang jelas dan koordinasi yang baik antar-unit pelaksana. Namun, hasil penelitian di UPT Puskesmas Candi menunjukkan belum adanya SOP khusus untuk menangani kendala teknis Mobile JKN, sehingga penyelesaian masalah dilakukan secara situasional. Selain itu, integrasi antara sistem Mobile JKN dan SIMPUS juga belum berjalan optimal, mengindikasikan adanya fragmentasi koordinasi antara sistem pusat dan unit pelayanan Kesehatan.

Secara operasional, pasien yang sudah melakukan pendaftaran online masih diwajibkan melakukan verifikasi manual. Hal ini menunjukkan bahwa struktur birokrasi di Puskesmas Candi belum sepenuhnya mengadopsi dan beradaptasi dengan transformasi digital dalam pelayanan kesehatan. Permasalahan ini tidak hanya terletak pada keterbatasan teknis, tetapi juga pada desain tata kelola yang belum optimal untuk mendukung integrasi dan efisiensi pelayanan berbasis digital. Dengan kata lain, hambatan implementasi tidak hanya bersumber dari sisi teknologi, tetapi juga dari sisi organisasi dan kebijakan yang belum sepenuhnya mendukung digitalisasi layanan.

Temuan Penting Penelitian

Implementasi Mobile JKN di Puskesmas Candi secara umum telah berjalan dan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan. Meskipun sosialisasi telah dilakukan, pemahaman masyarakat masih terbatas, terutama pada kelompok usia lanjut. Petugas pelayanan menunjukkan sikap yang responsif dan membantu dalam penggunaan aplikasi. Namun, masih terdapat kendala teknis seperti gangguan sistem, login, dan sinkronisasi data. Selain itu, rendahnya literasi digital masyarakat serta belum adanya SOP khusus dalam penanganan kendala teknis menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan.

Manfaat Penelitian

- Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya terkait implementasi kebijakan dan pelayanan publik berbasis digital di sektor kesehatan.
- Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak Puskesmas dan instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN, terutama dalam aspek sosialisasi, peningkatan literasi digital masyarakat, serta perbaikan sistem dan prosedur operasional.
- Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, dengan meningkatkan pemahaman dan pemanfaatan layanan kesehatan digital secara lebih efektif dan mandiri.

Referensi

- [1]R. C. Kurniawan, “Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah,” *J. Ilm. Adm. Publik dan Pembang.*, vol. 7, no. 1, pp. 15–26, 2016.
- [2]J. P. Bagaskara, D. A. Putri, and J. A. Krishanto, “Sistem Perencanaan Sumber Daya Perusahaan melalui Digitalisasi Kualitas Layanan Kesehatan,” *J. Soc. Soc.*, vol. 4, no. 1, pp. 43–52, 2024, doi: 10.54065/jss.4.1.2024.388.
- [3]H. Harsono, S. Sugiharto, and R. Rinayati, “Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Berbasis Technology Acceptance Model Di Klinik Pratama Surya Medika Semarang,” *J. Ilm. Manaj. Kesatuan*, vol. 9, no. 2, pp. 191–200, 2021, doi: 10.37641/jimkes.v9i2.793.
- [4]S. Mulyanti, A. Probowati, and Wakhdan, “Implementasi Sistem Antrian Online Berbasis Aplikasi MobileJKN pada Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Dadirejo,” *Prog. J. Manaj. dan Akunt.*, vol. 29, no. 2, pp. 22–40, 2024, [Online]. Available: <https://journal.stiera.ac.id/index.php/Progress>
- [5]M. Angelita, S. Lukman, and I. Tahir, “Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada Bpjs Kesehatan Di Jakarta Selatan,” *Medium*, vol. 9, no. 2, pp. 292–305, 2022, doi: 10.25299/medium.2021.vol9(2).10073.
- [6]D. A. Rabbani and F. U. Najicha, “Pengaruh Perkembangan Teknologi terhadap Kehidupan dan Interaksi Sosial Masyarakat Indonesia,” *Researchgate.Net*, no. November, pp. 0–13, 2023, [Online]. Available: https://www.researchgate.net/profile/Dana-Rabbani/publication/375525102_Pengaruh_Perkembangan_Teknologi_terhadap_Kehidupan_dan_Interaksi_Sosial_Masyarakat_Indonesia/links/654dcc8dce88b87031d8db65/Pengaruh-Perkembangan-Teknologi-terhadap-Kehidupan-dan-Inte
- [7]A. Nurhayati, “Original Article Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jkn Pada Masyarakat Di,” vol. 01, no. 01, pp. 7–16, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JAJ/article/view/1114/234>
- [8]F. S. Santoso, P. A. Ramadhani, D. Amnamuchlisah, and S. Hajjiah, “Cindoku : Jurnal Keperawatan dan Ilmu Kesehatan Transformasi Digital Dalam Sektor Kesehatan Kajian Literatur Untuk Mendukung Inovasi dan Efisiensi Layanan Kesehatan Cindoku : Jurnal Keperawatan dan Ilmu Kesehatan,” vol. 1, pp. 1–12, 2025.
- [9]Y. Pravitasari, “Dampak Digitalisasi Sistem Kesehatan Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan,” no. January, 2025.
- [10]B. Winarno, *Kebijakan Publik:Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo, 2007.
- [11]Sirojuddin, “Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tanah Kali Kedinding, Kecamatan Kenjeran, Kota Surabaya,” *J. Kebijak. dan Manaj. Publik*, vol. Volume 6, pp. 1–11, 2018.
- [12]P. A. R. Hutagalung, R. S. Parapat, L. Rahmanda, F. H. Andila, and S. H. Purba, “Peran Teknologi Digital Dalam Mendorong Akses Kesehatan Yang Merata Pada Masyarakat : Literatur Review,” *J. Kesehat. Tambusai*, vol. 5, no. 4, pp. 13809–13816, 2024, doi: 10.31004/jkt.v5i4.37796.
- [13]W. Dwi, C. Sari, and S. H. Purba, “Transformasi Digital dalam Kesehatan : Tinjauan Literatur tentang Inovasi , Tantangan , dan Dampak Teknologi Kesehatan Digital,” vol. 8, pp. 45195–45201, 2024.
- [14]M. Sawir and K. Kunci, “Membangun Budaya Pelayanan Publik yang Ramah: Implementasi Teknologi Digital dalam Birokrasi Pemerintahan,” *J. Gov. Local Polit.*, vol. 6, no. 2, pp. 216–228, 2024.
- [15]A. T. Triarto, “Transformasi Digital dalam Tata Kelola Pemerintahan di Jember,” no. 3, pp. 1–10, 2025.

