EFEKTIVITAS APLIKASI JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) *Mobile* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROF. DR. H. ALOEI SABOE KOTA GORONTALO

Jashinda Liskarina Kadir[1], Nuzlan Botutihe[2], Rifka S. Akibu[3], Robin Pakudu[4]
[1,2,3,4]Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Gorontalo
[1]liskarinaa12@gmail.com, [2]nuzlan1979@gmail.com, [3]rifkaakibu@umgo.ac.id,
[4]Robinpakudu28@gmail.com

ABSTRACT

This study, titled "The Effectiveness of the National Health Insurance (JKN) Mobile Application in Improving Public Services at RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe, Gorontalo City," aims to analyze the effectiveness of the JKN Mobile application in enhancing public service quality in the healthcare sector. The research uses a descriptive qualitative approach with data collection methods including observation, interviews, and documentation. The findings show that the implementation of the JKN Mobile application has been effective and has positively contributed to improving public services, particularly in terms of easier access to services, time efficiency, and greater transparency in healthcare delivery. The application also reflects the principles of public service oriented toward citizens in line with the New Public Service perspective. Although there are challenges such as differences in digital literacy among users and occasional technical issues, these do not significantly reduce the overall effectiveness of the service. Instead, they are considered part of the ongoing process of improving the digital system. Overall, the JKN Mobile application has strong potential to be further developed with continuous support from the hospital and BPJS Kesehatan to ensure more optimal and sustainable healthcare services.

Keywords: Public Service, JKN Mobile, Effectiveness

ABSTRAK

Penelitian berjudul "Efektivitas Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo" ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi JKN Mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan JKN Mobile telah berjalan efektif dan memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik, terutama dalam hal

kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, serta peningkatan transparansi layanan kesehatan. Aplikasi ini juga mendukung prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat sesuai perspektif New Public Service. Meskipun terdapat kendala seperti perbedaan tingkat literasi digital dan hambatan teknis, hal tersebut tidak secara signifikan mengurangi efektivitas layanan, melainkan menjadi bagian dari proses pengembangan sistem. Secara keseluruhan, JKN Mobile dinilai berpotensi untuk terus dikembangkan dengan dukungan berkelanjutan dari pihak rumah sakit dan BPJS Kesehatan guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih optimal dan berkelanjutan

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

A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan menjamin hak-hak sosial warga negara. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan transparan. Dalam bidang kesehatan, pelayanan publik dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi guna menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis. Pemerintah melalui BPJS Kesehatan menghadirkan aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mobile sebagai inovasi pelayanan publik digital untuk mempermudah akses layanan administrasi kesehatan secara mandiri, seperti pendaftaran, perubahan data, pengecekan status kepesertaan, pemilihan fasilitas kesehatan, hingga pengambilan nomor antrean rumah sakit. Inovasi ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan transparansi layanan kesehatan. Transformasi ini juga sejalan dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan serta Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan yang menekankan pentingnya digitalisasi layanan kesehatan dalam reformasi birokrasi. Dari perspektif nilai, pelayanan publik yang adil dan profesional juga sejalan dengan QS. An-Nahl ayat 90 yang menekankan pentingnya keadilan dan kebaikan dalam setiap tindakan pelayanan.

RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo sebagai rumah sakit

rujukan utama di Provinsi Gorontalo mulai menerapkan JKN Mobile pada tahun 2023. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi masih rendah. Data menunjukkan bahwa pada tahun 2023 pengguna JKN Mobile hanya 4,16%, tahun 2024 meningkat menjadi 6,38%, dan hingga Agustus 2025 menjadi 18,03%, sementara mayoritas pasien masih menggunakan layanan manual. Secara keseluruhan, pengguna aplikasi hanya sekitar 9,39% dari total peserta JKN, sedangkan 90,61% lainnya belum memanfaatkannya. Rendahnya penggunaan ini dipengaruhi oleh keterbatasan literasi digital, ketidakpahaman penggunaan aplikasi, serta preferensi terhadap layanan manual. Selain itu, masih terdapat kendala teknis seperti ketidaksinkronan antrean, keterbatasan fitur layanan, serta gangguan sistem yang menunjukkan bahwa implementasi aplikasi belum optimal.

Secara teoritis, fenomena ini dapat dianalisis menggunakan teori New Public Service (Denhardt & Denhardt, 2003) yang menekankan pelayanan publik berorientasi pada warga negara (citizen-centered), bukan sekadar efisiensi administratif. Prinsip-prinsip NPS seperti pelayanan yang responsif, akuntabel, inklusif, dan kolaboratif relevan dalam menilai implementasi JKN Mobile. Penelitian terdahulu oleh Irwan Tahir (2023) menunjukkan adanya peningkatan efisiensi layanan JKN Mobile namun masih terkendala literasi digital dan sosialisasi. Penelitian Ryan Aldi Prasetiyo & Safuan (2022) juga menemukan bahwa penggunaan aplikasi masih rendah karena kebiasaan layanan manual. Sementara itu, Adya Febriana Putri dkk. (2024) menyatakan bahwa JKN Mobile mampu meningkatkan kualitas pelayanan, namun masih terdapat kendala teknis dan rendahnya literasi digital masyarakat. Ketiga penelitian tersebut menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi dipengaruhi oleh faktor pengguna dan sistem, namun belum banyak yang mengkaji secara spesifik pada konteks rumah sakit daerah dengan pendekatan New Public Service dan data lapangan langsung.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat diidentifikasi bahwa pemanfaatan JKN Mobile di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe masih belum optimal, pasien masih mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi,

dan fitur layanan belum sepenuhnya mendukung kebutuhan pelayanan. Fokus penelitian ini adalah menganalisis efektivitas penerapan JKN Mobile dalam pelayanan publik di rumah sakit tersebut, termasuk pemanfaatan, kendala, dan efektivitas fitur layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penerapan aplikasi JKN Mobile dalam meningkatkan pelayanan publik di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memperkaya kajian administrasi publik, khususnya terkait inovasi digital dalam pelayanan publik berbasis teori New Public Service (Denhardt & Denhardt, 2003). Secara praktis, penelitian ini bermanfaat bagi pemerintah daerah dan RSUD dalam meningkatkan kualitas layanan digital, bagi BPJS Kesehatan sebagai bahan evaluasi pengembangan aplikasi, bagi masyarakat untuk meningkatkan pemahaman penggunaan JKN Mobile, serta bagi penulis dan pembaca untuk menambah wawasan mengenai efektivitas pelayanan publik berbasis digital.

B. Metode Penelitian

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif untuk menganalisis efektivitas aplikasi JKN Mobile dalam pelayanan publik di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Penelitian deskriptif kualitatif menggambarkan data sesuai kondisi nyata berdasarkan jawaban responden, kemudian dianalisis melalui reduksi, triangulasi, dan penarikan kesimpulan (Mayasari, 2017). Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama, analisis bersifat induktif, dan menekankan makna (Wijaya et al., 2018). Pendekatan ini digunakan untuk memahami efektivitas implementasi JKN Mobile secara mendalam.

Kehadiran Peneliti

Peneliti hadir langsung di lapangan untuk melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi guna memperoleh data autentik. Kehadiran peneliti memungkinkan pemahaman langsung terhadap pengalaman pengguna dan kendala layanan. Menurut Creswell (2014), interaksi dengan informan penting untuk

memperoleh data yang valid dan mendalam.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo, dipilih karena merupakan rumah sakit rujukan dan relevan dengan fokus penelitian (Handoko, Wijaya, & Lestari, 2024). Penelitian dilaksanakan selama November 2025–Januari 2026.

Sumber Data

Data terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan 1 pimpinan layanan, 1 staf IT, dan 5 pasien pengguna JKN Mobile (Sugiyono, 2017). Data sekunder berasal dari dokumen, kebijakan, dan data statistik penggunaan JKN Mobile (Creswell, 2014).

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian menggunakan snowball sampling, yaitu penentuan informan secara berantai (Sugiyono; Suriani et al., 2023). Teknik ini dipadukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Observasi

Observasi dilakukan secara langsung terhadap proses pelayanan dan penggunaan JKN Mobile. Fokus pada aktivitas pengguna, kendala, serta kesesuaian sistem dengan praktik lapangan (Sugiyono, 2017; Pujayanti et al., 2023).

Wawancara

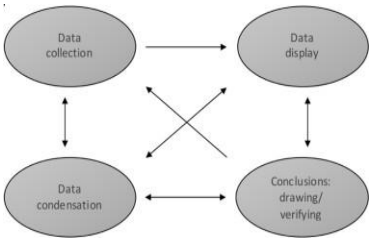
Wawancara dilakukan secara mendalam (in-depth interview) dengan pendekatan semi-terstruktur kepada informan kunci (Sugiyono, 2016; Moleong, 2014). Data dianalisis berdasarkan indikator New Public Service (Denhardt & Denhardt, 2003).

Dokumentasi

Dokumentasi mencakup SOP, kebijakan rumah sakit, data pengguna JKN Mobile, dan bukti pelayanan. Data ini digunakan untuk triangulasi dan memperkuat hasil penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara interaktif.



Gambar 1 Komponen-komponen Analisis Model Interaksi
Sumber (Ulfah & Subadi, 2021)

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana yang terdiri

dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Reduksi Data

Reduksi data adalah proses merangkum, memilih, dan memfokuskan data penting serta membuang data yang tidak diperlukan. Proses ini membantu mengarahkan data agar lebih sistematis sehingga memudahkan penarikan kesimpulan.

Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses menyusun informasi dalam bentuk narasi, tabel, grafik, atau bagan agar data mudah dipahami dan dianalisis sebagai dasar pengambilan keputusan.

Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil reduksi dan penyajian data yang kemudian diverifikasi untuk memastikan keabsahan temuan penelitian.

Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk memastikan kebenaran data melalui teknik triangulasi, yaitu:

Triangulasi Sumber

Menguji kredibilitas data dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber seperti hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Triangulasi Metode

Membandingkan data dari berbagai teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi informasi.

Triangulasi Waktu

Pengambilan data pada waktu berbeda (misalnya pagi, siang, atau kondisi tertentu) untuk melihat konsistensi dan meningkatkan validitas data.

Tahap-Tahap Penelitian

Tahap penelitian terdiri dari:

1. Tahap Persiapan

Meliputi pemilihan lokasi, pra penelitian, dan penyiapan instrumen penelitian.

2. Tahap Pelaksanaan

Peneliti melakukan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3. Tahap Pelaporan

Data yang diperoleh diolah, dianalisis, kemudian disusun menjadi laporan penelitian.

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Deskripsi Lokasi Penelitian

Bab ini menyajikan hasil penelitian mengenai efektivitas aplikasi JKN Mobile dalam meningkatkan pelayanan publik di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Selain itu, diuraikan profil singkat lokasi penelitian sebagai institusi pelayanan kesehatan, termasuk peran manajemen rumah sakit, unit teknologi informasi, dan pasien sebagai pengguna layanan digital.

Sejarah Kota Gorontalo

Kota Gorontalo ditetapkan pada 19 Maret 1728 sebagaimana tertuang dalam peraturan daerah tahun 1996. Secara historis, wilayah ini berawal dari kelompok masyarakat (Linula-Linula) yang membentuk kerajaan. Gorontalo juga dikenal sebagai salah satu pusat penyebaran Islam di Indonesia Timur sehingga dijuluki “Kota Serambi Madinah”.

Kondisi Wilayah

Kota Gorontalo memiliki luas wilayah sekitar 64,79 km² hingga 70,93 km² berdasarkan sumber BPK dan BPS terbaru. Secara administratif terdiri dari 9 kecamatan dan 50 kelurahan. Secara geografis, Kota Gorontalo terletak pada 00°28'17"–00°35'56" LU dan 122°59'44"–123°05'59" BT dengan batas wilayah Kabupaten Bone Bolango di utara dan timur, Teluk Tomini di selatan, serta Kabupaten Gorontalo di barat.

Gambaran Umum RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo

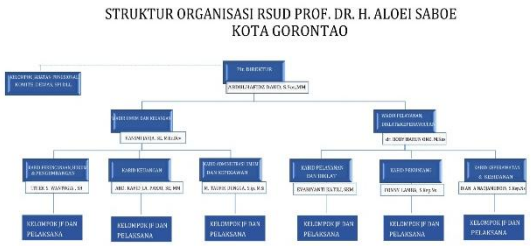
Profil Rumah Sakit

RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe didirikan pada tahun 1926 dan mulai beroperasi tahun 1929 dengan nama RSU Kotamadya Gorontalo. Berdasarkan SK Menkes RI No. 51/Menkes/SK/II/79, rumah sakit ini berstatus kelas C, kemudian berubah menjadi RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe pada tahun 1987. Tahun 2009 ditetapkan sebagai RS Tipe B Non Pendidikan serta menjadi BLUD berdasarkan SK Wali Kota Gorontalo No. 318 Tahun 2009.

RS ini telah terakreditasi paripurna pada tahun 2017 dan memperoleh penghargaan “Citra Pelayanan Prima” serta “Penyelenggara Pelayanan Publik Terbaik” dari Kemenpan RB pada tahun 2018. Pada tahun 2022, RSUD ini ditetapkan sebagai rumah sakit jejaring utama oleh Kemenkes.

Secara struktural, RSUD dipimpin oleh seorang direktur dan didukung beberapa unit, yaitu:

- Direktur: bertanggung jawab atas kebijakan dan mutu pelayanan rumah sakit.
- Wakil Direktur Umum dan Keuangan: mengelola administrasi, keuangan, dan operasional.
- Wakil Direktur Pelayanan, Diklat, dan Keperawatan: mengoordinasikan layanan medis dan pengembangan SDM.
- Bidang Perencanaan, Hukum, dan Pengembangan: menyusun strategi dan kebijakan rumah sakit.
- Bidang Keuangan: mengelola anggaran dan pengendalian biaya.
- Bidang Administrasi Umum dan Kepegawaian: mengelola SDM dan fasilitas.
- Bidang Pelayanan dan Diklat: mengatur pelayanan kesehatan dan pelatihan.
- Bidang Penunjang: meliputi laboratorium, farmasi, dan radiologi.
- Bidang Keperawatan dan Kebidanan: mengelola pelayanan keperawatan dan kebidanan serta peningkatan mutu layanan.



Gambar 1

Struktur Organisasi RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo

Sumber: RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo

Visi, Misi, Motto Pelayanan & Falsafah

a. Visi

Rumah Sakit Pendidikan Terbaik di Provinsi Gorontalo dan Kawasan Teluk Tomini.

b. Misi

1. Meningkatkan mutu pelayanan RS pendidikan berorientasi keselamatan pasien dan kepuasan masyarakat.
2. Menyelenggarakan tata kelola rumah sakit yang produktif, profesional, dan berintegritas.
3. Menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengembangan berkelanjutan untuk SDM yang kompeten dan berbudaya kerja.
4. Meningkatkan kinerja layanan, profesionalisme, dan kesejahteraan pegawai.

c. Motto Pelayanan

“SIAP” = Sigap, Inovatif, Aman, Profesionalisme.

d. Falsafah

“Menyelenggarakan pelayanan kesehatan, pendidikan, dan penelitian yang bermutu, paripurna, dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.”

Deskripsi Hasil Penelitian

Bab ini menyajikan hasil penelitian dari wawancara terhadap informan yang terlibat dalam pelayanan JKN dan penggunaan aplikasi JKN Mobile di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Informan dipilih karena memahami proses pelayanan dan permasalahan yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk melihat efektivitas JKN Mobile dalam meningkatkan pelayanan publik. Analisis menggunakan teori Denhardt & Denhardt (2003) dengan 7 indikator: melayani bukan mengarahkan, mengutamakan kepentingan publik, warga negara sebagai pusat, akuntabilitas, organisasi kolaboratif, memandang manusia seutuhnya, dan fokus masa depan.

Melayani Bukan Mengarahkan

Indikator ini menekankan pelayanan publik yang berorientasi pada warga negara. JKN Mobile di RSUD Aloei Saboe menjadi inovasi untuk mempermudah akses layanan.

Hasil wawancara 5 pasien menunjukkan aplikasi ini membantu pendaftaran dan antrean:

- Pasien 1 (Hadik Afan Sayuti, 17 Desember 2025, 09:37 WITA): “Iya merasa terbantu karena tidak perlu datang terlalu pagi, tinggal daftar lewat aplikasi.”

Pertanyaan pertama:

“Iya.”

- Pasien 2 (Muh. Syahrul, 09:52 WITA):
  “Lebih mudah, bisa lihat antrean dan jadwal dokter.”

Pertanyaan kedua:

“Iya, ada petugas membantu.”

- Pasien 3 (Fitria, 10:10 WITA): “Saya pengguna baru tapi sangat terbantu.”

Pertanyaan ketiga:

“Dibantu satpam.”

- Pasien 4 (Seven Adam, 19 Desember 2025): “Awalnya sulit, tapi dibantu satpam.”
- Pasien 5 (Juwita, 16 Desember 2025):
  “Suami saya bantu, dan petugas poli juga membantu.”

Kesimpulan pasien: aplikasi mempermudah layanan, dan petugas tetap aktif membantu.

Dikuatkan oleh informan duta JKN (Sidni Arsyad):

“Pasien tetap dibantu jika belum terbiasa menggunakan aplikasi, dan tetap disediakan layanan manual.”

Bagian IT (Yolan Pakona):

“Jika ada kendala, pasien tetap dilayani manual sambil sistem diperbaiki.”

Kesimpulan indikator: penerapan JKN Mobile tetap menempatkan pelayanan sebagai prioritas, bukan memaksa digitalisasi.

Mengutamakan Kepentingan Publik

JKN Mobile ditujukan untuk pelayanan yang lebih efektif dan merata.

Bagian IT menyatakan:

“Antrean lebih tertib, pasien bisa daftar dari rumah.”

Duta JKN:

“Agar pasien dari jauh tidak perlu menunggu lama di rumah sakit.”

Pasien menyatakan:

- “Pelayanan lebih cepat”
- “Sudah sering pakai aplikasi”
- “Lebih efisien”

Kesimpulan: aplikasi meningkatkan efisiensi dan mengurangi beban antrean, sehingga sesuai kepentingan publik.

Warga Negara sebagai Pusat

Fokus pelayanan adalah warga negara, bukan sekadar pelanggan.

Duta JKN:

“Keluhan pasien selalu ditindaklanjuti melalui koordinasi dengan BPJS dan rumah sakit.”

IT:

“Keluhan biasanya dari lansia, dan tetap dibantu petugas.”

Pasien:

“Keluhan biasanya hanya di awal penggunaan, setelah itu dibantu petugas.”

Kesimpulan: pasien tetap menjadi pusat pelayanan dengan adanya pendampingan.

Akuntabilitas

Rumah sakit bertanggung jawab atas gangguan sistem.

Duta JKN:

“Jika ada gangguan, pelayanan tetap diberikan secara manual.”

IT:

“Gangguan langsung ditindaklanjuti dan dicatat.”

Pasien:

“Jika error, tetap ada petugas yang membantu.”

Kesimpulan: terdapat mekanisme tanggung jawab dan transparansi layanan.

Organisasi Kolaboratif

Pelayanan melibatkan banyak pihak: RS, BPJS, IT, loket, satpam.

Duta JKN:

“Semua unit terlibat dalam mendukung JKN Mobile.”

IT:

“Koordinasi dilakukan melalui grup WhatsApp dengan BPJS.”

Pasien:

“Petugas saling membantu, tidak dilempar ke unit lain.”

Kesimpulan: pelayanan bersifat kolaboratif, bukan hirarkis.

Memandang Manusia Seutuhnya

Rumah sakit memperhatikan keterbatasan pasien.

Duta JKN:

“Pasien lansia dibimbing atau dibantu pendamping.”

IT:

“Jika sulit, dialihkan ke layanan manual.”

Pasien:

- “Kendala utama jaringan”
- “Sebagian dibantu keluarga”
- “Petugas tetap membantu”

Kesimpulan: terdapat empati dan pendekatan humanis dalam pelayanan.

Fokus pada Masa Depan

JKN Mobile dikembangkan sebagai sistem berkelanjutan.

Duta JKN:

“Ke depan akan integrasi penuh dengan sistem rumah sakit.”

IT:

“Perlu upgrade sistem, keamanan data, dan pelatihan SDM.”

Pasien:

- “Harapan: aplikasi lebih cepat”
- “Perlu perbaikan login dan jaringan”

Kesimpulan: aplikasi dipandang sebagai inovasi jangka panjang.

Pembahasan

Dalam penelitian ini, fokus utama pembahasan adalah efektivitas aplikasi JKN Mobile dalam meningkatkan pelayanan publik di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Permasalahan yang diidentifikasi meliputi pemanfaatan aplikasi, kendala penggunaannya oleh pasien, serta belum optimalnya dukungan fitur terhadap kebutuhan layanan.

Permasalahan tersebut menjadi dasar penelitian dengan mengacu pada teori Denhardt & Denhardt (2003), melalui tujuh indikator pelayanan publik, yaitu:

1. Melayani bukan mengarahkan
2. Mengutamakan kepentingan publik
3. Warga negara sebagai pusat bukan pelanggan
4. Akuntabel
5. Organisasi kolaboratif bukan hirarkis
6. Memandang manusia seutuhnya
7. Fokus pada masa depan

Melayani bukan Mengarahkan

Penerapan prinsip ini menempatkan aparatur sebagai fasilitator pelayanan yang membantu dan mendampingi masyarakat, bukan sekadar pengarah prosedur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi JKN Mobile mendorong perubahan pola pelayanan menjadi lebih mandiri bagi pasien, sementara petugas berperan sebagai pendamping saat terjadi kesulitan. Pelayanan tetap diberikan secara humanis tanpa menghilangkan akses layanan langsung bagi pasien yang membutuhkan.

Dengan demikian, prinsip melayani bukan mengarahkan telah diterapkan secara efektif.

Mengutamakan Kepentingan Publik

Prinsip ini menekankan pelayanan yang adil, terbuka, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa JKN Mobile membantu menciptakan keteraturan layanan, mengurangi antrean, dan memberikan kepastian jadwal. Pasien juga tetap dilayani meskipun mengalami kendala penggunaan aplikasi, sehingga kepentingan publik tetap terjaga.

Dengan demikian, prinsip ini telah diterapkan secara efektif.

Warga Negara sebagai Pusat, Bukan Pelanggan

Prinsip ini menempatkan pasien sebagai pemegang hak pelayanan, bukan sebagai pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa JKN Mobile mempermudah akses layanan kesehatan seperti pendaftaran dan antrean. Namun, pelayanan tetap menyesuaikan kondisi pasien, termasuk melalui pendampingan dan layanan manual bagi yang tidak mampu menggunakan aplikasi.

Dengan demikian, warga negara tetap menjadi pusat pelayanan.

Akuntabilitas

Akuntabilitas dimaknai sebagai tanggung jawab dan transparansi dalam pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan adanya mekanisme penanganan gangguan aplikasi melalui koordinasi antara rumah sakit, IT, dan BPJS Kesehatan. Jika terjadi kendala, pelayanan dialihkan ke sistem manual agar hak pasien tetap terpenuhi.

Dengan demikian, akuntabilitas telah berjalan dengan baik meskipun terdapat kendala teknis.

Organisasi Kolaboratif, Bukan Hirarkis

Prinsip ini menekankan kerja sama lintas unit dalam pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan adanya kolaborasi antara unit rumah sakit, tenaga medis, IT, duta JKN, dan BPJS Kesehatan dalam menangani pelayanan JKN Mobile. Petugas juga langsung berkoordinasi tanpa saling melempar tanggung jawab ketika terjadi kendala.

Dengan demikian, organisasi berjalan secara kolaboratif.

Memandang Manusia Secara Utuh

Prinsip ini menekankan pelayanan yang humanis, empatik, dan berorientasi pada pemberdayaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas memberikan pendampingan kepada pasien, terutama lansia dan pengguna dengan keterbatasan digital, serta menyediakan layanan manual sebagai alternatif. Namun, tingkat kemandirian pasien masih belum merata karena keterbatasan literasi digital.

Dengan demikian, prinsip ini belum optimal dan masih memerlukan penguatan melalui edukasi dan pendampingan berkelanjutan.

Fokus pada Masa Depan

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan aplikasi JKN Mobile di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo merupakan bagian dari strategi jangka panjang pengembangan pelayanan kesehatan berbasis digital. Rumah sakit berupaya mengoptimalkan integrasi sistem, meningkatkan infrastruktur teknologi, serta memperkuat kapasitas SDM agar pelayanan digital berjalan efektif dan berkelanjutan.

Hasil wawancara menunjukkan adanya kesadaran terhadap tantangan ke depan, terutama terkait kualitas jaringan, keamanan data, serta kebutuhan pelatihan berkelanjutan bagi aparatur

pelayanan. Hal ini menunjukkan komitmen rumah sakit dalam menghadapi dinamika pelayanan digital.

Dari sisi pasien, aplikasi JKN Mobile dinilai relevan dengan kebutuhan masa depan, meskipun masih diperlukan peningkatan stabilitas sistem, kemudahan akses, dan kecepatan penggunaan.

Dengan demikian, indikator fokus pada masa depan telah diterapkan secara efektif, ditandai kesiapan organisasi dalam mengembangkan layanan digital yang adaptif dan berkelanjutan.

Selain itu, berdasarkan teori efektivitas organisasi Richard M. Steers, dapat dilihat melalui tiga aspek:

1. Pencapaian Tujuan
   Tujuan JKN Mobile untuk mempermudah akses, mempercepat administrasi, dan mengurangi antrean telah mulai tercapai, terutama pada pendaftaran dan pengambilan nomor antrean, meskipun masih ada kendala teknis.
2. Integrasi
   Terlihat dari kerja sama rumah sakit, BPJS Kesehatan, serta unit internal (loket, medis, IT) yang mendukung kelancaran pelayanan berbasis aplikasi.
3. Adaptasi
   Rumah sakit menunjukkan kemampuan beradaptasi dengan digitalisasi pelayanan melalui peralihan dari sistem manual ke sistem berbasis teknologi.

Berdasarkan ketiga aspek tersebut, penerapan JKN Mobile dinilai cukup efektif. Kendala yang ada bersifat operasional seperti literasi digital dan gangguan sistem, sehingga tidak mengurangi fungsi utama aplikasi.

Dengan demikian, JKN Mobile merupakan langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, meskipun masih memerlukan penguatan pada aspek pemberdayaan pengguna.

NO	Indikator *New Public Service* (Nps)	Status
1	Melayani bukan Mengarahkan	Efektif
2	Mengutamakan Kepentingan Publik	Efektif
3	Warga Negara Sebagai Pusat, Bukan Pelanggan	Efektif
4	Akuntabilitas	Efektif
5	Organisasi Yang Kolaboratif Bukan Hirarkis	Efektif

NO	Indikator *New Public Service* (Nps)	Status
6	Memandang Manusia Seutuhnya	Belum Optimal
7	Fokus pada Masa Depan	Efektif

Tabel 1 ringkasan stasus indikator *New Public Service*

Berdasarkan hasil pembahasan seluruh indikator, dapat disimpulkan bahwa identifikasi masalah tidak sepenuhnya menunjukkan ketidakefektifan penerapan aplikasi JKN Mobile, melainkan mencerminkan tantangan dalam implementasi digitalisasi pelayanan publik.

Identifikasi masalah terkait keterbatasan pemahaman pasien beririsan dengan indikator *memandang manusia seutuhnya*. Hasil penelitian menunjukkan rumah sakit telah memberikan pendampingan dan menyediakan layanan manual, namun masih terdapat ketergantungan sebagian pasien, sehingga aspek pemberdayaan pengguna belum optimal.

Masalah efektivitas layanan digital dalam mendukung kepentingan publik telah terjawab melalui temuan bahwa JKN Mobile menciptakan keteraturan antrean, transparansi informasi, dan kepastian layanan, sehingga orientasinya tetap pada kepentingan masyarakat.

Sementara itu, kendala teknis dan keberlanjutan pelayanan tidak menunjukkan kelemahan kebijakan, melainkan kebutuhan pengembangan berkelanjutan, sejalan dengan indikator *fokus pada masa depan* yang dinilai efektif.

Dengan demikian, seluruh identifikasi masalah lebih menunjukkan dinamika implementasi, bukan kegagalan kebijakan. Secara umum, penerapan JKN Mobile dinilai efektif, dengan satu aspek yang masih perlu penguatan untuk peningkatan layanan ke depan

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mobile dalam meningkatkan pelayanan publik di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi JKN Mobile telah berjalan efektif dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Aplikasi ini mampu menghadirkan kemudahan akses layanan, mempercepat proses administrasi, serta mendorong pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan responsif. Secara substansial, JKN Mobile juga memperkuat transformasi

pelayanan publik berbasis digital dengan mengurangi ketergantungan pada layanan manual dan meningkatkan kenyamanan pasien.

Ditinjau dari teori *New Public Service*, implementasi JKN Mobile telah mencerminkan pelayanan yang berorientasi pada warga negara, mengutamakan kepentingan publik, serta mendukung pelayanan yang akuntabel, adaptif, dan berorientasi masa depan. Kendala seperti keterbatasan literasi digital pasien dan gangguan teknis sistem tidak mengurangi efektivitas layanan, melainkan menjadi bagian dari proses penyesuaian dalam pengembangan inovasi pelayanan digital yang perlu terus disempurnakan secara berkelanjutan.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe terus memperkuat implementasi JKN Mobile melalui optimalisasi integrasi sistem, perluasan layanan, serta pendampingan bagi pasien dalam penggunaan aplikasi. BPJS Kesehatan diharapkan meningkatkan stabilitas sistem serta memperkuat sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat secara berkelanjutan. Selain itu, masyarakat diharapkan lebih aktif memanfaatkan aplikasi JKN Mobile agar pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih cepat, efisien, dan transparan serta mendukung transformasi pelayanan publik yang modern.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, R. F. M., & Baharuddin, Z. T. M. (2025). Manajemen pelayanan publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis, 5*(1), 291–304.

Ainun Riska Katijan, Robin Pakudu, Dian Fitriani Karim, & R. A. I. (2025). Evaluasi dampak program di Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *JIHAD: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi, x*(x), 1–8.

Botutihe, N. (2017). Analisis efektivitas pelayanan publik pada Rumah Sakit Aloei Saboe Provinsi Gorontalo. *Jurnal*, 6(2), 1–12.

Djafar, F. (2024). *Teori administrasi publik: Pendekatan analisis dan penerapan.*

Epron, S. E., & Nursiah, H. (2025). Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP), 1*(1), 1–7.

Forman Zebua, J., Hutahean, M., & Lumban Tobing, A. (2024). Copyright @, 4, 4735–4744.

Habib, & Najib, M. (2017). Implementasi Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2000 tentang pengaturan dan pembinaan pedagang kaki lima di Kecamatan Semarang Timur. *EKP, 13*(3), 1576–1580.

Jiwa, G., Bali, D. I., & Vembriati, N. (n.d.). Stigma terhadap orang dengan gangguan jiwa di Bali, 121–132.

Mahsuni, A. W., et al. (2024). *Filsafat administrasi*. https://books.google.com/books?id=faxsEAAAQBAJ

Marliani, L. (2018). Definisi administrasi dalam berbagai sudut pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh, 5*(4), 18–19.

Mayasari, E. D. (2017). Persepsi penonton remaja Kota Samarinda terhadap program Ini Talkshow di NET TV. *eJournal Ilmu Komunikasi, 6*, 1–12.

Pujayanti, F. H., Sumiharsono, R., & Triwahyuni, E. (2023). Pengaruh metode game based learning terhadap kemampuan motorik kasar dan sosial emosional anak TK. 4, 1435–1444.

Rubiansyah, M., Setiawan, I., & Febriadi, H. (2021). Efektivitas penerimaan pajak restoran pada BAPENDA Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Kebijakan Publik, 1*(3), 674–683.

Sihotang, F. D. (2023). Efektivitas aplikasi mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di RS Tandun Nusa Lima Medika. *Repository UMA*.

Soselisa, H. C., & Puturuhu, D. (2021). Penerapan prinsip New Public Service dalam pelayanan STNK pada SAMSAT. *Public Policy, 2*(2), 315–330. https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v2.i2.p315-330

Subakti, H., et al. (2023). *Metodologi penelitian kualitatif* (S. Bahri, Ed.).

Surbakti, A. H., et al. (2023). Memperkuat landasan teori karya ilmiah mahasiswa dengan aplikasi Consensus. *JPMA, 3*(2), 63–68. https://doi.org/10.37249/jpma.v3i2.685

Ulfah, H., & Subadi, W. (2021). Peran kepala desa sebagai motivator dalam meningkatkan disiplin waktu aparatur desa. *JAPB, 4*, 2723–0937.

Wijaya, H. (2018). Analisis data kualitatif model Spradley.

Yuliastuti, H., & Jawahir, M. (2023). Analisis efektivitas pemanfaatan aplikasi JKN Mobile di Indonesia. *JPKM Langit Biru, 4*(01), 28–40. https://doi.org/10.54147/jpkm.v4i01.726