Abstract

Public service delivery in the health sector was expected to provide effective services that were responsive to community needs. One initiative implemented to achieve this goal was the Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mobile application as a digital public service innovation. This study aimed to analyze the effectiveness of the JKN Mobile application in enhancing public services at Prof. Dr. H. Aloei Saboe Regional General Hospital in Gorontalo City. The study employed a qualitative descriptive approach, and data were collected through observation, interviews, and documentation. The findings indicated that the JKN Mobile implementation had been effective and had positively contributed to improvements in public service quality, particularly by facilitating access to services, increasing time efficiency, and enhancing transparency in health service delivery. The application's deployment also exemplified citizen-centered public service principles consistent with the New Public Service perspective. Operational dynamics, including variations in digital literacy and periodic technical constraints did not substantially reduce overall service effectiveness; instead, these issues represented areas for continuous refinement of the digital service. With sustained institutional support from the hospital and BPJS Kesehatan, including investments in infrastructure, user training, and system maintenance, the JKN Mobile application had the potential to be further developed into an optimal and sustainable platform for public health service delivery.

Keywords: *public service, JKN Mobile, effectiveness*

Abstrak

Pelayanan publik dibidang kesehatan dituntut untuk mampu memberikan layanan yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah penerapan aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) *Mobile* sebagai bentuk inovasi pelayanan publik digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) *Mobile* dalam meningkatkan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi JKN *Mobile* telah berjalan efektif dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, dan transparansi pelayanan kesehatan. Implementasi aplikasi ini juga mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat sebagaimana perspektif *New Public Service*. Adanya dinamika dalam pelaksanaan, seperti perbedaan literasi digital dan kendala teknis, tidak secara signifikan mempengaruhi efektivitas pelayanan, melainkan merupakan bagian dari proses penyempurnaan layanan digital. Dengan dukungan berkelanjutan dari rumah sakit dan BPJS Kesehatan, aplikasi JKN *Mobile* berpotensi terus dikembangkan sebagai sarana pelayanan publik kesehatan yang optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, JKN *Mobile* ,Efektivitas