BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta menjamin terpenuhinya hak-hak sosial warga negara. Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki kewajiban memberikan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan merata kepada seluruh lapisan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau dan transparan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, pelayanan publik dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis.

Pemerintah melalui BPJS Kesehatan telah mengembangkan aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) *Mobile* sebagai inovasi pelayanan publik digital bertujuan mempermudah peserta JKN dalam mengakses layanan administrasi kesehatan secara mandiri. Aplikasi yang dikembangkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai wujud transformasi pelayanan publik menuju sistem digital yang lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat. Melalui aplikasi JKN *Mobile*, peserta dapat mengurus berbagai layanan administrasi secara daring seperti pendaftaran, perubahan data kepesertaan, pengecekan status aktif, pemilihan fasilitas kesehatan, hingga pengambilan nomor antrean rumah sakit tanpa harus datang langsung ke loket. Dengan demikian, aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui percepatan proses, penghematan waktu, dan peningkatan transparansi.

Transformasi pelayanan publik digital ini sejalan dengan arah kebijakan nasional sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan serta Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan, yang menegaskan pentingnya digitalisasi sistem layanan kesehatan sebagai bagian dari reformasi birokrasi pelayanan publik. Melalui pendekatan teknologi informasi, diharapkan lembaga publik dapat menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, tepat sasaran, dan

responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, keberadaan aplikasi JKN *Mobile* tidak hanya menjadi inovasi administratif, tetapi juga representasi dari upaya pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan.

Nilai-nilai pelayanan publik yang efektif dan berkeadilan juga sejalan dengan ajaran Islam. Sebagaimana firman Allah Swt. dalam Surah An-Nahl ayat 90:

۞ اِنَّ اللّٰهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْاِحْسَانِ وَاِيْتَآئِ ذِى الْقُرْبٰى وَيَنْهٰى
عَنِ الْفَحْشَآءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُوْنَ ﴿٩٠﴾

Artinya "Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran." (QS. An-Nahl: 90)

Ayat ini menegaskan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, setiap penyelenggara publik hendaknya menjunjung tinggi nilai keadilan, profesionalitas, dan tanggung jawab sosial. Prinsip tersebut menjadi landasan moral bagi pelaksanaan pelayanan publik di bidang kesehatan, termasuk penerapan aplikasi JKN *Mobile* sebagai inovasi digital yang bertujuan mempermudah akses dan meningkatkan efisiensi pelayanan bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.

Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo merupakan salah satu rumah sakit rujukan utama di Provinsi Gorontalo yang berperan strategis dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, khususnya peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Melalui hasil observasi lapangan dan wawancara dengan salah satu staf IT yang menangani sistem JKN *Mobile* di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe, penerapan JKN *Mobile* pada rumah sakit tersebut dimulai pada tahun 2023. Saat ini ditemukan bahwa masih banyak pasien mengalami kesulitan atau bahkan belum dapat menggunakan aplikasi tersebut. Kendala yang dihadapi mencakup keterbatasan literasi digital, ketidakpahaman terhadap alur penggunaan aplikasi, hingga kesulitan dalam memanfaatkan fitur antrean online. Banyak pasien lebih memilih

antrean manual, meskipun antreannya panjang, karena tidak memahami fungsi-fungsi aplikasi. hal itu dapat dibuktikan dengan perbandingan data jumlah peserta pengguna JKN *Mobile* dan yang bukan pengguna *Mobile.* Data pengguna aplikasi JKN *Mobile* pada tahun 2023 tercatat sebanyak 1.903 pasien atau sekitar 4,16% dari total 45.726 peserta JKN yang memanfaatkan aplikasi, sedangkan 95,84% lainnya masih menggunakan layanan manual. Pada tahun 2024 jumlah pengguna meningkat menjadi 6.591 pasien atau 6,38% dari total 103.225 peserta JKN, sementara 93,62% lainnya belum memanfaatkan aplikasi. Hingga Agustus 2025, pengguna JKN *Mobile* kembali meningkat menjadi 11.473 pasien atau 18,03% dari total 63.627 pasien peserta JKN, namun 81,97% lainnya masih tercatat sebagai non-pengguna. Dari data tersebut jumlah keseluruhan pengguna aplikasi hanya mencapai 19.967 pasien, sedangkan total pasien JKN dalam periode yang sama berjumlah 212.578 pasien, sehingga terdapat sekitar 192.611 pasien yang belum menggunakan aplikasi. Jika dipersentasekan, pengguna JKN *Mobile* secara agregat hanya sekitar 9,39%, sedangkan 90,61% lainnya masih mengakses pelayanan secara manual. Meskipun pengguna mengalami peningkatan setiap tahunnya, proporsinya masih jauh lebih kecil dibandingkan keseluruhan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa adopsi pelayanan digital melalui JKN *Mobile* masih belum optimal.

Selain itu, beberapa fitur dalam JKN *Mobile* juga belum sepenuhnya mendukung kebutuhan pelayanan di rumah sakit. Ketidaksinkronan antrean antara aplikasi dan antrean di lapangan masih sering terjadi, terutama pada jam kunjungan yang ramai. Tidak semua layanan poli tersedia dalam aplikasi, sehingga pasien tetap harus melakukan pendaftaran manual. Sistem juga terkadang mengalami gangguan atau *error*. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi JKN *Mobile* merupakan inovasi layanan kesehatan berbasis digital, stabilitas sistem dan kesesuaian fitur dengan kebutuhan lapangan masih perlu ditingkatkan.

Dari sisi teori, fenomena pelayanan digital melalui aplikasi JKN *Mobile* dapat dianalisis menggunakan teori *New Public Service* (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2003). Teori ini memandang bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada warga negara (*Citizen-Centered*), bukan hanya pada efisiensi administratif. Pemerintah memiliki tugas utama untuk “melayani, bukan mengendalikan”, serta memastikan bahwa setiap kebijakan

maupun sistem pelayanan mencerminkan kebutuhan warga sebagai pengguna layanan. Prinsip-prinsip utama NPS yang relevan dalam konteks layanan JKN *Mobile* meliputi:

(1) Melayani bukan mengarahkan (2) Mengutamakan kepentingan publik (3) Warga Negara sebagai pusat, bukan pelanggan (4) Akuntabilitas (5) Organisasi yang kolaboratif, bukan hirarkis (6) Memandang manusia seutuhnya dan (7) Fokus pada masa depan. Teori ini dipilih karena mampu menjelaskan bagaimana pelayanan publik digital seharusnya dirancang dan dijalankan agar responsif terhadap kebutuhan masyarakat, inklusif bagi pengguna yang memiliki kemampuan digital berbeda-beda, serta memberikan pengalaman pelayanan yang manusiawi dan efektif.

Permasalahan serupa juga ditemukan pada penelitian terdahulu misalnya, penelitian oleh Irwan Tahir (2023) berjudul "Inovasi dan Efektivitas Pelayanan melalui *Mobile* JKN pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan" menunjukkan bahwa meskipun JKN *Mobile* mampu meningkatkan efisiensi layanan administrasi, namun masih terdapat hambatan dalam hal literasi digital dan minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Kemudian penelitian kedua dari Ryan Aldi Prasetiyo, Safuan (2022) berjudul "Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Mobile* Jkn Dalam Mengurangi Antrian" meneliti sejauh mana aplikasi JKN *Mobile* berkontribusi dalam menekan panjang antrean di fasilitas kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi cukup efektif dalam membantu proses administrasi dan mengurangi beban loket, tingkat penggunaannya masih rendah. Banyak peserta JKN tidak memanfaatkan fitur pendaftaran online karena kurang familiar dengan aplikasi dan masih terbiasa menggunakan layanan manual. Penelitian ini relevan karena menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan kebiasaan pengguna. Dan yang terakhir penelitian dari Adya Febriana Putri, Komang Adi Sastra Wijaya & Ni Wayan Supriliyani (2024) berjudul "Efektivitas Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar)" mengungkap bahwa JKN *Mobile* berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan melalui akses informasi yang lebih cepat, pengurangan antrean, dan kemudahan administrasi. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa beberapa fitur belum berjalan optimal dan masih terdapat kendala teknis yang memengaruhi kualitas

pelayanan. Faktor literasi digital Masyarakat turut berperan dalam rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi. Temuan ini memiliki kemiripan dengan kondisi di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe, khususnya terkait hambatan penggunaan dan efektivitas fitur aplikasi.

Ketiga penelitian terdahulu sama-sama menunjukkan bahwa aplikasi JKN *Mobile* memiliki potensi besar dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik, tetapi pemanfaatannya masih terhambat oleh kendala pengguna dan stabilitas fitur. Meskipun demikian, belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas penerapan JKN *Mobile* pada konteks rumah sakit daerah, terutama melalui analisis berbasis teori *New Public Service* dan melibatkan data aktual, observasi langsung, serta wawancara dengan staf IT seperti yang dilakukan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kontribusi baru dalam melihat efektivitas aplikasi JKN *Mobile* dari sudut pandang pelayanan publik digital pada fasilitas kesehatan rujukan daerah.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dilihat bahwa penerapan aplikasi JKN *Mobile* di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo masih menghadapi berbagai kendala baik dari sisi pengguna maupun dari sisi sistem layanan itu sendiri. Rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi, keterbatasan literasi digital pasien, ketidaksepahaman terhadap alur penggunaan, serta belum optimalnya fitur dan sinkronisasi antrean menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik digital belum sepenuhnya memberikan efektivitas sebagaimana yang diharapkan. Meskipun aplikasi ini memiliki potensi besar dalam meningkatkan kecepatan, efisiensi, dan kualitas pelayanan, kenyataan di lapangan memperlihatkan adanya kesenjangan antara tujuan pengembangan aplikasi dengan implementasi pelayanan di rumah sakit. Kondisi tersebut menegaskan perlunya analisis mendalam mengenai efektivitas penerapan JKN *Mobile* sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan publik kesehatan.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara komprehensif bagaimana efektivitas aplikasi JKN *Mobile* dalam mendukung pelayanan publik di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan peluang perbaikannya sebagai dasar rekomendasi untuk penguatan pelayanan kesehatan berbasis digital ke depan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1) Pemanfaatan aplikasi JKN *Mobile* di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo masih belum optimal
2) Pasien masih mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi JKN *Mobile*
3) Efektivitas fitur dan layanan digital JKN *Mobile* belum sepenuhnya mendukung kebutuhan pelayanan di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe

1.3 Fokus Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini difokuskan pada bagaimana efektivitas penerapan aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) *Mobile* dalam mendukung pelayanan publik di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Fokus penelitian diarahkan untuk memahami sejauh mana aplikasi JKN *Mobile* dapat dimanfaatkan oleh pasien dalam proses pendaftaran dan pelayanan kesehatan, kendala yang dihadapi pasien dalam menggunakan aplikasi, serta bagaimana efektivitas fitur dan layanan digital di dalam aplikasi tersebut dalam mendukung kelancaran pelayanan di rumah sakit.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) *Mobile* di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo, khususnya terkait pemanfaatan aplikasi oleh pasien, kendala penggunaan yang dihadapi peserta JKN, serta efektivitas fitur dan layanan digital dalam mendukung proses pelayanan kesehatan di rumah sakit.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam memperkaya literatur akademik terkait penerapan inovasi teknologi digital dalam pelayanan publik. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat pemahaman teoritis mengenai efektivitas pelayanan publik berdasarkan teori *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2003), yang menekankan pentingnya pelayanan berorientasi pada

warga negara, kolaboratif, dan akuntabel, sebagaimana tercermin dalam implementasi aplikasi JKN *Mobile* di sektor kesehatan.

1.5.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Pemerintah Daerah dan RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo memberikan masukan dan panduan dalam mengidentifikasi hambatan serta peluang dalam penerapan aplikasi JKN *Mobile* sebagai inovasi pelayanan publik digital, sehingga dapat meningkatkan efektivitas, transparansi, dan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat peserta JKN.
2. Bagi BPJS Kesehatan

   Menjadi bahan evaluasi dalam mengoptimalkan fungsi dan fitur aplikasi JKN *Mobile*, khususnya dalam memperkuat koordinasi dengan fasilitas kesehatan daerah serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan berbasis digital.
3. Bagi Masyarakat/Peserta JKN

   Meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pemanfaatan aplikasi JKN *Mobile* sebagai sarana untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih cepat, efisien, dan transparan.
4. Bagi Penulis & Pembaca

   Menambah wawasan dan pemahaman mengenai konsep efektivitas pelayanan publik, inovasi digital dalam administrasi publik, serta memberikan pengalaman praktis dalam menganalisis penerapan aplikasi pelayanan publik di bidang kesehatan.