

Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan

Bandung

Bilqis Jamil Abdullah Huwaisalt Alquraini¹

¹Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, Bandung, Indonesia

Email Korespondensi: bilqisjamill@gmail.com

Keywords:
*effectiveness of
 public services
 Mobile JKN
 application
 BPJS Health
 digital health
 services*

Abstract: *Public health services in Indonesia still face a number of obstacles that limit public access to fast and efficient services. The Mobile JKN application developed by BPJS Kesehatan is one of the digital technology-based solutions that aims to improve the effectiveness of these services. This study aims to evaluate the extent to which this application is effective in providing services to BPJS participants in the Bandung Branch Office area. This study uses a qualitative descriptive approach, with data collection methods through field observations and in-depth interviews with application users and BPJS officers. The results of the study show that this application has helped improve the ease of access to information and the administration process of health services. However, obstacles such as the lack of digital literacy among the elderly and limited technical understanding are still challenges. Thus, it is necessary to strengthen the education strategy and improve the quality of application features so that this digital public service can reach the community more evenly and effectively.*

Kata Kunci:
 efektivitas
 pelayanan publik
 aplikasi Mobile JKN
 BPJS Kesehatan
 layanan kesehatan
 digital

Abstrak: Layanan kesehatan publik di Indonesia masih menghadapi sejumlah hambatan yang membatasi akses masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan efisien. Aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan merupakan salah satu solusi berbasis teknologi digital yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas layanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi ini efektif dalam memberikan layanan kepada peserta BPJS di wilayah Kantor Cabang Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan metode pengumpulan data melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam terhadap pengguna aplikasi serta petugas BPJS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini telah membantu meningkatkan kemudahan akses informasi dan proses administrasi layanan kesehatan. Namun, kendala seperti kurangnya literasi digital di kalangan lansia serta keterbatasan pemahaman teknis masih menjadi tantangan. Dengan demikian, diperlukan penguatan strategi edukasi dan peningkatan kualitas fitur aplikasi agar layanan publik digital ini dapat menjangkau masyarakat secara lebih merata dan efektif.

Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan indikator utama keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, termasuk dalam sektor kesehatan. Di Indonesia, pelayanan kesehatan masih mengalami tantangan berupa keterbatasan akses, ketimpangan mutu layanan, serta birokrasi yang kurang efisien (Prasetyo, 2018). Untuk menjawab tantangan tersebut, BPJS Kesehatan menghadirkan Aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi digital yang dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas layanan administrasi kesehatan secara daring. Aplikasi ini memungkinkan peserta untuk secara mandiri mengakses berbagai informasi kepesertaan, melakukan pendaftaran layanan, dan memantau riwayat pelayanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke kantor. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala dalam pemanfaatannya, terutama oleh masyarakat dengan literasi digital rendah, kelompok usia lanjut, serta keterbatasan infrastruktur teknologi (Wahyuni, 2021).

Dalam kajian teoritik, efektivitas kebijakan publik dapat dianalisis menggunakan model George C. Edwards III yang menekankan pada empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi (Edward III, 1980). Teori ini memberikan kerangka kerja yang komprehensif dalam menilai apakah suatu kebijakan publik, dalam hal ini digitalisasi layanan kesehatan, telah berjalan sesuai harapan dan memberikan hasil yang diinginkan. Penelitian ini berangkat dari urgensi untuk menilai efektivitas Aplikasi Mobile JKN sebagai bentuk pelayanan publik berbasis digital di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandung. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana tingkat pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN oleh peserta BPJS? (2) Sejauh mana efektivitas aplikasi tersebut dalam mendukung pelayanan kesehatan publik? (3) Apa saja hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: (1) Menggambarkan tingkat penggunaan Aplikasi Mobile JKN di kalangan peserta BPJS, (2) Menganalisis efektivitas aplikasi berdasarkan dimensi teori Edwards III, dan (3) Mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh pengguna dan petugas pelayanan. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritik dalam pengembangan studi

administrasi publik berbasis digital. Sedangkan secara praktis, temuan dari penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi BPJS Kesehatan dalam mengembangkan dan menyempurnakan sistem pelayanan digital yang inklusif, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat luas.

Tinjauan Literatur

Efektivitas pelayanan publik dapat dimaknai sebagai sejauh mana suatu kebijakan atau program publik mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan hasil yang optimal dan memuaskan bagi masyarakat penerima layanan (Siagian, 2000). Dalam konteks ini, efektivitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses, efisiensi sumber daya, dan ketepatan sasaran (Mahmudi, 2010). Untuk memahami efektivitas implementasi layanan publik berbasis teknologi, penelitian ini menggunakan model efektivitas kebijakan menurut George C. Edwards III. Model ini menekankan pada empat variabel kunci: (1) Komunikasi, yang memastikan informasi disampaikan secara jelas; (2) Sumber daya, yang mencakup SDM, teknologi, dan infrastruktur; (3) Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan; dan (4) Struktur birokrasi yang mendukung implementasi kebijakan secara sistematis (Edward III, 1980).

Digitalisasi pelayanan publik, seperti dalam kasus aplikasi Mobile JKN, juga dapat dikaitkan dengan teori transformasi digital dan pelayanan publik yang inklusif. Menurut Dunleavy et al. (2006), transformasi digital dalam birokrasi publik menuntut adanya adaptasi struktur organisasi dan pola pelayanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan kesehatan. Wahyuni (2021) menemukan bahwa aplikasi ini belum optimal karena keterbatasan pemahaman teknologi oleh masyarakat, sehingga sosialisasi masih menjadi aspek penting. Wulandari et al. (2019) menyoroti bahwa efisiensi pelayanan meningkat melalui aplikasi ini, namun belum merata secara kualitas di semua wilayah. Penelitian oleh Febriansyah (2024) di BPJS Kabupaten Bantaeng menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi sangat bergantung pada kesiapan pengguna dan kualitas komunikasi antar pihak. Sementara itu, Adzania (2024) mencatat bahwa

meskipun fitur aplikasi sudah cukup lengkap, penggunaan maksimalnya masih terkendala keterbatasan akses dan literasi digital.

Namun demikian, kebanyakan studi tersebut masih berfokus pada aspek inovasi dan pemanfaatan teknologi secara umum, tanpa membedah efektivitasnya melalui pendekatan teoritik yang sistematis. Inilah yang menjadi kebaruan dalam penelitian ini—menggunakan kerangka George C. Edwards III untuk menganalisis efektivitas Aplikasi Mobile JKN secara spesifik dalam konteks lokal di BPJS Kesehatan Cabang Bandung. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi kekosongan teoretik, tetapi juga memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan strategi pelayanan publik berbasis digital yang lebih adaptif dan berkelanjutan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk memahami dan mengevaluasi efektivitas pelayanan publik melalui Aplikasi Mobile JKN. Desain deskriptif kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam pengalaman pengguna serta implementasi aplikasi oleh pelaksana layanan dalam konteks nyata (Creswell, 2014). Partisipan dalam penelitian ini dipilih secara purposive, yaitu mereka yang memiliki pengalaman langsung dengan penggunaan Aplikasi Mobile JKN di lingkungan BPJS Kesehatan Cabang Bandung. Informan terdiri atas satu orang staf Divisi Humas BPJS Kesehatan Cabang Bandung dan satu orang masyarakat pengguna aktif aplikasi Mobile JKN.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan dua cara: (1) observasi langsung terhadap situasi layanan dan interaksi pengguna dengan aplikasi di lokasi BPJS Cabang Bandung, serta (2) wawancara mendalam kepada partisipan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur. Metode ini digunakan untuk memperoleh data kualitatif yang komprehensif dan reflektif terhadap pengalaman nyata pengguna dan petugas. Analisis data dilakukan menggunakan teknik yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yaitu: (1) reduksi data, dengan menyaring dan merangkum informasi penting dari hasil observasi dan wawancara; (2) penyajian data dalam bentuk naratif tematik; dan (3) penarikan kesimpulan berdasarkan pola-pola yang ditemukan

serta dikaitkan dengan teori efektivitas dari George C. Edwards III. Seluruh proses pengumpulan dan analisis data dilaksanakan secara sistematis dan berlandaskan pada prinsip-prinsip validitas kualitatif, termasuk triangulasi sumber dan metode untuk memastikan keandalan data (Patton, 2002). Penelitian ini juga mempertimbangkan aspek etika dengan meminta persetujuan informan serta menjaga kerahasiaan identitas mereka selama proses penelitian.

Hasil Penelitian

Tingkat Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, mayoritas pengguna telah memanfaatkan fitur-fitur utama dalam Aplikasi Mobile JKN, seperti pengecekan status kepesertaan dan pendaftaran layanan. Pengguna muda menunjukkan adaptasi yang cepat terhadap penggunaan aplikasi, sedangkan kelompok lanjut usia mengalami keterbatasan dalam penggunaan secara mandiri.

Efektivitas Aplikasi dalam Pelayanan Kesehatan

Aplikasi Mobile JKN terbukti mempercepat proses administrasi seperti antrean layanan dan akses informasi layanan kesehatan. Penggunaan aplikasi membantu mengurangi waktu tunggu di fasilitas kesehatan dan memudahkan akses layanan secara daring.

Tantangan dalam Penggunaan Aplikasi

Beberapa kendala utama dalam penggunaan aplikasi antara lain keterbatasan perangkat digital, akses internet yang tidak merata, serta rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat usia lanjut. Selain itu, jumlah petugas BPJS yang tersedia untuk memberikan pendampingan digital masih terbatas.

Struktur dan Sistem Pendukung

Secara struktural, sistem administrasi BPJS telah terintegrasi dengan aplikasi. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan dalam pembaruan sistem dan responsivitas fitur aplikasi. Dukungan organisasi terhadap peningkatan dan pemeliharaan aplikasi juga menjadi tantangan yang perlu ditindaklanjuti.

Diskusi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas Aplikasi Mobile JKN dapat dijelaskan melalui kerangka teori George C. Edwards III. Dimensi komunikasi menunjukkan bahwa penyebaran informasi terkait aplikasi sudah berjalan, namun belum merata, terutama pada masyarakat dengan literasi digital rendah. Ini mengonfirmasi pentingnya komunikasi dalam menunjang keberhasilan implementasi kebijakan publik (Edward III, 1980). Dimensi sumber daya mengungkapkan bahwa meskipun aplikasi telah dilengkapi dengan fitur penting, efektivitasnya bergantung pada kesiapan infrastruktur digital dan tenaga pendukung. Hal ini sejalan dengan pandangan Mahmudi (2010) bahwa pemanfaatan sumber daya menjadi kunci dalam efektivitas pelayanan publik.

Pada dimensi disposisi, sikap positif pelaksana terlihat dari komitmen petugas BPJS dalam membantu pengguna. Namun, variasi sikap di lapangan masih ditemukan, yang dapat memengaruhi konsistensi layanan. Adapun dimensi struktur birokrasi menunjukkan bahwa integrasi sistem berjalan baik, meskipun pembaruan fitur dan koordinasi lintas unit masih perlu ditingkatkan. Jika dibandingkan dengan penelitian Wahyuni (2021) dan Wulandari et al. (2019), hasil penelitian ini sejalan dalam hal efektivitas dan kendala teknis, namun menawarkan kebaruan dengan menambahkan analisis berbasis teori efektivitas kebijakan secara menyeluruh. Penelitian ini juga memperkuat pandangan bahwa transformasi digital membutuhkan dukungan sistemik dan pendekatan inklusif agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya menjawab rumusan masalah, tetapi juga memberikan dasar untuk pengembangan kebijakan pelayanan publik digital yang lebih adaptif dan berkelanjutan.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa Aplikasi Mobile JKN memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan publik, khususnya di bidang kesehatan. Aplikasi ini berhasil meningkatkan kemudahan akses layanan, mempercepat proses administrasi, dan memberikan efisiensi dalam pelayanan kesehatan secara daring. Keberhasilan tersebut dipengaruhi oleh faktor komunikasi yang baik, kesiapan sumber daya, sikap

responsif petugas, dan dukungan struktur birokrasi yang cukup memadai. Temuan ini memperkuat pentingnya transformasi digital dalam pelayanan publik sebagai langkah strategis untuk menjawab tantangan birokrasi konvensional. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian efektivitas pelayanan publik digital serta menegaskan perlunya pendekatan yang lebih inklusif untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Secara praktis, BPJS Kesehatan diharapkan dapat meningkatkan intensitas sosialisasi, memperluas dukungan teknis bagi pengguna dengan keterbatasan digital, dan terus memperbarui fitur-fitur aplikasi agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Strategi pelayanan publik berbasis teknologi perlu dirancang secara adaptif dan berkelanjutan agar mampu menghadirkan pelayanan yang adil, efisien, dan merata bagi seluruh warga negara.

Daftar Pustaka

- Abdillah, F. H., Apriyanti, I., Kawthar, & Engkus. (2023). Inovasi Pelayanan Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) Bagi Usaha Mikro Kecil Pada LP3H UIN Sunan Gunung Djati Bandung. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10, 3–11.
- Adzania, S. (2024). *Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Makassar*.
- BPJS Kesehatan. (2022). *Kelebihan dan Kemudahan Aplikasi Mobile JKN*. Putatgede. <https://putatgede.kendalkab.go.id/kabardetail/VmNLVEtiMzAvTnIrS2E2RlJuTzFIQT09/bpjs---kelebihan-dan-kemudahan-aplikasi-mobile-jkn.html>
- Engkus, Japa, E. A., Maulida, F. A., Nugraha, H. W., & Tarisman, I. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Sektor Ekonomi Pada Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Cibiru Wetan Kabupaten Bandung. *Jurnal Governansi*, 10(1), 77–86. <https://doi.org/10.30997/jgs.v10i1.11532>
- Everett M. Rogers. (1969). *Diffusion of Innovations*. Free Press.
- Febriansyah, M. (2024). *Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng*.

- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>
- Prasetyo, B. (2018). *Problematika Pelayanan Kesehatan di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Rahman, A., & Santoso, B. (2022). Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Efektivitas Pembelajaran Agama Islam. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 10(2), 98–110.
- Robbins. (1994). *Teori Organisasi, Struktur, Desain dan Aplikasi*. Arcan.
- Solechan. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 686–696. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696>
- Widiastusi, I. (2019). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Jawa Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 94.
- Yulia, C. (2010). Bahan Ajar Bab I Kesehatan dan Ilmu Penyakit. 3/25/2010, 1–2. http://file.upi.edu/Direktori/FPTK/JUR._PEND._KESEJAHTERAAN_KELUARGA/195909281985032-SRI_SUBEKTU/bahan_ajar_BAB_I_kes_n_ilmu_penyakit.pdf