

Implementasi Program Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) dalam pelayanan Publik di UPT Puskesmas Candi Kabupaten Sidoarjo

Implementation of the National Health Insurance Mobile Program (Mobile JKN) in Public Services at the Candi Community Health Center Sidoarjo Regency

Nike Surya Saputri¹⁾, Ahmad Riyadh Umar Balahmar²⁾

¹⁾ Proram Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: riyadh_ub@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to examine how the Mobile JKN program is implemented in public services at the Candi Community Health Center (UPT Puskesmas) in Sidoarjo Regency. George C. Edward III's policy implementation model utilizes communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. A qualitative descriptive method was used to collect data through interviews, observations, and documentation. The results indicate that the application has been used for outreach communication, but public understanding remains limited, so some patients still require assistance from staff. Staff have received training on using the application, but challenges persist regarding the public's digital literacy and technical system issues. Regarding disposition, staff demonstrate a supportive attitude in assisting the public. Regarding bureaucratic structure, service implementation has begun, but there are no specific standard operating procedures (SOPs) in place to address technical challenges. The research findings indicate that the implementation of Mobile JKN has begun, but improvements are needed in the public's digital literacy, the stability of the application system, and the enhancement of operational procedures for digital services.*

Keywords - Mobile JKN; policy implementation; public services; digital health; Community Health Centers

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana program Mobile JKN diterapkan dalam pelayanan publik di UPT Puskesmas Candi Kabupaten Sidoarjo. Model implementasi kebijakan George C. Edward III menggunakan komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi telah digunakan pada aspek komunikasi sosialisasi, tetapi pemahaman masyarakat masih terbatas, sehingga beberapa pasien masih memerlukan bantuan petugas. Petugas telah menerima pelatihan tentang penggunaan aplikasi, tetapi masih ada kendala dalam literasi digital masyarakat dan masalah teknis sistem. Dalam hal disposisi, petugas menunjukkan sikap yang mendukung dalam membantu masyarakat. Dalam hal struktur birokrasi, implementasi layanan telah dimulai, tetapi belum ada prosedur operasi standar (SOP) khusus untuk menangani kendala teknis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Mobile JKN telah dimulai, tetapi diperlukan peningkatan pengetahuan digital masyarakat, stabilitas sistem aplikasi, dan peningkatan prosedur operasional pelayanan digital.*

Kata Kunci - Mobile JKN; implementasi kebijakan; pelayanan publik; kesehatan digital; Puskesmas

I. PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki tiga tugas pokok yang harus dilakukan, yaitu menjalankan pemerintahan, melaksanakan pembangunan, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal pelayanan publik, negara bertanggung jawab untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga negara sesuai dengan UUD NRI 1945. Namun, berdasarkan data atau fakta nyata, pelayanan publik di Indonesia masih belum memenuhi standar yang diharapkan. Kondisi ini berdampak pada kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan yang tersedia, sehingga diperlukan inovasi yang dapat memperbaiki mutu layanan pemerintah [1]. Digitalisasi layanan melalui penggunaan aplikasi berbasis teknologi adalah salah satu inovasi yang dibutuhkan guna meningkatkan mutu pelayanan publik di sektor kesehatan [2]. Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi telah memasuki berbagai industri, termasuk sektor kesehatan, dan dapat berdampak pada cara layanan kesehatan beroperasi di seluruh dunia. Teknologi sangat penting dalam bidang kesehatan, terutama dalam meningkatkan standar dan kualitas pelayanan kesehatan [3].

Perkembangan teknologi saat ini tidak bisa disangkal lagi. Berbagai inovasi terus bermunculan berkat adanya teknologi. Kemajuan ini sudah diterapkan di banyak sektor dalam masyarakat, termasuk di sektor kesehatan. Pemerintah memberikan perlindungan kesehatan kepada warganya melalui program BPJS Kesehatan. BPJS

Kesehatan merupakan lembaga yang menjalankan program jaminan sosial kesehatan sebagai komponen dari SJSN (Sistem Jaminan Sosial Nasional). SJSN mencakup lima program utama yang diatur dalam UU No. 40/2004, yaitu Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian. Sebelum menjadi BPJS Kesehatan, lembaga ini dikenal sebagai PT Askes Indonesia (Persero) yang mengelola Asuransi Kesehatan. Sesuai dengan UU No. 24/2011, pada 1 Januari 2014 lembaga ini resmi bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan. Di sisi lain, penggunaan teknologi digital di Indonesia terus berkembang pesat. Data tahun 2023 menunjukkan bahwa dari total 276 juta penduduk Indonesia, sebanyak 215,6 juta (78,19%) adalah pengguna internet. Sementara itu, 191 juta orang (68% populasi) tercatat sebagai pengguna aktif media sosial, yang mencerminkan tingginya adopsi teknologi digital di masyarakat Indonesia.

Sistem informasi yang efektif dapat meningkatkan alur pelayanan melalui beberapa cara, yang akan membantu meningkatkan perawatan pasien. Terdapat tiga fungsi pokok dari sistem informasi dalam menunjang pelayanan kesehatan, yakni membantu pelaksanaan aktivitas layanan kesehatan, mendukung staf dan manajemen dalam proses pengambilan keputusan, serta menjadi penunjang strategi untuk menciptakan daya saing. Seiring kemajuan teknologi, sistem informasi kesehatan yang sebelumnya dikelola secara manual melalui administrasi di kantor cabang, kini telah mengalami perubahan menuju digitalisasi melalui model bisnis BPJS Kesehatan dalam bentuk aplikasi. [4]. Hal ini sejalan dengan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah, seperti yang ditunjukkan dalam Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2022 tentang Transformasi Digital Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan, yang mendorong penggunaan teknologi dalam layanan kesehatan. Dalam situasi ini, penerapan program Mobile JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo merupakan langkah nyata untuk membuat masyarakat lebih mudah mendapatkan layanan kesehatan, meminimalkan antrean fisik, dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik di tingkat fasilitas kesehatan dasar [5].

Mobile JKN adalah aplikasi resmi milik BPJS Kesehatan yang menawarkan layanan digital untuk peserta JKN-KIS. Aplikasi ini juga merupakan bentuk penerapan dari Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 7 Tahun 2018 mengenai Pengelolaan Administrasi Kepesertaan Jaminan Kesehatan. Aplikasi ini adalah komponen dari transformasi digital dalam pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan, transparansi data, serta kemudahan akses bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan. Secara konseptual, Mobile JKN diperkenalkan sebagai inovasi layanan publik berbasis teknologi informasi yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan kesehatan tanpa perlu mengunjungi kantor BPJS Kesehatan atau fasilitas kesehatan secara langsung. Melalui aplikasi ini, peserta bisa menjalankan berbagai layanan secara mandiri seperti memeriksa status keanggotaan, mengubah data peserta, membayar iuran, mendaftar antrean pelayanan kesehatan, serta mengajukan keluhan layanan. Diharapkan aplikasi ini dapat mempercepat, mempermudah, dan menambah transparansi dalam proses administrasi layanan kesehatan. Dalam konteks pelayanan publik digital, Mobile JKN adalah bagian dari inisiatif pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan melalui penggunaan teknologi informasi. Dalam konteks ini, implementasi layanan digital seperti Mobile JKN diharapkan mampu mengurangi antrean pelayanan langsung di fasilitas kesehatan dan meningkatkan efektivitas manajemen layanan kesehatan.

Dari 42,7 juta peserta JKN-KIS pada tahun 2023, 25,6 juta (atau 60% dari total) telah menggunakan aplikasi tersebut, menurut data BPJS Kesehatan Jawa Timur. Lebih dari separuh peserta di wilayah tersebut telah memanfaatkan layanan digital untuk mengakses fasilitas kesehatan, yang mengurangi antrean fisik dan membuat proses administrasi lebih mudah. Salah satu rumah sakit yang memanfaatkan program ini adalah RSUD Dr. Soetomo Surabaya dan melaporkan bahwa 45% dari 1.500 pasien rawat jalan setiap hari menggunakan Mobile JKN. Aplikasi ini dapat menurunkan waktu tunggu pendaftaran dari 120 menit menjadi 45 menit.

Kabupaten Sidoarjo adalah salah satu daerah dengan laju pertumbuhan penduduk tertinggi di Jawa Timur, mencatat total 2,3 juta penduduk dengan 1,8 juta di antaranya terdaftar sebagai peserta JKN-KIS pada tahun 2023. Jumlah ini mencerminkan cakupan kepesertaan sebesar 78,3% dari total populasi, menempatkan Sidoarjo sebagai salah satu kabupaten dengan tingkat partisipasi JKN-KIS tertinggi di provinsi tersebut. Berdasarkan data BPJS Kesehatan Cabang Sidoarjo, dari 26 puskesmas yang tersebar di 18 kecamatan, tingkat penggunaan Mobile JKN mencapai 68% dari total kunjungan, yang setara dengan sekitar 1,22 juta peserta yang aktif memanfaatkan layanan digital. RSUD Sidoarjo sebagai rumah sakit rujukan utama mencatat peningkatan penggunaan Mobile JKN dari 55% pada awal 2023 menjadi 73% pada akhir 2023, dengan rata-rata 2.500 kunjungan rawat jalan per hari. Dengan demikian, sekitar 1.825 pasien per hari telah memanfaatkan fitur-fitur aplikasi seperti antrean online, pengecekan hak layanan, dan skrining kesehatan. Peningkatan ini turut mendorong efisiensi layanan dengan mengurangi waktu tunggu rata-rata dari 90 menit menjadi 40–45 menit bagi pengguna aktif.

Meskipun menunjukkan tren positif, Dinas Kesehatan Sidoarjo melaporkan bahwa sekitar 28% pengguna mengalami kesulitan menggunakan aplikasi. Kecamatan Candi memiliki populasi 145.000 orang dan memiliki 85.000 peserta JKN-KIS pada tahun 2023. Dengan rata-rata 3.000 pasien, penggunaan Mobile JKN di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Candi mencapai 65% dari kunjungan bulanan. Aplikasi ini digunakan oleh sebagian besar pasien untuk fitur seperti antrean online, skrining kesehatan, dan informasi lokasi fasilitas kesehatan. Penerapan antrean online berdampak langsung terhadap pengurangan waktu tunggu pelayanan, dari sebelumnya rata-rata 90 menit

menjadi sekitar 40 menit. Selain meningkatkan kepuasan pasien, tenaga kerja memiliki lebih sedikit tanggung jawab administrasi karena hal ini. Survei kepuasan pengguna tahun 2023 di Puskesmas Candi menunjukkan bahwa 82% pengguna merasa terbantu dengan adanya aplikasi Mobile JKN.

Menurut data BPJS Kesehatan Cabang Sidoarjo, total pengguna aplikasi Mobile JKN di wilayah Kecamatan Candi mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Data tersebut dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Jumlah Pasien dan Persentase Pengguna Mobile JKN di Kecamatan Candi Tahun 2021–2024

Tahun	Jumlah Pasien (Orang)	Persentase Total Pengguna Mobile JKN
2021	35.000	41%
2022	50.000	59%
2023	55.250	65%
2024	59.500	70%

Sumber : Data BPJS Kesehatan Kabupaten Sidoarjo (2024)

Data pada Tabel 1 menunjukkan adanya peningkatan jumlah pengguna aplikasi Mobile JKN di Kecamatan Candi dalam empat tahun terakhir. Pada tahun 2021, sebanyak 41% pasien telah menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam layanan kesehatan. Persentase tersebut naik menjadi 59% pada tahun 2022, lalu kembali naik menjadi 65% pada tahun 2023. Selanjutnya, di tahun 2024, tingkat pemakaian Mobile JKN mencapai 70% dari keseluruhan pasien yang berkunjung ke fasilitas kesehatan. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat mulai menyesuaikan diri dengan penggunaan layanan kesehatan berbasis digital sebagai bagian dari perubahan pelayanan publik di sektor kesehatan.

Pada praktik pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama masih ditemukan berbagai kendala dalam implementasinya. Beberapa permasalahan yang sering muncul antara lain belum maksimalnya integrasi antara aplikasi Mobile JKN dengan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS). Kondisi tersebut menyebabkan pasien yang telah mengambil antrian secara daring masih harus melakukan verifikasi ulang secara manual di loket pelayanan. Selain itu, sebagian proses administrasi seperti pengajuan rujukan medis masih dilakukan secara konvensional sehingga belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem pelayanan berbasis digital. Selain itu, permasalahan yang muncul umumnya berkaitan dengan proses login aplikasi, kesalahan dalam pemilihan fasilitas kesehatan, hingga ketidaksesuaian data antrian antara aplikasi Mobile JKN dengan sistem pelayanan di puskesmas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa, meskipun banyak orang menggunakan aplikasi Mobile JKN, masih ada banyak tantangan untuk menerapkan layanan digital. Tantangan tersebut termasuk masalah teknis dan kesiapan sistem pelayanan di fasilitas kesehatan.

Dalam menganalisis implementasi suatu kebijakan publik diperlukan kerangka teori yang mampu menjelaskan komponen yang berpengaruh terhadap suksesnya pelaksanaan kebijakan. Salah satu teori pelaksanaan kebijakan yang banyak digunakan pada kajian administrasi publik adalah model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III. Menurut Edward III (1980), keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat indikator utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Informasi tentang kebijakan diberikan kepada pelaksana dan penerima manfaat kebijakan melalui proses yang dikenal sebagai komunikasi. Komunikasi yang baik akan memastikan bahwa tujuan kebijakan dapat dimengerti dengan jelas oleh semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaannya. Ketersediaan sumber daya manusia, dukungan teknologi, dan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk pelaksanaan kebijakan adalah semua contoh sumber daya. Selain itu, disposisi merujuk pada sikap, dedikasi, dan pengaturan pelaksana kebijakan untuk menjalankan program yang telah ditetapkan. Meskipun demikian, struktur birokrasi terkait dengan mekanisme organisasi, pembagian tugas, dan prosedur operasional yang membantu pelaksanaan kebijakan. Keempat faktor ini saling berhubungan dan sangat penting untuk keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik, termasuk keberhasilan program Mobile JKN dalam layanan kesehatan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji implementasi serta penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam layanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Irvan Maulana, Yana Fajar Basori, dan Dine Meigawati (2022) dengan judul *Implementasi Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi* menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Mobile JKN belum berjalan secara optimal. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam proses sosialisasi kepada masyarakat serta keterbatasan pemahaman pengguna dalam mengoperasikan aplikasi, sehingga sebagian peserta JKN masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan digital yang tersedia [6]. Penelitian yang dilakukan oleh Nawwara Hayyana, Fauzie Rahman, Nur Laily, Andini Octaviana Putri, dan Vina Yulia Anhar (2024) dengan judul *Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN dalam Pendaftaran Online Pasien di*

Rumah Sakit menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN dapat memudahkan pasien untuk melakukan pendaftaran layanan kesehatan secara online dan mengurangi antrean di fasilitas kesehatan. Namun demikian, penelitian tersebut juga menemukan bahwa beberapa pasien mungkin tidak dapat memanfaatkan aplikasi secara optimal karena keterbatasan literasi digital dan kendala teknis yang terkait dengan aplikasi tersebut [7]. Selanjutnya penelitian oleh Irmayani, Rosita Ginting, Jul Asdar Samura, Anggi Parinduri, Sri Melda Bangun, dan Dina Nuraini Hasanah (2024) dengan judul *Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN dalam Meningkatkan Akses Layanan Kesehatan Masyarakat* menjelaskan bahwa layanan aplikasi Mobile JKN membantu memperluas akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran pasien, mendapatkan informasi tentang kepesertaan, dan mengakses berbagai layanan administrasi kesehatan dengan cara yang lebih efisien dan praktis [8].

Penelitian lain yang dilakukan oleh Nuril Ade Baskila, Teungku Nih Farisni, Fitriani, dan Fikri Faidul Jihad (2023) dengan judul *Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Mobile JKN dalam Meningkatkan Akses Informasi Kesehatan* menunjukkan bahwa inovasi layanan kesehatan melalui digital dengan Mobile JKN dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi kesehatan. Namun, penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa tingkat literasi digital masyarakat dan ketersediaan internet yang memadai masih memengaruhi penggunaan aplikasi [9]. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, sebagian besar penelitian lebih banyak menyoroti dimensi pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dari sisi kemudahan penggunaan, penerimaan teknologi, serta akses layanan kesehatan bagi masyarakat. Namun kajian yang secara khusus menganalisis implementasi kebijakan Mobile JKN dalam konteks pelayanan publik di tingkat fasilitas kesehatan dasar masih relatif terbatas. Dengan demikian, penelitian ini mengutamakan analisis pelaksanaan program Mobile JKN dalam layanan publik di UPT Puskesmas Candi Kabupaten Sidoarjo dengan pendekatan teori implementasi kebijakan yang diusulkan oleh George C. Edward III (1980). Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan program Mobile JKN dalam layanan publik di UPT Puskesmas Candi Kabupaten Sidoarjo berdasarkan indikator implementasi kebijakan yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Dengan penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi berbagai faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan dan tantangan dalam implementasi program Mobile JKN dapat diidentifikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan digital di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

II. METODE

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian yang bersifat deskriptif. Metode ini digunakan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam fenomena pelaksanaan program Mobile JKN dalam pelayanan publik di UPT Puskesmas Candi Kabupaten Sidoarjo. Melalui metode ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai proses pelaksanaan program Mobile JKN serta berbagai kendala yang dihadapi dalam penerapannya pada pelayanan kesehatan tingkat pertama. Penelitian dilaksanakan di UPT Puskesmas Candi, Kabupaten Sidoarjo, yang telah menggunakan layanan berbasis aplikasi Mobile JKN untuk pendaftaran dan pelayanan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu seleksi informan secara sengaja dengan pertimbangan bahwa informan tersebut memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan program Mobile JKN.

Informan penelitian terdiri dari penanggung jawab administrasi, petugas loket pelayanan, serta pasien atau peserta JKN yang menggunakan layanan Mobile JKN. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi secara rinci dari narasumber penelitian. Pengamatan dilakukan dengan memantau secara langsung proses pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi informasi penelitian berupa dokumen pelayanan, data kunjungan pasien, dan dokumen pendukung lainnya. Model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman (1994) digunakan dalam teknik analisis data, yang mencakup penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Selama penelitian, analisis dilakukan secara berkelanjutan. Ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang sistematis tentang implementasi program Mobile JKN dalam pelayanan publik di UPT Puskesmas Candi Kabupaten Sidoarjo.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi ini menemukan bahwa teori implementasi kebijakan Edward III (1980) dapat digunakan untuk menganalisis penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Candi, Kabupaten Sidoarjo. Empat indikator utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, berpengaruh pada keberhasilan implementasi kebijakan. Dalam bidang pelayanan kesehatan, penggunaan aplikasi Mobile JKN biasanya dimulai dengan pengguna memasukkan akun peserta JKN ke dalam aplikasi. Selanjutnya pengguna dapat memilih menu pendaftaran pelayanan kesehatan dan menentukan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) sesuai dengan kepesertaan yang dimiliki. Selanjutnya, peserta bisa mendapatkan nomor antrean pelayanan secara daring sesuai dengan jadwal yang ada sehingga pasien tidak perlu

datang lebih awal ke fasilitas kesehatan hanya untuk mendaftar. Dengan mekanisme ini, diharapkan aplikasi Mobile JKN dapat meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan, mengurangi antrean di fasilitas kesehatan, serta mempermudah akses layanan untuk masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya di UPT Puskesmas Candi Kabupaten Sidoarjo, cara pemanfaatan aplikasi Mobile JKN tersebut belum sepenuhnya efektif. Oleh karena itu, implementasi program Mobile JKN dalam penelitian ini dianalisis menggunakan empat indikator implementasi yang dikemukakan oleh Edward III (1980) : 1) komunikasi, 2) sumber daya, 3) disposisi, dan 4) struktur birokrasi.

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses di mana informasi disampaikan dari satu pihak ke pihak lain. Edward III (1980) [10] menyatakan bahwa efektivitas suatu kebijakan sangat ditentukan oleh komunikasi yang baik antara pembuat kebijakan, pelaksana dan penerima manfaat. Tiga unsur utama dalam komunikasi yang perlu dipenuhi adalah kejelasan informasi, konsistensi penyampaian, dan transmisi informasi yang akurat. Kurangnya sosialisasi dan pendidikan digital merupakan hambatan untuk memperkuat pemahaman masyarakat terhadap kebijakan ini. Komunikasi yang tidak efektif menciptakan kesenjangan informasi, yang pada akhirnya berdampak pada kepatuhan dan partisipasi masyarakat dalam sistem layanan digital. Dalam pelaksanaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas, penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi masih belum maksimal.

Hasil wawancara dengan penanggung jawab layanan administrasi, menunjukkan bahwa sebagian besar pasien masih belum memahami prosedur penggunaan aplikasi, khususnya mengenai registrasi online dan kesesuaian fasilitas kesehatan (faskes) sebagai berikut:

"Masih banyak pasien dari berbagai usia belum mengerti cara menggunakan aplikasi ini, mba. Yang sering saya temukan yaitu para lanjut usia, yang biasanya lebih suka datang langsung karena tidak memahami alur aplikasi. Kami biasanya menjelaskan langsung kepada pasien bagaimana cara menggunakan aplikasi Mobile JKN, terutama bagi pasien yang belum pernah menggunakan aplikasi tersebut. Jika pasien mengalami kesulitan, petugas juga membantu proses pendaftarannya." (Wawancara, 28 Juli 2025)

Seorang pasien berusia 62 tahun di Puskesmas UPT Candi, menunjukkan kesulitan dalam memahami informasi terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN:

"saya diminta untuk mendaftar lewat aplikasi ini, tetapi saat saya membukanya, saya bingung. Pilihannya terlalu banyak, saya tidak tahu harus menekan yang mana. Akhirnya, saya langsung bertanya kepada petugas loket untuk meminta bantuan." (Wawancara, 29 Juli 2025)

Untuk memperkuat temuan tersebut, peneliti juga menelaah data dokumentasi terkait kegiatan sosialisasi penggunaan Mobile JKN di Puskesmas Candi tahun 2024, sebagaimana disajikan pada Tabel berikut.

Tabel 2. Bentuk Sosialisasi Penggunaan Mobile JKN di Puskesmas Candi Tahun 2024

Jenis Sosialisasi	Jumlah Kegiatan (2024)	Sasaran Peserta	Keterangan
Sosialisasi langsung di ruang tunggu Puskesmas	8 kali	Pasien rawat jalan	Dilakukan oleh petugas loket/pendaftaran
Media cetak (banner/poster)	2 media terpasang aktif	Seluruh pengunjung Puskesmas	Berisi panduan antrean online
Sosialisasi melalui kegiatan Posyandu/Kader	4 kegiatan	Ibu hamil, lansia, peserta JKN aktif	Disampaikan bersamaan dengan penyuluhan kesehatan

Sumber: Dokumentasi Kegiatan UPT Puskesmas Candi

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa Puskesmas Candi telah melakukan berbagai bentuk sosialisasi terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN, baik melalui sosialisasi langsung kepada pasien di ruang tunggu puskesmas, pemasangan media informasi berupa banner atau poster, maupun melalui kegiatan Posyandu dan kader kesehatan di masyarakat. Upaya tersebut menunjukkan bahwa secara institusional pihak puskesmas telah berusaha menyampaikan informasi mengenai penggunaan layanan Mobile JKN kepada masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi. Sosialisasi yang dilakukan di ruang tunggu puskesmas umumnya dilakukan oleh petugas pelayanan dengan memberikan penjelasan singkat mengenai manfaat aplikasi Mobile JKN serta cara penggunaannya kepada pasien yang sedang menunggu antrean pelayanan. Melalui pendekatan ini diharapkan masyarakat dapat memperoleh informasi secara langsung sekaligus memiliki kesempatan untuk bertanya apabila mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Selain melalui sosialisasi langsung, penyampaian informasi mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN juga dilakukan melalui media informasi berupa poster yang dipublikasikan oleh Puskesmas Candi. Melalui media informasi ini, diharapkan masyarakat menjadi lebih siap dalam memanfaatkan layanan digital yang disediakan sehingga proses pelayanan kesehatan dapat berlangsung lebih teratur, efektif, dan efisien. Poster tersebut berisi informasi mengenai kewajiban pendaftaran pelayanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN serta langkah-langkah penggunaan aplikasi untuk mengambil antrian layanan kesehatan. Penyampaian informasi melalui media visual ini dimaksudkan agar dapat mudah memahami proses penggunaan aplikasi secara mandiri dengan mudah sebelum mengunjungi puskesmas seperti pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Poster Informasi Pendaftaran Layanan melalui Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Candi

Poster tersebut menunjukkan bahwa Puskesmas Candi memanfaatkan media komunikasi visual sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat terkait penggunaan layanan digital dalam pelayanan kesehatan. Media informasi seperti banner dan poster berfungsi sebagai alat edukasi yang dapat membantu masyarakat memahami prosedur pendaftaran layanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN. Selain dipasang di lingkungan puskesmas, informasi tersebut juga dipublikasikan melalui saluran media sosial resmi puskesmas agar dapat menjangkau masyarakat dengan lebih efektif.

Walaupun telah dilakukan berbagai bentuk sosialisasi, hasil lapangan menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN masih belum optimal. Sejumlah orang masih menghadapi tantangan dalam mengerti cara menggunakan aplikasi, sehingga mereka memutuskan untuk langsung mengunjungi bagian pelayanan guna memperoleh bantuan dari petugas dalam mendaftar layanan kesehatan. Keadaan ini menunjukkan bahwa komunikasi dalam pelaksanaan kebijakan Mobile JKN di UPT Puskesmas Candi pada dasarnya telah dilakukan melalui beragam media dan kegiatan sosialisasi, tetapi efektivitas penyampaian informasi masih perlu ditingkatkan agar masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan layanan digital secara mandiri.

Dilihat dari faktor komunikasi dalam implementasi program Mobile JKN di UPT Puskesmas Candi, upaya penyampaian informasi kepada masyarakat sebenarnya sudah dilakukan melalui berbagai bentuk sosialisasi seperti penyampaian informasi di ruang tunggu, pemasangan media informasi berupa banner dan poster, serta edukasi langsung oleh petugas pelayanan. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar proses penyebaran informasi tentang penggunaan Mobile JKN sudah dilakukan. Namun demikian, masyarakat menggunakan Mobile JKN tetapi sebagian masyarakat masih belum sepenuhnya memahami prosedur penggunaan aplikasi tersebut. Akibatnya, walaupun layanan antrian online telah tersedia, masih banyak orang yang datang langsung ke loket pendaftaran untuk meminta bantuan petugas dalam melakukan pendaftaran. Diharapkan, sosialisasi tidak hanya dilakukan dengan penyampaian informasi secara umum, tetapi juga dilengkapi dengan pendampingan penggunaan aplikasi secara langsung agar masyarakat lebih memahami prosedur penggunaan Mobile JKN.

Hasil ini sejalan dengan studi sebelumnya [11] yang menyatakan bahwa kurangnya pemahaman masyarakat mengenai sistem digital adalah penyebab utama rendahnya kepatuhan terhadap prosedur pelayanan digital. Studi ini juga menekankan pentingnya pendidikan dan penyuluhan berkelanjutan untuk membangun kesadaran masyarakat tentang prosedur pelayanan digital. Persamaan antara kedua studi ini terletak pada penerapan metode kualitatif serta

analisis data menggunakan model reduksi data, presentasi data, dan penarikan kesimpulan. Perbedaannya terletak pada fokus studi sebelumnya yang lebih mengutamakan kualitas pelayanan secara umum, sementara studi ini secara khusus mengeksplorasi peran transformasi digital lewat aplikasi Mobile JKN dan kaitannya dalam konteks pelayanan publik di Puskesmas Candi. Dengan demikian, pengembangan strategi komunikasi dan peningkatan literasi digital adalah langkah penting dalam mengoptimalkan implementasi Mobile JKN di level pelayanan primer.

2. Sumber Daya

Menurut Edward III (1980), sumber daya adalah faktor krusial dalam keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik. Sumber daya mencakup kompetensi pelaksana, dukungan teknologi, pelatihan, serta infrastruktur yang memadai. Tanpa adanya dukungan tersebut, pelaksanaan kebijakan berpotensi mengalami hambatan meskipun komunikasi telah berjalan dengan baik. Dalam pelaksanaan program JKN Mobile di UPT Puskesmas Candi, faktor sumber daya memiliki dampak langsung pada efisiensi layanan digital. Berdasarkan wawancara dengan petugas loket pelayanan di UPT Puskesmas Candi menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah menjalani pelatihan teknis mengenai cara penggunaan aplikasi Mobile JKN. Pelatihan tersebut diberikan untuk mendukung proses pelayanan administrasi bagi peserta JKN yang memanfaatkan layanan berbasis aplikasi. Meski begitu, dalam hasil temuan lapangan masih ditemukan beberapa masalah yang dialami oleh pasien ketika menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini disampaikan dalam pernyataan berikut:

“Petugas di sini sebenarnya sudah mendapatkan pelatihan penggunaan aplikasi Mobile JKN, sehingga kami cukup memahami alur penggunaannya dalam pelayanan. Namun pada praktiknya masih ada pasien yang mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi, misalnya saat proses login, verifikasi akun, atau ketika memilih menu layanan yang tersedia.” (Wawancara, 28 Juli 2025)

Dilihat dari sisi sumber daya dalam pelaksanaan program Mobile JKN di UPT Puskesmas Candi, ketersediaan sumber daya manusia pada dasarnya sudah cukup untuk mendukung pelaksanaan pelayanan berbasis aplikasi. Petugas pelayanan telah memperoleh pelatihan terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN sehingga mampu membantu proses pelayanan administrasi bagi peserta JKN. Walaupun demikian, dalam praktiknya pemanfaatan aplikasi Mobile JKN masih mengalami sejumlah kendala yang dirasakan oleh pengguna dari berbagai kelompok usia. Permasalahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan keterbatasan kemampuan penggunaan teknologi, tetapi juga terkait dengan aspek teknis aplikasi yang terkadang menyulitkan pengguna.

Pernyataan dari seorang pasien berusia 23 tahun yang memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Candi memperkuat hal ini. Ia berbagi pengalamannya saat menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk mendapatkan antrian pelayanan kesehatan sebagai berikut:

“Saya sudah mencoba menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk mengambil antrian sebelum datang ke puskesmas. Tapi waktu itu saya mengalami kesulitan saat login karena kode verifikasi tidak masuk ke email saya. Setelah berhasil masuk, saya juga sempat salah memilih fasilitas kesehatan karena tampilan menyua cukup membingungkan. Akibatnya, ketika saya datang ke puskesmas ternyata data antrian saya tidak muncul di sistem loket sehingga saya tetap harus melakukan pendaftaran ulang secara manual.” (Wawancara, 29 Juli 2025)

Petugas pelayanan juga menginformasikan bahwa masalah teknis pada aplikasi Mobile JKN sering kali berdampak langsung pada proses pelayanan di loket pendaftaran. Ketika sistem mengalami masalah atau data peserta tidak terhubung dengan benar, petugas perlu melakukan verifikasi manual kembali agar pasien tetap mendapatkan layanan kesehatan. Keadaan ini menyebabkan proses administratif memakan waktu lebih lama dan menurunkan efisiensi layanan yang seharusnya bisa dicapai melalui digitalisasi layanan. Keberhasilan implementasi Mobile JKN menunjukkan bahwa tidak hanya tergantung pada kesiapan petugas pelayanan, tetapi juga ditentukan oleh kualitas sistem aplikasi yang dipakai. Apabila aplikasi sering mengalami masalah, maka sasaran layanan digital seperti akses yang mudah, kecepatan layanan, dan efisiensi administrasi menjadi sulit tercapai secara optimal. Adapun individu yang menghadapi masalah yang sama berulang kali dalam penggunaan aplikasi biasanya lebih suka mendaftar secara langsung di fasilitas kesehatan, sehingga keuntungan dari layanan digital belum sepenuhnya dirasakan.

Di samping hasil wawancara, hambatan teknis dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN juga didukung oleh melalui dokumentasi tampilan sistem aplikasi ketika terjadi masalah pada proses pendaftaran pengguna. Sistem aplikasi menampilkan notifikasi bahwa permintaan pengguna belum dapat diproses sehingga proses registrasi tidak dapat dilanjutkan pada saat itu. Temuan ini menggambarkan bahwa dalam kenyataannya, penggunaan aplikasi Mobile JKN tidak selalu berlangsung secara optimal karena adanya hambatan pada sistem yang diterapkan. Gangguan tersebut menjadi salah satu penyebab yang memengaruhi pengalaman pengguna dalam mengakses layanan digital, khususnya pada tahap awal seperti pendaftaran akun. Kondisi ini mengindikasikan adanya keterkaitan antara kesiapan teknologi dengan kelancaran proses pelayanan yang diterima oleh masyarakat, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Tampilan Gangguan Sistem Aplikasi Mobile JKN

Gambar 2 tersebut menunjukkan adanya gangguan sistem yang menyebabkan permintaan pengguna tidak dapat diproses oleh aplikasi Mobile JKN. Situasi ini menggambarkan bahwa selain faktor literasi digital masyarakat, kendala dalam implementasi layanan kesehatan berbasis digital juga dipengaruhi oleh stabilitas sistem aplikasi dan dukungan infrastruktur teknologi yang digunakan. Masyarakat pada umumnya telah memanfaatkan aplikasi Mobile JKN sebagai sarana untuk mendaftar layanan kesehatan secara online, namun dalam kenyataannya sebagian masyarakat masih mengalami masalah teknis pada sistem aplikasi yang mengakibatkan proses pelayanan tidak dapat berjalan secara efektif. Sebagai akibatnya, masyarakat yang telah melakukan pendaftaran melalui aplikasi tetap diharuskan datang langsung ke fasilitas kesehatan untuk melaksanakan pendaftaran ulang secara manual.

Untuk melengkapinya, peneliti juga menelaah data dokumentasi terkait kendala teknis implementasi Mobile JKN di Puskesmas Candi tahun 2024 seperti yang ditampilkan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Data Kendala Implementasi Mobile JKN di Puskesmas Candi Tahun 2024

Bulan	Jumlah Kendala	Jenis Kendala	Tindak Lanjut
Januari	9 kasus	Error login dan gagal verifikasi kode booking	Reset sistem & koordinasi dengan BPJS
Februari	12 kasus	Sinkronisasi antrean dengan SIMPUS tidak terbaca	Input manual & pelaporan ke Dinkes
Maret	14 kasus	Gangguan jaringan internet	Perbaikan jaringan oleh provider
April	7 kasus	Data kepesertaan belum ter-update	Verifikasi manual & pengecekan NIK
Mei	11 kasus	Aplikasi lambat saat jam padat	Pembatasan antrean online per sesi
Juni	12 kasus	Kode booking tidak muncul di sistem lokal	Cetak bukti manual & validasi loket

Sumber: Data Rekap Kendala Pelayanan Mobile JKN UPT Puskesmas Candi (2024)

Berdasarkan Tabel 3, jumlah kendala setiap bulan berkisar antara 15 hingga 22 kasus. Permasalahan yang terjadi meliputi error login, kegagalan verifikasi kode booking, gangguan jaringan internet, sinkronisasi antrean yang tidak terbaca, data kepesertaan yang belum ter-update, serta keterlambatan sistem saat jam pelayanan padat. Tindak lanjut yang dilakukan umumnya berupa reset sistem, input dan verifikasi manual, koordinasi dengan BPJS dan Dinas Kesehatan, serta perbaikan jaringan. Data tersebut menunjukkan bahwa selain kendala literasi digital pada masyarakat, aspek sumber daya teknologi dan integrasi sistem juga masih menghadapi hambatan operasional yang berdampak pada efektivitas pelayanan.

Penemuan ini didukung oleh hasil studi literatur [12] yang menyaebutkan bahwa kesenjangan digital, rendahnya literasi teknologi, serta keterbatasan infrastruktur menjadi hambatan utama dalam mewujudkan layanan kesehatan digital yang inklusif. Meskipun studi sebelumnya menggunakan pendekatan konseptual dalam konteks nasional, hasil

penelitian ini menunjukkan secara empiris bahwa permasalahan tersebut juga terjadi pada tingkat pelayanan kesehatan primer. Berdasarkan keseluruhan temuan, variabel sumber daya dalam implementasi JKN Mobile di Puskesmas Candi masih menunjukkan ketidakseimbangan antara kesiapan pelaksana dan kesiapan pengguna. Aparatur telah memiliki kompetensi teknis yang memadai, namun masyarakat masih menghadapi kendala perangkat, literasi digital, dan akses teknologi. Keadaan ini menegaskan bahwa permasalahan sumber daya tidak hanya berada pada kemampuan internal organisasi, tetapi juga pada kesiapan ekosistem para pengguna layanan. Karena itu, penguatan sumber daya harus dilakukan secara menyeluruh melalui peningkatan dukungan infrastruktur dan pendampingan literasi digital agar pelaksanaan kebijakan tidak memperluas kesenjangan akses pelayanan publik.

3. Disposisi

Dalam model implementasi kebijakan Edward III (1980), disposisi atau sikap pelaksana mengacu pada tingkat komitmen, pemahaman, dan keinginan individu atau institusi yang ditugaskan untuk mengimplementasikan kebijakan secara serius. Sekalipun saluran komunikasi dan sumber daya sudah tersedia, suatu kebijakan tidak dapat diimplementasikan secara efektif jika pelaksana kurang memiliki keinginan untuk mendukung dan mengimplementasikannya secara efektif. Disposisi ini sangat dipengaruhi oleh tingkat loyalitas, profesionalisme, kepercayaan terhadap kebijakan, dan pemahaman tentang tujuan program. Dalam implementasi JKN Mobile di Puskesmas Candi, peran pelaksana sangat penting dalam membantu mengatasi kesulitan yang dihadapi pengguna, Sikap ramah, berorientasi solusi, dan aktif dari pelaksana dalam memberikan dukungan akan berdampak signifikan terhadap keberhasilan program. Kesiediaan untuk membantu pasien yang mengalami kesulitan, meskipun menambah beban kerja mereka, mencerminkan sikap dukungan yang nyata terhadap kebijakan [13].

Dukungan petugas Puskesmas Candi terhadap aplikasi Mobile JKN tercermin dalam pendekatan proaktif dan empati mereka dalam melayani masyarakat. Hal ini terlihat dari pernyataan petugas registrasi di Puskesmas Candi, sebagai berikut:

"Kami akan berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan bantuan. Tidak sedikit pasien mengungkapkan bahwa aplikasi ini membingungkan karena terlalu banyak menu, dan terkadang mereka tidak tahu pilihan mana yang harus dipilih. Jadi, meskipun ada antrian online, kami masih melayani banyak pasien satu per satu di konter." (Wawancara, 28 Juli 2025)

Namun, tantangan masih muncul dari sisi penerima manfaat, seperti yang diungkapkan pasien berusia 23 tahun mahasiswi pengguna layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Candi, diketahui bahwa petugas pelayanan menunjukkan sikap yang cukup membantu ketika masyarakat mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hal ini tercermin dari pernyataannya sebagai berikut:

"Waktu saya datang ke puskesmas, saya sudah mencoba daftar antrean lewat aplikasi Mobile JKN, tapi ternyata kode booking saya tidak muncul di sistem loket. Saya sempat bingung karena di aplikasi sudah tertulis berhasil daftar. Akhirnya saya menjelaskan ke petugas di loket dan mereka membantu mengecek data saya. Petugasnya cukup membantu dan akhirnya saya didaftarkan ulang secara manual supaya tetap bisa mendapatkan pelayanan hari itu." (Wawancara, 29 Juli 2025)

Dilihat dari unsur disposisi dalam implementasi program Mobile JKN di UPT Puskesmas Candi, sikap petugas pelayanan pada dasarnya sudah cukup mendukung pelaksanaan kebijakan pelayanan berbasis digital. Petugas menunjukkan komitmen untuk membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi, sehingga proses pelayanan tetap dapat berjalan meskipun terjadi kendala teknis. Meskipun demikian, masyarakat memanfaatkan Mobile JKN tetapi dalam praktiknya masih ada beberapa masalah teknis yang membuat masyarakat tetap membutuhkan bantuan petugas secara langsung. Keadaan ini menggambarkan bahwa meskipun sikap pelaksana kebijakan sudah cukup positif, efektivitas pelayanan digital tetap dipengaruhi oleh kesiapan sistem aplikasi serta kemampuan pengguna dalam mengoperasikan layanan tersebut. Harapannya, sikap responsif dan empati dari petugas pelayanan dapat terus dipertahankan, sekaligus diikuti dengan peningkatan kualitas sistem aplikasi agar masyarakat dapat menggunakan Mobile JKN secara lebih mandiri tanpa harus selalu bergantung pada bantuan petugas pelayanan.

Temuan ini didasarkan pada studi yang telah dikerjakan sebelumnya. Penelitian [14] yang menyebutkan bahwa keberhasilan penerapan teknologi dalam pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh sikap dan profesionalisme para pelaksana. Studi ini menekankan bahwa pelaksana yang memiliki tingkat komitmen dan empati yang tinggi terhadap masyarakat mampu menjembatani kesenjangan digital dan menciptakan layanan yang lebih inklusif. Kesamaan antara studi ini dan studi sebelumnya terletak pada pengakuan akan pentingnya peran pelaksana sebagai penghubung antara kebijakan digital dan masyarakat. Perbedaannya adalah studi ini secara khusus mengupas tantangan yang dihadapi pelaksana dalam konteks pelayanan kesehatan primer di Puskesmas Candi, dengan penekanan pada interaksi langsung antara pelaksana dan pengguna aplikasi.

4. Struktur Birokrasi

Berdasarkan Edward III (1980), faktor penting dalam penerapan kebijakan publik adalah struktur birokrasi yang mencakup metode operasi organisasi, *Standar Operasional Prosedur* (SOP), serta sistem koordinasi antar bagian pelaksana. Struktur birokrasi yang efektif harus dapat menyediakan panduan kerja yang jelas dan terstandarisasi serta mampu beradaptasi dengan tantangan di lapangan, termasuk perkembangan teknologi. Dalam konteks penerapan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas, struktur birokrasi menjadi elemen penting karena pergeseran dari sistem manual ke sistem digital memerlukan bukan hanya kesiapan teknis tetapi juga kesiapan kelembagaan dalam merumuskan SOP dan alur kerja yang sesuai dengan pemanfaatan aplikasi. Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa belum ada SOP yang secara menyeluruh mengatur proses penanganan masalah teknis yang timbul dari pemakaian aplikasi Mobile JKN.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi ketika pelaksanaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Candi adalah minimnya fitur yang ada dalam sistem. Aplikasi tersebut kurang memiliki panduan interaktif, validasi otomatis, atau sistem dukungan langsung bagi pengguna yang mengalami kesalahan teknis selama proses pendaftaran. Tidak adanya fitur konfirmasi saat memilih fasilitas kesehatan, kurangnya navigasi aplikasi yang jelas, dan terbatasnya akses ke dukungan digital membuat pengguna terhadap kesalahan. Ketika pasien mengalami masalah seperti gagal login atau memilih fasilitas kesehatan yang salah, tidak ada mekanisme dalam aplikasi untuk memperbaiki kesalahan tersebut secara mandiri. Akibatnya, staf puskesmas harus menangani masalah ini secara manual tanpa adanya prosedur operasi standar (SOP) sebagai referensi kerja. Situasi ini menciptakan hambatan struktural pada tingkat pelayanan dan secara langsung berdampak pada efektivitas pelayanan publik berbasis digital.

Hal ini diperkuat oleh pernyataan petugas pelayanan di Puskesmas Candi, yang berbagi pengalamannya dalam menangani pasien yang mendapat masalah teknis saat menggunakan aplikasi Mobile JKN:

"Beberapa pasien datang ke sini karena mereka tidak dapat masuk ke aplikasi atau karena mereka memilih fasilitas perawatan kesehatan yang salah. Masalahnya adalah, aplikasi tersebut tidak memiliki fitur dukungan langsung atau petunjuk langkah demi langkah yang jelas. Jadi mereka bingung, dan akhirnya mereka langsung datang ke loket. Kami membantu sebisa mungkin, tetapi karena tidak ada SOP khusus untuk menangani masalah seperti ini, terkadang kami harus mengambil keputusan di tempat." (Wawancara, 28 Juli 2025)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa fitur-fitur terbatas dalam aplikasi Mobile JKN, seperti kurangnya validasi otomatis, konfirmasi pilihan, atau panduan interaktif, menyulitkan pengguna untuk menyelesaikan proses secara mandiri. Akibatnya, banyak yang memilih kunjungan langsung, dan staf pusat kesehatan masyarakat menghadapi tantangan karena kurangnya prosedur operasi standar (SOP) resmi yang menjelaskan langkah-langkah teknis untuk mengatasi masalah ini.

Menurut seorang pasien berusia 62 tahun, beliau mengeluhkan keterbatasan pada aplikasi Mobile JKN:

"Pernah saya mencoba daftar. Saat sedang memilih pusat kesehatan masyarakat, saya secara tidak sengaja mengklik pusat kesehatan lain, dan malah menuju ke pusat kesehatan masyarakat di daerah lain. Saya baru mengetahuinya setelah sampai di sini dan menyadari bahwa saya salah memilih. Tidak ada tanda peringatan atau pemberitahuan di aplikasi, jadi saya tidak bisa memastikan apakah sudah tepat atau tidak" (Wawancara, 29 Juli 2025)

Beberapa keluhan ini memperkuat fakta bahwa fitur-fitur yang terbatas, seperti kurangnya validasi otomatis atau peringatan saat memilih fasilitas kesehatan, menyebabkan kesalahan pengguna yang berdampak pada penyampaian layanan. Hal ini menambah beban kerja staf dan menyoroti perlunya perbaikan sistem dan SOP yang beradaptasi dengan kebutuhan lapangan. Situasi ini sejalan dengan penelitian sebelumnya. Penelitian [15] yang mengungkapkan bahwa kegagalan birokrasi untuk mengadaptasi prosedur operasi standar (SOP) terhadap perkembangan teknologi informasi merupakan salah satu penyebab utama lemahnya layanan digital publik. Studi ini juga menyoroti pentingnya pengembangan peraturan internal adaptif dan pembangunan kapasitas kelembagaan, termasuk kesiapan sumber daya manusia dan reformasi tata kelola, untuk menanggapi keterbatasan sistem digital dengan cara yang lebih terstruktur dan terukur. Kesamaan antara studi ini dan studi sebelumnya terletak pada pengakuan bahwa pelaksana memiliki peran penting sebagai jembatan antara kebijakan digital dan masyarakat. Namun, penelitian ini secara khusus menyoroti tantangan disposisi pelaksana dalam konteks pelayanan kesehatan primer di Puskesmas Candi dengan penekanan interaksi langsung antara petugas pendaftaran dan pasien yang sering mengalami masalah saat menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hal ini memperkuat pemahaman bahwa efektivitas kebijakan digital tidak hanya ditentukan oleh akses teknologi teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sikap, komunikasi, serta kemampuan adaptasi para pelaksana di lapangan.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi program Mobile JKN dalam pelayanan publik di UPT Puskesmas Candi Kabupaten Sidoarjo secara umum telah berjalan cukup baik dilihat dari empat indikator implementasi kebijakan. Pada

indikator komunikasi, informasi mengenai penggunaan Mobile JKN telah disampaikan melalui sosialisasi serta media informasi seperti banner dan poster di area pelayanan, meskipun pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi masih belum merata. Pada indikator sumber daya, petugas pelayanan telah mampu mendukung pelaksanaan program, namun masih ditemukan kendala teknis pada sistem aplikasi yang dialami oleh pengguna. Pada indikator disposisi, petugas menunjukkan sikap yang responsif dan membantu masyarakat dalam penggunaan aplikasi maupun ketika terjadi kendala. Sementara itu, pada indikator struktur birokrasi, pelaksanaan pelayanan Mobile JKN telah mengikuti prosedur dan standar operasional yang berlaku di Puskesmas Candi. Dengan demikian, implementasi Mobile JKN telah berjalan cukup baik, namun masih diperlukan peningkatan pada perspektif pemahaman masyarakat serta optimalisasi sistem aplikasi agar pelayanan kesehatan berbasis digital dapat dimanfaatkan secara lebih maksimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT atas kasih sayang, anugerah, dan bimbingan-Nya yang memungkinkan penelitian ini selesai dengan baik. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada orang tua tercinta, terutama kepada Ibu, atas doa, cinta, dukungan, dan pengorbanan yang tak pernah berhenti. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada saudara, sahabat, teman-teman, dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, serta motivasi selama proses penyusunan penelitian ini. Semoga semua kebaikan yang dilakukan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

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. Probawati, 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] I. Maulana, Y. Basori, and D. Meigawati, "Implementasi Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Cabang Sukabumi 2018 – 2021 Implementation Of Mobile Application Jkn Bpjs Health Sukabumi Branch 2018 – 2021," vol. 9, pp. 44–52, 2023.
- [7] V. Y. Anhar, "Analisis Penggunaan Mobile Jkn Dalam Pelayanan Pendaftaran Online Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Brigjend H. Hasan Basry Kandungan," vol. 15, no. 1, pp. 1–10, 2025.
- [8] R. Ginting, J. Asdar, P. Samura, A. I. Parinduri, S. M. Br, and D. N. Hasanah, "Hubungan Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan Pelayanan Kesehatan Relationship Between The Use of National Health Insurance Mobile Application and Health Services," no. c, pp. 97–101, 2024.
- [9] N. A. Baskila, T. N. Farisni, and F. F. Jihad, "Pemanfaatan Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile Jkn Pada Masyarakat Di Kota Meulaboh," vol. 4, no. September, pp. 2859–2870, 2023.
- [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.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.