JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

# IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI MOBIL JKN (JAMINAN KESEHATAN NASIONAL) PADA UPT PUSKESMAS SUNGAI KARIAS KECAMATAN AMUNTAI TENGAH

**Nazwa Salsabella Puteri[1], M. Ridha Anshari[2], Fakhri[3]**
Program Studi Administasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
Email : nazwasalsabellaputeri@gmail.com

**ABSTRAK**

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan mendorong pemanfaatan aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi layanan untuk meningkatkan kemudahan akses, efisiensi, dan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi penggunaan Aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Informan dipilih melalui teknik *purposive sampling y*ang melibatkan 12 informan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Mobile JKN telah berjalan cukup baik meskipun belum optimal. Sosialisasi telah dilakukan melalui media cetak, video, dan penyampaian langsung oleh petugas, tetapi sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi karena rendahnya literasi digital. Dari aspek sumber daya, petugas dan fasilitas pendukung telah tersedia, walaupun keterbatasan alat medis tertentu memengaruhi pelayanan. Petugas juga menunjukkan komitmen dan dukungan yang baik terhadap pelaksanaan Mobile JKN, sementara struktur birokrasi telah mengikuti prosedur yang berlaku meskipun belum memiliki SOP khusus. Faktor pendukung implementasi meliputi konsistensi penyampaian informasi, kompetensi petugas, serta koordinasi yang baik, sedangkan faktor penghambat meliputi rendahnya kesadaran masyarakat, keterbatasan literasi digital, gangguan teknis aplikasi, keterbatasan sarana medis, dan belum tersedianya SOP khusus Mobile JKN.

**Kata Kunci**: Implementasi kebijakan, Aplikasi Mobile JKN, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas.

***ABSTRACT***

*Digital transformation in healthcare services has encouraged the utilization of the Mobile JKN application as a service innovation to improve accessibility, efficiency, and the quality of healthcare services for the community. This study aims to examine the implementation of the Mobile JKN application at UPT Puskesmas Sungai Karias, Amuntai Tengah District, and the factors influencing its implementation. The study employed a qualitative approach with a descriptive research design. Informants were selected using the purposive sampling technique, involving 12 informants. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, while data analysis applied an interactive model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the implementation of Mobile JKN has been carried out fairly well, although it has not yet reached an optimal level. Socialization activities have been conducted through printed media, videos, and direct explanations by health workers, but some community members still experience difficulties in using the application due to limited digital literacy. In terms of resources, adequate personnel and supporting facilities are available, although limited medical equipment affects healthcare services. Health workers have demonstrated commitment and support toward the implementation of Mobile JKN, while the bureaucratic structure has followed existing procedures despite the absence of a specific Standard Operating Procedure (SOP). Supporting factors include consistent information delivery, staff competence, and effective coordination, whereas inhibiting factors include low public awareness, limited digital literacy, technical problems, limited medical facilities, and the absence of a specific SOP for Mobile JKN.*

***Keywords**: Policy Implementation, Mobile JKN Application, Healthcare Services, Public Health Center*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan yang signifikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai sektor. Pemanfaatan teknologi digital tidak lagi dipandang sebagai pelengkap dalam proses pelayanan, melainkan telah menjadi kebutuhan yang mendukung efektivitas, efisiensi, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Dalam konteks administrasi publik, transformasi digital menjadi salah satu strategi yang digunakan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus menjawab tuntutan masyarakat yang semakin menghendaki layanan yang cepat, transparan, dan mudah dijangkau.

Sektor kesehatan merupakan salah satu bidang yang mengalami percepatan transformasi digital. Upaya tersebut dilakukan untuk memperluas akses layanan kesehatan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memperbaiki sistem administrasi yang selama ini masih menghadapi berbagai keterbatasan. Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan menjadi semakin penting mengingat kesehatan merupakan kebutuhan dasar sekaligus hak setiap warga negara yang wajib dijamin pemenuhannya oleh negara. Jaminan tersebut ditegaskan dalam Pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang layak (Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia, 2000). Ketentuan tersebut menempatkan pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam memastikan tersedianya pelayanan kesehatan yang dapat diakses secara merata oleh seluruh masyarakat.

Sebagai bagian dari upaya memenuhi hak masyarakat di bidang kesehatan, pemerintah menyelenggarakan Sistem Jaminan Sosial Nasional yang kemudian diwujudkan melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program ini dikelola oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan memberikan perlindungan kesehatan kepada seluruh penduduk Indonesia melalui mekanisme pembiayaan yang terintegrasi. Kehadiran JKN menjadi instrumen penting dalam memperluas cakupan pelayanan kesehatan sekaligus mengurangi hambatan masyarakat dalam memperoleh layanan medis akibat keterbatasan biaya (BPJS Kesehatan, 2022).

Dalam perkembangannya, penyelenggaraan Program JKN tidak hanya berfokus pada aspek pembiayaan kesehatan, tetapi juga diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital. Salah satu bentuk inovasi yang dikembangkan adalah Aplikasi Mobile JKN, yaitu platform layanan berbasis telepon pintar yang memungkinkan peserta memperoleh berbagai layanan administrasi kesehatan secara mandiri. Kehadiran aplikasi ini mencerminkan upaya BPJS Kesehatan dalam menyesuaikan sistem pelayanan dengan perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan masyarakat yang semakin mengandalkan layanan digital dalam aktivitas sehari-hari.

Melalui Mobile JKN, peserta dapat mengakses berbagai layanan seperti pendaftaran pelayanan kesehatan, pengambilan nomor antrean secara daring, perubahan data kepesertaan, pengecekan status kepesertaan, hingga memperoleh informasi mengenai fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Berbagai fitur tersebut dirancang untuk mengurangi prosedur administratif yang berbelit, mempersingkat waktu pelayanan, dan meningkatkan kenyamanan peserta dalam mengakses layanan kesehatan. Dengan demikian, penggunaan aplikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi, tetapi juga menjadi bagian dari transformasi sistem pelayanan kesehatan menuju tata kelola yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Meskipun menawarkan berbagai kemudahan, implementasi layanan kesehatan berbasis digital masih menghadapi sejumlah tantangan. Perbedaan tingkat literasi digital masyarakat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan pemanfaatan aplikasi. Sebagian masyarakat telah mampu beradaptasi dengan layanan digital, namun sebagian lainnya masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan teknologi yang digunakan. Kondisi tersebut umumnya ditemukan pada kelompok lanjut

usia maupun masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan perangkat digital. Selain itu, kesiapan organisasi penyedia layanan, ketersediaan sumber daya manusia, dukungan infrastruktur, serta stabilitas sistem teknologi juga menjadi faktor yang menentukan keberhasilan implementasi inovasi pelayanan berbasis digital.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pemanfaatan Mobile JKN di sejumlah fasilitas kesehatan belum sepenuhnya mencapai kondisi yang optimal. Rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi, keterbatasan kegiatan sosialisasi, serta kendala teknis yang muncul selama penggunaan masih menjadi permasalahan yang sering ditemukan. Penelitian yang dilakukan oleh Suhena *et., al.*, (2024) menunjukkan bahwa rendahnya tingkat pemanfaatan Mobile JKN dipengaruhi oleh keterbatasan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital, terutama pada kelompok usia lanjut. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Basuki (2025) yang mengidentifikasi bahwa hambatan penggunaan aplikasi masih berkaitan dengan kurangnya edukasi kepada pengguna dan munculnya gangguan teknis selama proses pelayanan.

UPT Puskesmas Sungai Karias sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama turut menerapkan penggunaan Mobile JKN dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Sebagai salah satu puskesmas yang melayani peserta JKN, keberhasilan implementasi aplikasi ini menjadi penting karena berhubungan langsung dengan akses pelayanan kesehatan masyarakat. Namun demikian, pemanfaatan aplikasi di tingkat puskesmas tidak terlepas dari berbagai faktor yang dapat mendukung maupun menghambat pelaksanaannya. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mampu memberikan gambaran mengenai bagaimana implementasi Mobile JKN berlangsung dalam praktik pelayanan sehari-hari serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya.

Penelitian ini menggunakan perspektif implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III. Model tersebut memandang keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat aspek utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat aspek tersebut digunakan sebagai kerangka analisis untuk memahami sejauh mana Mobile JKN telah diterapkan di UPT Puskesmas Sungai Karias serta mengidentifikasi berbagai faktor yang berperan dalam mendukung maupun menghambat pelaksanaannya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menjawab dua fokus kajian, yaitu menggambarkan pelaksanaan Mobile JKN di UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi implementasinya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam bidang implementasi kebijakan dan inovasi pelayanan kesehatan berbasis digital, sekaligus menjadi bahan masukan bagi penyelenggara pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Kebijakan publik merupakan instrumen yang digunakan pemerintah untuk merespons berbagai persoalan yang muncul dalam kehidupan masyarakat (Agustino, 2022). Dalam perspektif administrasi publik, kebijakan tidak hanya dipahami sebagai keputusan yang dibuat oleh pemerintah, tetapi juga mencakup tindakan, program, dan strategi yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu, keberadaan kebijakan publik memiliki peran penting dalam mengarahkan aktivitas pemerintahan sekaligus menjadi dasar dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat (Irawan, 2024).

Berbagai pandangan mengenai kebijakan publik menunjukkan bahwa kebijakan pada dasarnya merupakan hasil dari proses politik dan administratif yang bertujuan menyelesaikan masalah publik. Kebijakan lahir sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat yang memerlukan intervensi pemerintah. Dalam praktiknya, kebijakan tidak hanya berbentuk peraturan atau keputusan formal, tetapi juga diwujudkan melalui berbagai program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi publik.

Dengan demikian, efektivitas suatu kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kualitas perumusannya, melainkan juga oleh kemampuan pemerintah dalam mengimplementasikannya secara konsisten dan berkelanjutan.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, kebijakan publik menjadi landasan bagi pemerintah untuk menjamin terpenuhinya hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang layak. Program Jaminan Kesehatan Nasional merupakan salah satu bentuk kebijakan publik yang dirancang untuk memperluas akses pelayanan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia. Kehadiran berbagai inovasi pelayanan kesehatan berbasis digital, termasuk Mobile JKN, merupakan bagian dari implementasi kebijakan yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Implementasi merupakan tahapan yang menentukan apakah suatu kebijakan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sebaik apa pun sebuah kebijakan dirancang, manfaatnya tidak akan dirasakan apabila tidak dapat diterjemahkan ke dalam tindakan nyata yang dilakukan oleh organisasi pelaksana. Oleh karena itu, implementasi menjadi proses yang menghubungkan antara keputusan kebijakan dengan hasil yang diterima oleh masyarakat.

Implementasi kebijakan dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun organisasi untuk merealisasikan tujuan yang telah dirumuskan dalam suatu kebijakan (Pramono, 2020). Proses tersebut mencakup berbagai aspek, mulai dari penyampaian informasi kebijakan, penyediaan sumber daya, koordinasi antarunit pelaksana, hingga pengawasan terhadap pelaksanaan program. Keberhasilan implementasi tidak hanya bergantung pada substansi kebijakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi organisasi, lingkungan sosial, serta karakteristik kelompok sasaran yang menerima kebijakan tersebut.

Dalam penelitian ini, implementasi dipahami sebagai proses pelaksanaan layanan Mobile JKN di UPT Puskesmas Sungai Karias yang melibatkan berbagai unsur organisasi, sumber daya, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk memahami proses tersebut secara lebih komprehensif, penelitian menggunakan model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh George C. Edward III. George C. Edward III (Agustino, 2022) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat komponen utama yang saling berhubungan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Model ini banyak digunakan dalam penelitian administrasi publik karena mampu menjelaskan faktor-faktor yang menentukan keberhasilan maupun kegagalan suatu kebijakan dalam tahap pelaksanaan.

Mobile JKN merupakan inovasi pelayanan yang dikembangkan BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta dalam mengakses berbagai layanan administrasi kesehatan melalui perangkat digital. Kehadiran aplikasi ini menunjukkan adanya perubahan paradigma pelayanan dari sistem yang sebelumnya berorientasi pada tatap muka menuju layanan yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai media utama interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat.

Dari perspektif administrasi publik, Mobile JKN dapat dipandang sebagai bentuk penerapan e-government dalam sektor kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan proses pelayanan berlangsung lebih cepat, efisien, dan mudah diakses tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Melalui aplikasi ini, peserta dapat melakukan berbagai aktivitas administrasi secara mandiri, mulai dari pengecekan status kepesertaan, pendaftaran pelayanan kesehatan, pengambilan antrean daring, perubahan data peserta, hingga memperoleh berbagai informasi kesehatan yang diperlukan.

Keberadaan Mobile JKN tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga mendorong partisipasi masyarakat dalam mengelola layanan kesehatannya secara mandiri. Dengan demikian, aplikasi ini memiliki peran strategis dalam mendukung transformasi digital pelayanan

kesehatan sekaligus memperkuat hubungan antara pemerintah sebagai penyelenggara layanan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan (Indrajit, 2016).

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengeksplorasi pengalaman, persepsi, serta pandangan para informan terkait implementasi Aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Sungai Karias. Sementara itu, penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis berbagai fakta, kondisi, dan peristiwa yang berkaitan dengan pelaksanaan program tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan yang terlibat dalam implementasi Aplikasi Mobile JKN melalui kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen pendukung yang relevan, seperti arsip, laporan, regulasi, profil organisasi, serta berbagai sumber tertulis yang berkaitan dengan fokus penelitian. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *snowball sampling*. Teknik ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh informan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan penelitian melalui rekomendasi dari informan sebelumnya. Proses penentuan informan diawali dengan memilih beberapa informan kunci yang dianggap memahami permasalahan penelitian, kemudian berkembang hingga diperoleh data yang dianggap memadai. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 11 orang yang terdiri atas Kepala UPT Puskesmas Sungai Karias, Kepala Tata Usaha, dua orang petugas rekam medis, seorang dokter, seorang perawat, serta lima orang pengguna Aplikasi Mobile JKN.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran langsung mengenai pelaksanaan layanan berbasis Mobile JKN di lingkungan puskesmas. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali informasi secara komprehensif mengenai pengalaman, pemahaman, serta pandangan informan terhadap implementasi aplikasi. Pedoman wawancara disusun berdasarkan indikator-indikator implementasi kebijakan menurut George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui berbagai dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan dan penggunaan Aplikasi Mobile JKN (Sugiyono, 2023).

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif yang meliputi empat tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahap pengumpulan data dilakukan secara berkelanjutan selama proses penelitian berlangsung. Data yang diperoleh kemudian direduksi dengan cara memilih, memfokuskan, serta menyederhanakan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif yang tersusun secara sistematis sehingga memudahkan proses interpretasi. Tahap terakhir dilakukan melalui penarikan kesimpulan berdasarkan pola, hubungan, dan temuan yang diperoleh dari hasil analisis data.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan uji kredibilitas melalui beberapa teknik, yaitu perpanjangan keikutsertaan peneliti di lapangan, peningkatan ketekunan dalam pengamatan, triangulasi sumber, triangulasi teknik, analisis kasus negatif, penggunaan bahan referensi, serta member check. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber dan metode pengumpulan data guna memastikan konsistensi serta kebenaran informasi yang diperoleh. Selain itu, member check dilakukan dengan mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada

informan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan maksud dan informasi yang disampaikan oleh informan.

Melalui penerapan prosedur penelitian tersebut, diharapkan data yang diperoleh memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang tinggi sehingga mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi Aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah. (Sugiyono, 2023)

## PEMBAHASAN

### A. Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) Pada UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah

Implementasi kebijakan secara sederhana dapat diartikan seabagai proses menerjemahkan peraturan kedalam bentuk tindakan. Dalam praktik implementasi kebijakan merupakan proses yang begitu kompleks bahkan jarang bermuatan dengan politis karena wujudnya intervensi berbagai kepentingan ( Agustino,2022). Dalam penelitian ini Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) dianalisis menggunakan teori implementasi yang dikemukkan oleh George C. Edward III yang menekankan empat variabel yaitu, Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

#### 1. Komunikasi

Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para [pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan.

**a. Sosialisasi yang dilakukan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi Aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Sungai Karias telah terimplementasi dengan cukup baik. Sosialisasi dilakukan melalui berbagai media seperti brosur, banner, video yang diputar di ruang tunggu, serta penyampaian informasi secara langsung oleh petugas saat pelayanan di loket pendaftaran maupun poli. Kepala UPT Puskesmas menyatakan bahwa sosialisasi dilakukan melalui media cetak dan audio-visual serta penjelasan langsung oleh petugas di poli. Namun demikian, masih ditemukan bahwa sebagian masyarakat, terutama lansia dan mereka dengan keterbatasan literasi digital, mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi sehingga lebih memilih metode pendaftaran manual. Temuan ini sejalan dengan penelitian Suhena, Fitriani, dan Asriwati (2024) yang menemukan bahwa rendahnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan teknologi, khususnya pada kelompok usia lanjut, menjadi kendala utama implementasi Aplikasi Mobile JKN.

**b. Informasi jelas**

Kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas terkait Aplikasi Mobile JKN sudah terimplementasi dengan baik. Informasi mengenai langkah-langkah penggunaan aplikasi, cara pendaftaran, serta manfaat Aplikasi Mobile JKN telah disampaikan secara rinci oleh petugas dan didukung oleh media informasi yang tersedia di puskesmas. Namun, masih terdapat masyarakat yang lebih memilih melakukan pendaftaran secara langsung di loket pelayanan, mengindikasikan bahwa informasi mengenai manfaat dan keunggulan aplikasi belum dipahami secara menyeluruh. Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi saja tidak cukup tanpa diikuti dengan pemahaman yang mendalam tentang manfaat aplikasi bagi pengguna.

**c. Informasi konsisten**

Konsistensi informasi yang disampaikan terkait Aplikasi Mobile JKN sudah terimplementasi dengan baik. Penyampaian informasi oleh petugas cenderung sama dan tidak berubah-ubah, terutama mengenai cara pendaftaran, penggunaan, serta manfaat aplikasi. Hal ini terlihat dari kesesuaian penyampaian informasi yang diberikan melalui banner, brosur, video pelayanan, maupun penjelasan langsung dari petugas ke pasien. Konsistensi informasi ini penting untuk menghindari kebingungan di kalangan masyarakat dan pelaksana kebijakan.

**2. Sumber Daya**

Keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumber daya. Sumber daya merupakan hal pentingnya dalam mengimplementasikan kebijakan.

**a. SDM tersedia**

Ketersediaan sumber daya manusia di UPT Puskesmas Sungai Karias terkait pelaksanaan Aplikasi Mobile JKN sudah terimplementasi dengan baik. Petugas di bagian pendaftaran, rekam medis, dan poli yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan pelayanan aplikasi telah tersedia. Namun, petugas dari pihak BPJS yang secara khusus menangani Aplikasi Mobile JKN belum ditempatkan secara langsung di puskesmas, sehingga pelaksanaan pelayanan masih dilakukan oleh petugas internal puskesmas. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun SDM tersedia, optimalisasi pelayanan masih memerlukan dukungan dari pihak eksternal.

**b. Petugas kompeten**

Kompetensi sumber daya manusia di UPT Puskesmas Sungai Karias terkait Aplikasi Mobile JKN sudah terimplementasi dengan baik. Petugas telah memiliki kemampuan dalam memahami dan menjelaskan penggunaan aplikasi mulai dari langkah-langkah pendaftaran, penggunaan, hingga manfaat yang diperoleh. Namun, belum terdapat pelatihan khusus dari pihak BPJS mengenai penggunaan aplikasi bagi petugas di puskesmas, sehingga pengetahuan petugas masih berdasarkan pengalaman dan pemahaman mandiri. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan formal.

**c. Sarana memadai**

Ketersediaan sarana di UPT Puskesmas Sungai Karias terkait pelaksanaan Aplikasi Mobile JKN sudah cukup terimplementasi dengan baik. Fasilitas seperti komputer, laptop, handphone, serta akses internet yang mendukung proses pelayanan dan penggunaan aplikasi telah tersedia. Namun, masih terdapat kendala berupa jaringan internet yang kurang stabil atau lambat yang menyebabkan proses penggunaan aplikasi membutuhkan waktu lebih lama. Selain itu, masih terdapat keterbatasan pada sarana penunjang pelayanan kesehatan, khususnya alat medis di poli gigi seperti alat tambal gigi, yang menyebabkan jumlah pasien yang dapat dilayani terbatas. Kondisi ini berdampak pada pembatasan kuota pelayanan poli gigi yang hanya berkisar 13-14 pasien per hari.

**3. Disposisi**

Disposisi atau sikap dari pelaksana adalah faktor penting dalam pelaksanaan kebijakan publik,jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang dilakukan tetapi harus memiliki kemampuan melaksanakan.

ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

**a. Petugas berkomitmen**

Komitmen petugas UPT Puskesmas Sungai Karias terkait pelaksanaan Aplikasi Mobile JKN sudah terimplementasi dengan cukup baik. Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terlihat dari bantuan, pendampingan, serta penjelasan yang diberikan kepada pasien yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi. Petugas menunjukkan komitmen melalui dukungan terhadap pelaksanaan skrining kesehatan dan pendaftaran pelayanan secara online sesuai target dari BPJS.

**b. Sikap mendukung**

Sikap mendukung petugas terkait Aplikasi Mobile JKN sudah terimplementasi dengan cukup baik. Penerimaan petugas terhadap penerapan aplikasi ditunjukkan melalui kesediaan untuk membantu, memberikan arahan, serta menjelaskan penggunaan aplikasi kepada pasien. Petugas bersikap terbuka, ramah, dan aktif dalam mendukung penggunaan aplikasi. Namun, dalam pelaksanaannya, petugas belum menunjukkan inisiatif dan konsistensi yang optimal dalam mendorong masyarakat untuk menggunakan aplikasi. Kondisi ini diperkuat oleh kebiasaan masyarakat yang cenderung menggunakan layanan manual dan belum terbiasa memanfaatkan aplikasi digital.

**c. Respon cepat**

Respon cepat petugas UPT Puskesmas Sungai Karias terkait Aplikasi Mobile JKN sudah terimplementasi dengan baik. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara sigap tanpa menunda-nunda, baik dalam merespons pertanyaan maupun menangani kendala aplikasi, telah terlihat. Petugas segera memberikan bantuan ketika pasien mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi, baik pada proses pendaftaran, login aplikasi, maupun pengambilan nomor antrean online, selain itu adanya alur pengaduan menujukkan bahwa masyarakat memiliki pedoman yang jelas dalam menyampaikan keluhan.

**4. Struktur Birokrasi**

Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerja sama banyak orang,ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka maka hal ini akan menyebabkan sumber-sumber daya menjadi tidak efektif dan tidak termotivasi sehingga menghambat jalannya kebijakan.

**a. SOP tersedia**

Ketersediaan SOP terkait pelaksanaan Aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Sungai Karias terimplementasi dengan cukup baik. Belum terdapat SOP khusus yang mengatur secara langsung pelaksanaan Aplikasi Mobile JKN, namun pelaksanaan pelayanan tetap mengacu pada SOP pendaftaran dan alur pelayanan pasien yang sudah ada. Temuan ini sejalan dengan penelitian di Puskesmas Wonorejo yang menunjukkan bahwa belum adanya kebijakan khusus penggunaan aplikasi Mobile JKN dan masih mengacu pada kebijakan umum pendaftaran online. Ketiadaan SOP khusus ini menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan yang lebih terarah dan terstandar.

**b. Tugas jelas**

Kejelasan tugas terkait Aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Sungai Karias sudah terimplementasi dengan baik. Terdapat pembagian tugas antara petugas pendaftaran yang menangani administrasi serta membantu penggunaan aplikasi, dan petugas poli yang fokus pada pelayanan medis kepada pasien. Namun, penanganan terkait Aplikasi Mobile JKN belum ditangani oleh petugas khusus sehingga beberapa tugas masih dilakukan secara bersama oleh petugas yang tersedia.

**c. Koordinasi berjalan**

Koordinasi terkait pelaksanaan Aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Sungai Karias sudah terimplementasi dengan baik. Terdapat kerja sama dan komunikasi yang baik antara petugas bagian pendaftaran dan petugas poli dalam memberikan pelayanan kepada pasien, baik yang mendaftar secara langsung maupun melalui aplikasi. Koordinasi yang terjalin membuat proses pelayanan dapat berlangsung dengan lebih lancar dan tertata.

**B. Faktor yang Memengaruhi Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) Pada UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah**

Impelementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasiomal) Pada UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat mendukung maupun menghambat tujuan program. Faktor-faktor tersebut berperan dalam menentukan kelancaran,efektivitas,dan keberlanjutan pelaksanaan program di tingkat fasilitas kesehatan.

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan berbagai kondisi atau unsur yang mendukung dan mempelancar pelaksanaan implementasi penggunaan Aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah. Faktor-faktor tersebut beperan penting dalam membatu tercapainya tujuan program dan meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat

**a. Konsitensi Informasi yang disampaikan oleh Petugas**

Konsistensi informasi yang disampaikan oleh petugas berperan dalam mendorong Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah. Penyampaian informasi yang dilakukan secara rutin dan berkelanjutan mengenai tata cara penggunaan, manfaat, serta prosedur pelayanan melalui aplikasi membantu masyarakat untuk memahami dan memanfaatkan layanan kesehatan berbasis digital. Selain itu, edukasi dan pendampingan yang diberikan petugas pada saat pelayanan berlangsung turut meningkatkan partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Dengan demikian, konsistensi penyampaian informasi menjadi unsur penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan Aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah

**b. Ketersediaan dan Kompetensi Petugas**

Ketersediaan petugas pada setiap unit pelayanan, seperti bagian pendaftaran dan poli, mendukung kelancaran pelaksanaan layanan berbasis Mobile JKN. Selain itu, petugas memiliki pemahaman yang baik mengenai tata cara penggunaan, tahapan pelayanan, serta manfaat Aplikasi Mobile JKN. Kompetensi tersebut tercermin dari kemampuan petugas dalam memberikan informasi, arahan, dan pendampingan kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Kondisi ini memudahkan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan kesehatan berbasis digital, sehingga implementasi Aplikasi Mobile JKN dapat berjalan secara optimal di UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah.

**c. Komitmen dan Ketanggapan Petugas**

Komitmen dan ketanggapan petugas mendukung Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah. Komitmen tersebut terlihat dari kesediaan petugas dalam memberikan bantuan, arahan, dan pendampingan kepada pasien yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN, sehingga masyarakat lebih mudah memahami tata cara penggunaannya. Petugas juga menunjukkan ketanggapan yang baik melalui pelayanan yang cepat kepada seluruh pasien, baik yang menggunakan maupun yang belum menggunakan aplikasi Mobile JKN. Selain itu, ketersediaan mesin antrean di loket pendaftaran turut memperlancar proses pelayanan kepada pasien. Kondisi tersebut mendukung pelaksanaan layanan kesehatan berbasis digital dan menunjang

implementasi Aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah.

**d. Kejelasan tugas dan Koordinasi antar Petugas**

Kejelasan pembagian tugas dan koordinasi antarpetugas mendukung Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah. Setiap petugas telah memahami peran dan tanggung jawabnya masing-masing, di mana petugas pendaftaran bertugas mengelola administrasi serta membantu pasien dalam penggunaan Aplikasi Mobile JKN, sedangkan petugas di poli berfokus pada pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien yang telah terdaftar. Koordinasi dan kerja sama yang baik antara petugas pendaftaran dan petugas poli juga mendukung kelancaran pelaksanaan tugas pada setiap unit pelayanan. Kejelasan pembagian tugas tersebut memungkinkan setiap petugas menjalankan perannya secara optimal, sehingga proses pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditetapkan dan implementasi Aplikasi Mobile JKN dapat berjalan dengan baik.

**2. Faktor Penghambat**

Faktor penghambat merupakan berbagai kendala atau kondisi yang dapat menghambat pelaksanaan implementasi penggunaan Aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah. Adanya faktor-faktor tersebut menyebabkan pelaksanaan program belum dapat berjalan secara optimal dan mempengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

**a. Keterbatasan Literasi Digital Masyarakat**

Keterbatasan literasi digital masyarakat memengaruhi implementasi penggunaan Aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah. Kondisi ini terlihat dari masih adanya masyarakat, terutama pasien lanjut usia, yang belum memahami dan belum terbiasa menggunakan teknologi digital serta telepon genggam berbasis Android untuk mengakses layanan melalui Aplikasi Mobile JKN. Akibatnya, sebagian masyarakat lebih memilih melakukan pendaftaran secara langsung di loket pelayanan dibandingkan memanfaatkan aplikasi yang telah tersedia. Dalam pelaksanaannya, petugas puskesmas juga masih memberikan pendampingan, arahan, dan penjelasan secara langsung kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital masih perlu ditingkatkan agar penggunaan Aplikasi Mobile JKN dapat berjalan secara lebih optimal dan sesuai dengan tujuan pelayanan kesehatan berbasis digital.

**b. Rendahnya kesadaran Masyarakat tentang Aplikasi Mobile JKN**

Rendahnya kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan Aplikasi Mobile JKN memengaruhi pelaksanaan layanan kesehatan berbasis digital di UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah. Masyarakat cenderung lebih memilih melakukan pendaftaran secara langsung di puskesmas karena tersedianya mesin antrean (Mriy) yang memudahkan proses pelayanan. Selain itu, lokasi tempat tinggal yang relatif dekat dengan puskesmas serta kebiasaan pasien yang telah rutin berobat dan menggunakan sistem pendaftaran secara langsung menyebabkan pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN belum berjalan secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat masih menganggap datang langsung ke puskesmas lebih praktis dan nyaman dibandingkan menggunakan layanan digital yang tersedia**.**

**c. Keterbatasan Sarana alat penunjang Medis**

Keterbatasan sarana penunjang alat medis memengaruhi pelaksanaan pelayanan kesehatan berbasis Aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan kesehatan gigi dibatasi maksimal 15 pasien setiap hari agar pelaksanaan pelayanan tetap menyesuaikan dengan kapasitas fasilitas dan kemampuan petugas yang tersedia. Dalam pelaksanaannya, Aplikasi Mobile JKN dimanfaatkan untuk mengatur jadwal dan jumlah pasien yang akan dilayani sehingga proses pelayanan dapat berlangsung secara tertib dan teratur. Keadaan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN masih menyesuaikan dengan ketersediaan sarana penunjang alat medis yang dimiliki puskesmas, sehingga pelayanan kesehatan dapat berjalan sesuai dengan kapasitas fasilitas yang tersedia.

**d. Gangguan teknis pada Aplikasi Mobile JKN**

Gangguan teknis pada Aplikasi Mobile JKN memengaruhi pelaksanaan layanan kesehatan berbasis digital di UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah. Beberapa kendala yang ditemui meliputi aplikasi yang mengalami error, kesulitan pada proses login, perubahan fitur setelah pembaruan aplikasi, serta pengguna yang lupa tata cara penggunaan fitur-fitur yang tersedia. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat belum dapat memanfaatkan Aplikasi Mobile JKN secara optimal dan masih memerlukan bantuan petugas dalam proses penggunaannya. Selain itu, sebagian masyarakat lebih memilih menggunakan pelayanan secara langsung ketika memperoleh layanan kesehatan di puskesmas. Keadaan ini menunjukkan bahwa kelancaran implementasi Aplikasi Mobile JKN tidak hanya dipengaruhi oleh kesiapan pengguna, tetapi juga oleh stabilitas dan kemudahan penggunaan sistem yang tersedia.

**e. Belum tersedia nya SOP khusus yang mengelola Aplikasi Mobile JKN**

Belum tersedianya standar operasional prosedur (SOP) khusus mengenai Aplikasi Mobile JKN memengaruhi pelaksanaan pelayanan berbasis digital di UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah. Pelayanan yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi masih mengacu pada SOP pendaftaran pelayanan secara umum karena belum terdapat pedoman khusus yang mengatur prosedur pelayanan Mobile JKN secara rinci. Kondisi tersebut menyebabkan pelaksanaan pelayanan dan pendampingan penggunaan aplikasi belum memiliki acuan yang lebih spesifik, sehingga penerapannya masih perlu disesuaikan dengan mekanisme pelayanan yang berlaku. Keberadaan SOP khusus diharapkan dapat memberikan kejelasan mengenai alur pelayanan, pembagian tugas, serta tata cara pendampingan penggunaan Aplikasi Mobile JKN agar pelaksanaannya berjalan lebih terarah dan konsisten.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi Aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Sungai Karias telah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala sehingga pemanfaatannya belum optimal. Pertama, pada variabel komunikasi, implementasi telah berjalan dengan cukup baik. Indikator sosialisasi menunjukkan bahwa sosialisasi telah dilakukan melalui berbagai media dan penyampaian langsung oleh petugas, namun masih terdapat masyarakat, khususnya lansia dan kelompok dengan keterbatasan literasi digital, yang kesulitan menggunakan aplikasi. Indikator informasi jelas menunjukkan bahwa informasi mengenai tata cara penggunaan aplikasi telah disampaikan dengan jelas, namun masih ada masyarakat yang lebih memilih datang langsung ke loket pendaftaran karena manfaat aplikasi belum dipahami secara menyeluruh. Indikator informasi konsisten menunjukkan bahwa penyampaian informasi dilakukan secara konsisten oleh petugas. Kedua, pada variabel sumber daya, implementasi telah berjalan dengan baik. Indikator

SDM tersedia menunjukkan bahwa petugas pendaftaran, rekam medis, dan poli telah tersedia, namun belum ada petugas khusus dari BPJS. Indikator kompetensi petugas menunjukkan bahwa petugas telah memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan dan membantu masyarakat, namun belum ada pelatihan formal. Indikator sarana memadai menunjukkan bahwa fasilitas pendukung telah tersedia, namun masih terdapat kendala keterbatasan sarana penunjang pelayanan tertentu seperti alat medis di poli gigi. Ketiga, pada variabel disposisi, implementasi telah berjalan dengan baik. Indikator petugas berkomitmen menunjukkan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan dan bantuan. Indikator sikap mendukung menunjukkan penerimaan petugas terhadap aplikasi, namun belum optimal dalam mendorong masyarakat untuk menggunakan aplikasi. Indikator respons cepat menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara sigap,selain itu adanya alur pengaduan sebagai pedoman masyarakat dalam menyampaikan keluhan. Keempat, pada variabel struktur birokrasi, implementasi telah berjalan dengan baik pada indikator tugas jelas dan koordinasi berjalan, namun indikator SOP tersedia masih terimplementasi dengan cukup baik karena belum tersedianya SOP khusus terkait Aplikasi Mobile JKN.

Faktor pendukung Implementasi meliputi Konsitensi informasi yang disampaikan oleh Petugas, Ketersediaan dan Kompetensi Petugas, Komitmen dan ketanggapan Petugas, dan Kejelsan Tugas dan Koordinasi antar Petugas. Faktor penghambat meliputi Keterbatasan literasi digital masyarakat, Rendahnya kesadaran Masyarakat tentang Aplikasi Mobile JKN, Keterbatasan Sarana alat penunjang Medis,Gangguan Teknis pada Aplikasi Mobile JKN, dan Belum tersedianya SOP khusus yang mengelola Aplikasi Mobile JKN.

Disarankan kepada Kepala UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah untuk menyusun SOP khusus mengenai pelaksanaan Aplikasi Mobile JKN serta mengupayakan penambahan sarana penunjang medis sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Petugas Promosi Kesehatan diharapkan memanfaatkan media sosial sebagai sarana edukasi mengenai manfaat dan tata cara penggunaan Aplikasi Mobile JKN, sedangkan petugas loket pendaftaran perlu meningkatkan koordinasi dengan BPJS Kesehatan apabila terjadi kendala teknis pada aplikasi. Masyarakat peserta JKN juga diharapkan dapat meningkatkan pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN dengan mempelajari fitur-fitur yang tersedia serta melibatkan anggota keluarga yang lebih memahami teknologi, terutama bagi kelompok lanjut usia. Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai implementasi penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan menggunakan teori dan metode yang berbeda serta menambahkan data pendukung agar hasil penelitian yang diperoleh lebih rinci dan mendalam.

**DAFTAR PUSTAKA**

Agustino, L. 2022 *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Basuki, M.L. 2025. *Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di RS Mitra Sehat Menggunakan Media Flyer*, *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisiplin*, 9.8, pp. 127–132. Available at: https://js.ubesc0.com.

BPJS Kesehatan. 2022. *Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan*. Jakarta.

Indrajit, R.E. 2016. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.

Irawan, H. (2024) *Teori Kebijakan Publik*. Malang: PT Literasi Nusantara Abadi Grup.

Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia 2000. 'Perubahan Kedua Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Jakarta.

Pramono, J. 2020. *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Surakarta: UNISRI Press.

Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suhena, I., Fitriani, A.D. and Asriwati, A. 2024 *Mengurangi waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Camatha Sahidya* tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4). Available at: https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jkt.v5i4.33880.