

Inovasi dan Implementasi Aplikasi Mobile JKN dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palangka Raya

Tiara Amelia¹, Rut Teresia Ayusta²

^{1,2}Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Palangkaraya

ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 June 2026

Revised 15 June 2026

Accepted 20 June 2026

Available online 25 June 2026

Keywords

Mobile JKN, public services, BPJS Kesehatan, digital transformation.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author.

Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study examines the implementation of the Mobile JKN application as an innovation in the digital services of BPJS Kesehatan in Palangka Raya. The research employs a qualitative method through literature review and documentation techniques. The findings indicate that the Mobile JKN application facilitates easier, faster, and more efficient access to healthcare services for the public. This is achieved through features such as online queue registration, membership status verification, and access to healthcare service information. However, its implementation still faces several challenges, including limited digital literacy, inadequate internet access, and the continued reliance on conventional manual services. Therefore, greater efforts are needed to improve public awareness through socialization programs and strengthen supporting infrastructure to ensure the effective utilization of digital healthcare services.

ABSTRACT

Penelitian ini membahas bagaimana aplikasi Mobile JKN diterapkan sebagai inovasi dalam pelayanan digital BPJS Kesehatan di Palangka Raya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan cara mengkaji literatur dan mendokumentasikan informasi. Penelitian menunjukkan bahwa Mobile JKN memudahkan masyarakat untuk mendapatkan

layanan kesehatan dengan lebih gampang, cepat, dan efisien. Ini bisa dilakukan melalui fitur antrean online, cek kepesertaan, dan informasi tentang layanan kesehatan. Namun, pelaksanaannya masih mengalami masalah seperti kurangnya kemampuan literasi digital, akses internet yang terbatas, dan masih digunakannya layanan manual. Oleh karena itu, kita perlu meningkatkan sosialisasi dan dukungan infrastruktur supaya layanan digital bisa digunakan dengan baik.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan signifikan dalam sistem pelayanan publik, termasuk di Indonesia. Pemerintah mengadopsi konsep e-government untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan, yang ditegaskan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) guna mengintegrasikan layanan pemerintahan secara digital.

Dalam sektor kesehatan, transformasi digital diwujudkan melalui inovasi layanan BPJS Kesehatan, salah satunya aplikasi Mobile JKN. Pengembangan pelayanan kesehatan berbasis teknologi merupakan salah satu gerakan inovasi pelayanan publik dalam rangka mereformasi birokrasi di ranah pemerintahan Indonesia yang masih berbelit-belit, lambat, kurang efektif dan efisien serta belum adanya kejelasan waktu dalam memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan dan kekecewaan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Secara konseptual, implementasi Mobile JKN sejalan dengan teori inovasi pelayanan publik yang menekankan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas birokrasi (Osborne & Brown, 2013). Namun, menurut Indrajit (2006), keberhasilan e-government juga dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, regulasi, sumber daya manusia, serta penerimaan masyarakat terhadap teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas Mobile JKN tidak hanya

bergantung pada sistem aplikasi, tetapi juga pada literasi digital dan ketersediaan fasilitas teknologi.

Meskipun digitalisasi pelayanan publik terus berkembang, masih terdapat berbagai permasalahan seperti pelayanan yang lambat dan berbelit-belit, serta tantangan kesenjangan digital, keterbatasan infrastruktur, dan kesiapan birokrasi. Kondisi ini memengaruhi efektivitas implementasi layanan berbasis digital, termasuk Mobile JKN.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini berfokus pada implementasi Mobile JKN dalam meningkatkan efisiensi dan responsivitas pelayanan BPJS Kesehatan, efektivitas penggunaannya di tengah kesenjangan digital, serta faktor-faktor penghambat optimalisasi layanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi fitur Mobile JKN, menilai efektivitasnya dalam memangkas birokrasi, serta mengidentifikasi kendala yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh masyarakat.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya e-governance dan inovasi pelayanan digital, serta manfaat praktis bagi BPJS Kesehatan, pemerintah, dan masyarakat dalam meningkatkan kualitas dan pemanfaatan layanan kesehatan berbasis digital.

LANDASAN TEORI

1. Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik

Transformasi digital dalam sektor publik merupakan bagian dari reformasi administrasi modern yang menekankan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Konsep E-Government menurut World Bank adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik, memperkuat partisipasi masyarakat, serta memperbaiki tata kelola pemerintahan.

Di Indonesia, digitalisasi pelayanan kesehatan diwujudkan melalui inovasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini memungkinkan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mengakses layanan seperti pendaftaran antrean online, perubahan data, pengecekan iuran, dan informasi fasilitas kesehatan.

Menurut Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt dalam teori New Public Service, pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan warga negara (citizen-centered service), bukan sekadar efisiensi birokrasi. Dengan demikian, keberadaan Mobile JKN harus dinilai dari sejauh mana ia meningkatkan kemudahan dan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

2. Teori Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan tahap krusial dalam menentukan keberhasilan suatu program. Model implementasi dari George C. Edward III menyebutkan empat faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi:

- a. Komunikasi: Kejelasan dan konsistensi informasi kepada masyarakat
- b. Sumber Daya: SDM, anggaran, dan infrastruktur teknologi
- c. Disposisi: Sikap dan komitmen pelaksana
- d. Struktur Birokrasi: SOP dan koordinasi antar unit

Dalam konteks Mobile JKN, keberhasilan implementasi sangat bergantung pada kesiapan sistem digital, kapasitas petugas, serta literasi digital peserta JKN.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan memahami secara lebih nyata bagaimana penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan BPJS Kesehatan. Pendekatan

ini dipilih karena penulis ingin melihat pengalaman langsung dari pengguna, bukan sekadar angka atau data statistik. Dengan cara ini, gambaran yang diperoleh terasa lebih dekat dengan kondisi sebenarnya di lapangan.

Penelitian dilakukan dengan menelaah fenomena pelayanan kesehatan berbasis digital, khususnya yang berkaitan dengan pemanfaatan Mobile JKN. Fokusnya tidak hanya pada fitur yang tersedia, tetapi juga pada bagaimana aplikasi tersebut digunakan serta kendala yang muncul dalam praktiknya. Untuk itu, penulis menggunakan sumber-sumber yang relevan agar dapat menggambarkan situasi secara lebih utuh.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui studi literatur dan dokumentasi. Penulis mengumpulkan berbagai referensi seperti jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, serta informasi resmi yang berkaitan dengan BPJS Kesehatan dan layanan Mobile JKN. Dari berbagai sumber tersebut, penulis mencoba memahami pola umum yang muncul, termasuk kelebihan dan keterbatasan layanan digital ini.

Selanjutnya, data dianalisis secara kualitatif dengan cara memilah informasi yang dianggap penting, kemudian disusun dan ditafsirkan sesuai dengan fokus penelitian. Proses ini tidak dilakukan sekaligus, melainkan bertahap, sambil terus mencermati keterkaitan antara teori dan kondisi yang ditemukan. Dengan demikian, hasil analisis diharapkan mampu memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai implementasi dan efektivitas Mobile JKN dalam pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap berbagai literatur dan kecenderungan praktik di lapangan, implementasi Mobile JKN dalam pelayanan BPJS Kesehatan menunjukkan dinamika yang tidak lagi sekadar berbicara tentang keberadaan inovasi, tetapi lebih pada bagaimana inovasi tersebut diimplementasikan dan dimanfaatkan oleh masyarakat secara nyata. Dengan kata lain, keberhasilan layanan digital tidak hanya diukur dari tersedianya aplikasi, tetapi dari sejauh mana aplikasi tersebut benar-benar digunakan dan dirasakan manfaatnya dalam kehidupan sehari-hari.

Hasil kajian menunjukkan bahwa Mobile JKN telah mendorong perubahan pola pelayanan dari yang sebelumnya bersifat tatap muka menjadi lebih mandiri berbasis digital. Fitur seperti antrean online, pengecekan kepesertaan, serta akses informasi layanan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas pelayanan. Secara praktis, hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga mengurangi kepadatan antrean di fasilitas kesehatan, terutama pada jam-jam pelayanan tertentu. Kondisi ini memperlihatkan bahwa digitalisasi mampu menjadi solusi atas permasalahan klasik birokrasi yang cenderung lambat dan kurang efisien.

Namun demikian, efektivitas implementasi Mobile JKN tidak merata di seluruh kelompok masyarakat. Terdapat perbedaan kemampuan dalam mengakses dan memanfaatkan aplikasi, terutama antara masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan teknologi dengan yang masih memiliki keterbatasan literasi digital. Dalam praktiknya, kelompok masyarakat tertentu masih mengalami kebingungan dalam menggunakan fitur aplikasi, bahkan ada yang tetap bergantung pada bantuan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi digital sangat bergantung pada kesiapan pengguna, bukan hanya pada kecanggihan sistem (Kusumawati et al., 2024).

Selain itu, hasil analisis juga menunjukkan adanya fenomena dualisme pelayanan, yaitu kondisi di mana sistem digital dan manual berjalan secara bersamaan. Meskipun Mobile JKN telah tersedia, sebagian masyarakat tetap memilih layanan langsung karena dianggap lebih sederhana

dan minim risiko kesalahan. Dalam beberapa kasus, masyarakat merasa lebih yakin jika berinteraksi langsung dengan petugas dibandingkan menggunakan aplikasi. Fenomena ini menandakan bahwa proses transformasi digital masih berada pada tahap adaptasi, di mana perubahan perilaku belum sepenuhnya terjadi (Safarah & Fanida, 2023).

Jika ditinjau menggunakan model implementasi kebijakan, beberapa faktor menjadi penentu keberhasilan Mobile JKN. Dari aspek komunikasi, sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi memang telah dilakukan, tetapi sering kali belum menyentuh aspek teknis yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat. Banyak pengguna mengetahui fungsi umum aplikasi, tetapi belum memahami cara penggunaannya secara detail. Dari aspek sumber daya, kendala tidak hanya terletak pada infrastruktur teknologi seperti jaringan internet, tetapi juga pada keterbatasan perangkat serta kemampuan sumber daya manusia dalam mendampingi masyarakat (Asiam & Gunawan, 2024).

Selanjutnya, dari aspek disposisi, terdapat kecenderungan bahwa masyarakat menerima inovasi ini sebagai sesuatu yang positif, tetapi belum sepenuhnya mengubah kebiasaan dalam mengakses layanan. Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan tidak selalu diikuti oleh penggunaan secara aktif. Sementara itu, dari aspek struktur birokrasi, integrasi antara sistem digital dan prosedur pelayanan masih belum optimal, sehingga dalam praktiknya masih ditemukan proses yang harus dilakukan secara manual meskipun aplikasi sudah tersedia.

Dalam perspektif pelayanan publik modern, keberhasilan Mobile JKN tidak hanya diukur dari efisiensi, tetapi juga dari kemampuan layanan dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara adil. Artinya, layanan digital harus mampu mengakomodasi berbagai kondisi pengguna, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan akses teknologi. Oleh karena itu, Mobile JKN dapat dikatakan telah memberikan kontribusi positif, tetapi masih memerlukan penguatan agar lebih inklusif dan mudah digunakan oleh semua kalangan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi Mobile JKN merupakan bagian dari proses transformasi digital yang masih terus berkembang. Keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kesiapan ekosistem pendukung, seperti literasi digital masyarakat, ketersediaan infrastruktur, serta kemampuan birokrasi dalam beradaptasi. Ke depan, upaya peningkatan kualitas layanan tidak hanya perlu difokuskan pada pengembangan fitur aplikasi, tetapi juga pada peningkatan pemahaman masyarakat melalui edukasi yang lebih intensif, pendampingan penggunaan, serta penyederhanaan sistem agar lebih ramah bagi pengguna. Pendekatan ini menjadi penting agar inovasi yang telah dikembangkan tidak hanya berhenti pada tingkat kebijakan, tetapi benar-benar memberikan dampak nyata bagi masyarakat.

SIMPULAN

Penggunaan aplikasi Mobile JKN memberikan manfaat baik dalam pelayanan BPJS Kesehatan karena memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan dengan lebih cepat dan mudah. Dengan adanya fitur seperti antrean online, pengecekan kepesertaan, dan informasi mengenai fasilitas kesehatan, masyarakat tidak perlu datang terus-menerus ke kantor BPJS atau ke fasilitas kesehatan. Aplikasi ini juga membantu mengurangi jumlah orang yang antre dan meningkatkan efisiensi layanan publik yang menggunakan teknologi digital.

Walaupun begitu, penggunaan Mobile JKN masih mengalami beberapa masalah, terutama terkait dengan kemampuan orang-orang dalam menggunakan teknologi, keterbatasan jaringan internet, dan masih adanya layanan manual yang berjalan bersamaan dengan sistem digital. Karenanya, penting untuk melakukan sosialisasi dan pendampingan yang lebih baik agar semua orang dapat menggunakan aplikasi ini dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya dukungan

infrastruktur dan pelayanan yang lebih baik, Mobile JKN diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih efektif, mudah, dan merata untuk masyarakat.

REFERENSI

- Zaia, A., Sabila, A., & Azhari, F. A. (2024). *Upaya pengembangan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat melalui aplikasi mobile JKN*. *Jurnal Kebijakan Publik*, 7(1). <https://doi.org/10.31957/jkp.v7i1.3605>
- Safarah, A., & Fanida, E. H. (2023). *Efektivitas layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto*. *Publika*, 11(3), 2097–2106. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2097-2106>
- Asiam, N. N., & Gunawan, E. (2024). Implementasi pendaftaran Mobile JKN sebagai transformasi rekam medis elektronik di RSUD Kesehatan Kerja Jawa Barat. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Diakses dari <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/33770>
- Kusumawati, R. M., dkk. (2024). Pemanfaatan penggunaan aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia (JKKI)*. Diakses dari <https://journal.ugm.ac.id/jkki/article/view/89234>
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Kusumawati, R. M., dkk. (2024). Pemanfaatan penggunaan aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia (JKKI)*. Diakses dari <https://journal.ugm.ac.id/jkki/article/view/89234>
- Safarah, A., & Fanida, E. H. (2023). *Efektivitas layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto*. *Publika*, 11(3), 2097–2106. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2097-2106>
- Asiam, N. N., & Gunawan, E. (2024). Implementasi pendaftaran Mobile JKN sebagai transformasi rekam medis elektronik. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/33770>
- Zaia, A., S., A., & Azhari, F. A. (2024). *Upaya pengembangan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat melalui aplikasi Mobile JKN*. *Jurnal Kebijakan Publik*, 7(1). <https://doi.org/10.31957/jkp.v7i1.3605>