Jurnal JAPS
Volume 6, Nomor 3
Desember 2025
P-ISSN: 2722-161X
E-ISSN: 2722-1601

DOI: 10.46730/japs.v6i3.314

Implementasi Aplikasi Mobile JKN Dalam Perspektif *Good Governance*

Ahmad Pajri Pahlevi[1*], Raniasa Putra[2], Katriza Imania[3], Atrika Iriani[4]
[1234] Magister Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia
Email: fajripahlev03@gmail.com*

Keywords:
Mobile JKN; Good Governance; Public service;

Abstract
The digitalization of healthcare services through the Mobile JKN application is an innovation by BPJS Kesehatan aimed at improving the effectiveness of public service delivery. This study aims to analyze the implementation of Mobile JKN from the perspective of Good Governance using Edwards III's theoretical framework. The research method is a literature review of journals, reports, and policy documents from the past five years (2019–2025). The findings indicate that the implementation of Mobile JKN still faces challenges such as uneven communication, limited infrastructure and digital literacy, resistance from some implementers, and an unintegrated bureaucracy. A case study in Lubuklinggau City shows low utilization of the Mobile JKN application despite JKN-KIS participation reaching 82%, influenced by limited outreach, unstable internet access, and suboptimal bureaucratic support. Thus, Mobile JKN has the potential to support the principles of Good Governance but requires strengthened communication, improved resources, and a more adaptive bureaucracy

Kata Kunci:
Mobile JKN; Good Governance; Pelayanan Publik;

Abstrak
Digitalisasi layanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi BPJS Kesehatan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Mobile JKN dalam perspektif *Good Governance* dengan menggunakan kerangka teori Edwards III. Metode penelitian berupa studi literatur terhadap jurnal, laporan, dan dokumen kebijakan lima tahun terakhir (2019–2025). Hasil kajian menunjukkan bahwa implementasi Mobile JKN masih terkendala komunikasi yang kurang merata, keterbatasan infrastruktur dan literasi digital, resistensi sebagian pelaksana, serta birokrasi yang belum terintegrasi. Kasus di Kota Lubuklinggau memperlihatkan rendahnya pemanfaatan Mobile JKN meskipun kepesertaan JKN-KIS mencapai 82%, dipengaruhi minimnya sosialisasi, jaringan internet yang terbatas, dan dukungan birokrasi yang belum

optimal. Dengan demikian, Mobile JKN memiliki potensi mendukung prinsip *Good Governance*, namun membutuhkan penguatan komunikasi, peningkatan sumber daya, dan birokrasi yang lebih adaptif.

Pendahuluan

Transformasi digital di sektor kesehatan merupakan salah satu agenda prioritas pemerintah Indonesia dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Sejak diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), setiap instansi publik didorong untuk melakukan digitalisasi layanan, termasuk di bidang kesehatan. Inovasi ini tidak hanya bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik(Yusupa et al., 2025)

Beberapa penelitian menegaskan bahwa Mobile JKN merupakan bentuk transformasi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan yang sebelumnya sangat bergantung pada sistem manual (Cahyani, 2022). Implementasi aplikasi ini juga dinilai mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam mempercepat akses layanan Kesehatan (Zilah & Adinugraha, 2023). Bahkan, dalam penelitian Hakim & Rustanto (2024), penggunaan Mobile JKN di Kota Bekasi terbukti mempersingkat waktu tunggu antrean pasien, meskipun masih ditemukan masalah teknis seperti server down dan keterbatasan integrasi data (Hakim & Rustanto, 2024).

Meski demikian, penerapan kebijakan publik berbasis digital tidak selalu berjalan mulus. Tantangan utama meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta resistensi birokrasi dalam mengadopsi sistem baru (Sagala & Hajad, 2022). Data Badan Pusat Statistik (BPS, 2024) menunjukkan bahwa indeks literasi digital nasional hanya mencapai 64,00 poin, dengan kesenjangan signifikan antara perkotaan dan pedesaan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun Mobile JKN dapat meningkatkan efisiensi layanan, pemanfaatannya masih terbatas pada kelompok masyarakat tertentu yang memiliki akses internet dan perangkat digital memadai.

Selain faktor literasi digital, sejumlah penelitian juga menemukan bahwa sikap pelaksana dan struktur birokrasi masih menjadi penghambat dalam implementasi Mobile JKN. Penelitian (Putri & Wijaya, 2024)menunjukkan bahwa resistensi sebagian tenaga kesehatan terhadap sistem digital masih cukup tinggi. Sementara itu, koordinasi antarinstansi kesehatan dalam penggunaan aplikasi juga belum sepenuhnya efektif (Diawati & Hudawiyah, 2024). Kondisi ini sejalan dengan temuan Sudarman & Ikhsan (2019) yang menyoroti masih adanya prosedur manual dalam beberapa fasilitas kesehatan meskipun Mobile JKN sudah diperkenalkan.

Di tingkat daerah, pemanfaatan aplikasi Mobile JKN juga mulai diterapkan, termasuk di Kota Lubuklinggau, Sumatera Selatan, yang memiliki jumlah peserta BPJS Kesehatan cukup tinggi. Berdasarkan laporan BPJS Kesehatan Cabang Lubuklinggau (2024), sekitar 82% penduduk Kota Lubuklinggau telah menjadi peserta JKN-KIS, namun tingkat pemanfaatan aplikasi Mobile JKN masih relatif rendah dibandingkan layanan manual di kantor cabang. Hambatan utama yang ditemui adalah keterbatasan

literasi digital peserta di wilayah pinggiran kota serta belum meratanya dukungan fasilitas kesehatan dalam mengintegrasikan sistem antrean online. Kondisi ini sejalan dengan hasil penelitian (Sagala & Hajad, 2022), yang menegaskan bahwa adopsi aplikasi kesehatan digital di tingkat daerah masih bergantung pada kesiapan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, dan efektivitas komunikasi kebijakan. Dalam perspektif *Good Governance*, situasi di Lubuklinggau menunjukkan perlunya penguatan transparansi informasi dan responsivitas layanan, agar aplikasi Mobile JKN dapat dimanfaatkan lebih optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

Di sisi lain, peluang pengembangan Mobile JKN tetap terbuka lebar. Penelitian yang dilakukan (Yusupa et al., 2025) menekankan pentingnya optimalisasi *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) aplikasi agar pengguna merasa nyaman dan terdorong untuk menggunakan layanan digital. Selain itu, studi terbaru juga menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN tidak hanya sekadar alat administrasi, tetapi juga mampu memperkuat prinsip-prinsip *Good Governance* melalui transparansi layanan, akuntabilitas pengelolaan data, efektivitas pelayanan, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat (Apriliani, 2025)

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan publik digital menghadapi dua sisi. Di satu sisi, aplikasi ini memberikan manfaat nyata berupa efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di bidang kesehatan. Namun di sisi lain, terdapat tantangan besar yang harus diatasi, seperti keterbatasan sumber daya, resistensi birokrasi, serta kesenjangan literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk meninjau implementasi Mobile JKN dalam kerangka Good Governance, dengan menggunakan model implementasi kebijakan Edwards III (1980) yang menekankan empat aspek utama: komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (*library research*) untuk menganalisis implementasi aplikasi Mobile JKN dalam perspektif *Good Governance* dengan kerangka teori implementasi kebijakan Edwards III. Data penelitian bersumber dari literatur sekunder berupa artikel jurnal ilmiah, laporan penelitian, dokumen kebijakan, dan buku akademik yang relevan, dengan prioritas pada publikasi dalam lima tahun terakhir (2019–2025) agar analisis tetap aktual dan sesuai dengan perkembangan terbaru (Purwadhi et al., 2024)Penelusuran literatur dilakukan secara sistematis dengan menggunakan kata kunci seperti Mobile JKN, BPJS Kesehatan, digitalisasi layanan kesehatan, Good Governance, dan implementasi kebijakan publik melalui database akademik, antara lain Google Scholar, Garuda RistekBRIN, ResearchGate, serta repository universitas

Analisis data dilakukan secara tematik dengan cara menelaah dan menginterpretasi isi literatur yang terpilih, lalu menghubungkannya dengan empat faktor implementasi kebijakan menurut Edwards III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Selanjutnya, temuan-temuan dari literatur dikaji dalam kerangka *Good Governance* yang menekankan pada transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan responsivitas layanan publik. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman mendalam mengenai

dinamika implementasi Mobile JKN di Indonesia, termasuk mengidentifikasi hambatan yang dihadapi serta merumuskan rekomendasi untuk memperkuat tata kelola pelayanan kesehatan berbasis digital di era transformasi pemerintahan elektronik (Apriliani, 2025)

Hasil Dan Pembahasan

Analisis Menurut Edward III

Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor fundamental dalam implementasi kebijakan, mencakup transmisi informasi, kejelasan, dan konsistensi. Dalam konteks Mobile JKN, komunikasi kebijakan dilakukan melalui kanal resmi BPJS Kesehatan seperti website, media sosial, serta sosialisasi langsung di fasilitas kesehatan. Namun, beberapa penelitian menunjukkan bahwa penyampaian informasi ini belum sepenuhnya efektif. Misalnya, (Cahyani, 2022)menemukan bahwa di Kota Padang banyak peserta BPJS masih lebih memilih layanan manual karena kurang memahami cara penggunaan aplikasi. Hal ini mengindikasikan adanya keterbatasan dalam penyebaran informasi yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat.

Selain itu, kejelasan informasi juga menjadi tantangan penting. (Wahyuni & Kamillia, 2022)mencatat bahwa meskipun BPJS Kesehatan telah memperkenalkan Mobile JKN di Bukittinggi, masih banyak peserta yang menganggap aplikasi ini rumit karena instruksi penggunaan tidak sederhana dan membingungkan, terutama bagi peserta usia lanjut atau dengan literasi digital rendah. Hambatan komunikasi ini berdampak pada rendahnya adopsi aplikasi, sehingga layanan digital tidak sepenuhnya menggantikan praktik manual di lapangan.

Konsistensi komunikasi antara kebijakan pusat dan pelaksana daerah juga menimbulkan masalah. (Diawati & Hudawiyah, 2024)menyoroti perbedaan penerapan antrean online antara fasilitas kesehatan di Bandung, di mana sebagian faskes belum mengintegrasikan antrean manual dengan aplikasi Mobile JKN. Ketidaksinkronan ini menyebabkan kebingungan peserta dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Situasi serupa ditemukan di Kota Lubuklinggau, di mana komunikasi mengenai penggunaan Mobile JKN masih minim. Sosialisasi yang dilakukan BPJS Cabang Lubuklinggau cenderung terbatas pada media konvensional, sehingga banyak masyarakat pinggiran tidak memahami fitur antrean online. Kondisi ini memperlihatkan bahwa komunikasi kebijakan di Lubuklinggau belum sepenuhnya mendukung prinsip transparansi dan responsivitas dalam Good Governance (BPJS Kesehatan Cabang Lubuklinggau, 2024).

Sumber Daya

Sumber daya, baik manusia, finansial, maupun teknologi, merupakan faktor kedua dalam model Edwards III yang sangat menentukan keberhasilan implementasi Mobile JKN. Dari sisi sumber daya manusia, penelitian (Hakim & Rustanto, 2024)menunjukkan bahwa di Kota Bekasi masih terdapat petugas fasilitas kesehatan yang belum terbiasa menggunakan sistem digital, sehingga sering terjadi keterlambatan dalam pemrosesan layanan berbasis aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi SDM masih belum merata.

Dari sisi sumber daya teknologi, keterbatasan infrastruktur jaringan internet di daerah menjadi salah satu kendala utama. (Zilah & Adinugraha, 2023)menemukan bahwa di Kabupaten Pekalongan, koneksi internet yang tidak stabil menghambat penggunaan Mobile JKN secara optimal. Kondisi ini sejalan dengan data BPS (2024) yang menunjukkan bahwa indeks literasi digital nasional Indonesia hanya mencapai 64,00 poin, dengan kesenjangan signifikan antara perkotaan (69,50) dan pedesaan (58,50). Hal ini memperlihatkan bahwa ketersediaan infrastruktur teknologi dan tingkat literasi digital masyarakat masih menjadi hambatan serius dalam pemerataan akses layanan digital.

Di Kota Lubuk Linggau, permasalahan serupa juga ditemui. Laporan BPJS Kesehatan Cabang Lubuklinggau (2024) menunjukkan bahwa banyak peserta mengeluhkan lambatnya akses aplikasi karena jaringan internet yang lemah, terutama di wilayah pinggiran. Selain itu, sebagian besar fasilitas kesehatan belum memiliki SDM khusus yang mampu menangani masalah teknis aplikasi, sehingga keluhan pengguna sering tidak tertangani dengan baik. Hal ini memperkuat kesimpulan bahwa keterbatasan sumber daya masih menjadi faktor penghambat utama efektivitas Mobile JKN, termasuk di Lubuklinggau.

Disposisi

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan merupakan dimensi penting dalam model Edwards III. Sikap ini mencakup komitmen, dukungan, serta kesediaan pelaksana kebijakan untuk menjalankan aturan yang ditetapkan. Penelitian (Angelita et al., 2021)di Jakarta Selatan menemukan bahwa sebagian tenaga kesehatan menyambut positif Mobile JKN karena dapat mempercepat layanan pasien. Namun, masih ada resistensi dari petugas yang terbiasa dengan sistem manual sehingga enggan beralih ke layanan digital.

Hal yang sama ditegaskan oleh (Putri & Wijaya, 2024), yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi Mobile JKN tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh sikap proaktif dari pelaksana birokrasi. Tanpa adanya komitmen yang kuat dari petugas di lapangan, aplikasi digital hanya akan menjadi inovasi formalitas tanpa dampak nyata pada masyarakat.

Fenomena serupa juga ditemukan di Kota Lubuklinggau. Berdasarkan laporan BPJS Kesehatan Cabang Lubuklinggau (2024), meskipun tingkat kepesertaan JKN-KIS di kota tersebut mencapai 82%, tingkat penggunaan Mobile JKN masih rendah karena masyarakat lebih percaya pada layanan manual. Selain itu, sebagian petugas kesehatan masih menunjukkan resistensi terhadap layanan digital, dengan alasan keterbatasan waktu dan kemampuan teknis. Hal ini memperlihatkan bahwa dukungan pelaksana di Lubuklinggau masih parsial, sehingga implementasi Mobile JKN belum berjalan optimal. Kondisi ini menunjukkan lemahnya aspek akuntabilitas dan integritas birokrasi lokal dalam mendukung inovasi pelayanan publik (Apriliani, 2025)

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yang kaku dan kompleks seringkali menjadi hambatan dalam implementasi kebijakan publik, termasuk Mobile JKN. (Sitompul & Atikah, 2024)menunjukkan bahwa integrasi antara Mobile JKN dan sistem administrasi di

fasilitas kesehatan di Labuhan batu masih belum seragam. Hal ini menyebabkan peserta sering menghadapi perbedaan prosedur antara sistem manual dan aplikasi.

Fragmentasi birokrasi juga diidentifikasi oleh (Kaunang et al., 2025), yang menyoroti bahwa birokrasi kesehatan di Indonesia masih berlapis-lapis sehingga adopsi inovasi digital membutuhkan waktu lama. Selain itu, laporan Kementerian Kesehatan (2024) menegaskan bahwa belum ada standardisasi prosedur operasional penggunaan aplikasi digital kesehatan, termasuk Mobile JKN, sehingga implementasi di tiap daerah sangat bervariasi.

Di Kota Lubuklinggau, kelemahan struktur birokrasi terlihat dari masih banyaknya fasilitas kesehatan yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem Mobile JKN. Misalnya, antrean online yang dipesan melalui aplikasi tidak selalu diakui di rumah sakit, sehingga pasien tetap harus antre manual. Kondisi ini menimbulkan ketidakpastian bagi pengguna dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas layanan digital. Hal ini memperlihatkan lemahnya koordinasi antar-aktor birokrasi di tingkat lokal, sehingga prinsip responsivitas dan transparansi dalam Good Governance belum sepenuhnya tercapai (BPJS Kesehatan Cabang Lubuklinggau, 2024).

Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi aplikasi Mobile JKN dalam perspektif Good Governance masih menghadapi berbagai hambatan. Berdasarkan kerangka Edwards III, ditemukan bahwa komunikasi kebijakan belum sepenuhnya jelas dan konsisten, sumber daya manusia serta teknologi masih terbatas, disposisi pelaksana belum merata dalam mendukung layanan digital, dan struktur birokrasi masih kaku serta belum sepenuhnya terintegrasi. Kondisi ini berpengaruh terhadap pencapaian prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan responsivitas dalam tata kelola pelayanan publik. Pada konteks Kota Lubuklinggau, meskipun tingkat kepesertaan JKN-KIS cukup tinggi, pemanfaatan Mobile JKN masih rendah karena minimnya sosialisasi, keterbatasan jaringan internet, resistensi sebagian pelaksana, serta belum meratanya integrasi di fasilitas kesehatan. Dengan demikian, keberhasilan implementasi Mobile JKN membutuhkan upaya lebih lanjut untuk memperkuat sinergi antara kebijakan pusat dan praktik di daerah.

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa langkah praktis yang perlu ditempuh agar implementasi Mobile JKN lebih efektif:

1. Penguatan komunikasi kebijakan, melalui sosialisasi yang lebih interaktif dan adaptif baik secara digital maupun tatap muka, sehingga masyarakat dapat memahami fitur Mobile JKN secara menyeluruh.
2. Peningkatan dukungan sumber daya, mencakup perbaikan infrastruktur jaringan internet, pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan dan admin fasilitas kesehatan, serta percepatan integrasi sistem birokrasi agar layanan Mobile JKN berjalan seragam di seluruh wilayah.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami dinamika implementasi Mobile JKN, khususnya di Kota Lubuklinggau. Namun, karena penelitian ini berbasis studi literatur, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan empiris, seperti survei dan wawancara, agar dapat menggali

pengalaman langsung masyarakat dan tenaga kesehatan. Dengan demikian, analisis mendatang diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas Mobile JKN dalam mewujudkan tata kelola pelayanan kesehatan yang baik di Indonesia.

References

Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, M. I. (2021). Inovasi dan efektivitas pelayanan melalui Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan. Jurnal Medium, 9(2), 123–134. http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/975

Apriliani, N. (2025). Evaluasi implementasi antrean online melalui aplikasi Mobile JKN menggunakan metode DeLone dan McLean di Puskesmas Beber. http://repo.poltekkestasikmalaya.ac.id/id/eprint/5903

Cahyani, W. A. (2022). Reformasi sistem pelayanan publik melalui Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Padang. Jurnal Syntax Fusion, 3(6), 55–65. https://doi.org/10.54543/fusion.v2i12.231

Diawati, P., & Hudawiyah, E. N. (2024). Inovasi Produk Aplikasi Mobile Jkn Versi 4.11. 2 Di Bpjs Kesehatan Cabang Bandung. *Competitive*, *19*(1), 36-47. https://doi.org/10.36618/competitive.v19i1.4101

Hakim, A. U., Rustanto, A. E., Bratakusumah, D. S., & Sutawijaya, A. H. (2024). Analisis efektivitas penggunaan aplikasi mobile jkn sebagai bagian pelayanan publik pada bpjs kesehatan di kota bekasi. *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (online)*, *5*(2), 1087-1095. https://doi.org/10.36312/jcm.v5i2.2744

Kaunang, D. R., Adam, A., & Alim, A. (2025). Transformasi Pola Komunikasi Pegawai Dalam Pelayanan Kesehatan Publik Di Era Digital: Studi Sosiokultural. *Jurnal Mitrasehat*, *15*(3), 1096-1111. Https://Doi.Org/10.51171/Jms.v15i3.587

Purwadhi, P., Widjaja, Y. R., Meylina, L. K., & Rosmaini, S. (2024). Pengaruh Kebijakan Manajemen Strategis Terhadap Daya Saing Rumah Sakit Di Era Jaminan Kesehatan Nasional: Systematic Literature Review. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, *3*(6), 2326-2340. https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i6.5312

Putri, N. L., & Wijaya, A. (2024). Disposisi pelaksana dalam implementasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Yogyakarta. Jurnal Administrasi Publik, 14(2), 75–86.

Sagala, R. B., & Hajad, V. (2022). Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, *4*(1). https://doi.org/10.24076/JSPG.2022v4i1.775

Sitompul, G. S., & Atikah, A. (2024). Analisis Efektifitas Mobile Jkn Dalam Mempermudah Pendaftaran Dan Cicilan (Rehab) Bagi Peserta Bpjs Kesehatan Labuhanbatu. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, *4*(1), 775-780. https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.5844

Kamillia, W. I., Wahyuni, S., Putri, I. F., & Nofirza, N. (2022, December). Implementasi Governansi Digital Melalui Aplikasi Jkn Mobile Di Kantor Bpjs Kesehatan Kota Bukittinggi. In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya* (Vol. 1, No. 2, pp. 204-218).

Yusupa, A., Sitompul, B. J. D., & Robot, J. R. (2023). Digital marketing counseling as a marketing strategy for MSMEs in facing the Covid-19 pandemic in Manado City. Community Empowerment, 8(2), 286–292. https://doi.org/10.31603/ce.8797

Zilah, A., & Adinugraha, H. H. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. *Economics, Business, Management, & Accounting Journal (Ebisma)*, *3*(2), 127-132. https://doi.org/10.61083/ebisma.v3i2.37