

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MOBILE JKN DALAM MENINGKATKAN
EFISIENSI RAWAT JALAN DI RSUD H. PADJONGA DAENG NGALLE
KABUPATEN TAKALAR: MODEL VAN METER DAN VAN HORN**

Amina¹, Asri², Nuryanti Mustari³

¹²³Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Makassar
amina777811@gmail.com

ABSTRACT

This study discusses the implementation of the Mobile JKN policy in improving the efficiency of outpatient services at H. Pajonga Daeng Ngalle Regional Hospital, Takalar Regency. The main problem faced is the persistence of obstacles in outpatient services even though the Mobile JKN application has been implemented, such as limited internet network in certain areas, low patient technological literacy, and dependence on staff assistance. These conditions have an impact on the efficiency of time and service flow that is not optimal. The purpose of this study is to determine and describe the implementation of the Mobile JKN policy in improving outpatient efficiency by using the Van Meter and Van Horn policy implementation model. This study uses a qualitative approach with a descriptive type. Data collection techniques were carried out through interviews, observation, and documentation with informants directly involved in the Mobile JKN service. Data analysis was carried out qualitatively through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the implementation of the Mobile JKN policy at H. Pajonga Daeng Ngalle Regional Hospital has essentially helped improve the efficiency of outpatient services, especially in reducing queue times and regular service flow. However, the effectiveness of the implementation is not optimal because it is still influenced by limited resources, especially technological facilities, internet network quality, and public understanding of the use of the application. This study concludes that the success of Mobile JKN implementation is largely determined by the clarity of policy standards, resource readiness, implementer attitudes, and social environmental support.

Keywords: Policy implementation, Mobile JKN, Outpatient efficiency, Health services, Van Meter and Van Horn

ABSTRAK

Penelitian ini membahas implementasi kebijakan Mobile JKN dalam meningkatkan efisiensi pelayanan rawat jalan di RSUD H. Pajonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Masalah utama yang dihadapi adalah masih adanya kendala pelayanan rawat jalan meskipun aplikasi Mobile JKN telah diterapkan, seperti keterbatasan jaringan internet di wilayah tertentu, rendahnya literasi teknologi pasien, serta ketergantungan pada pendampingan petugas. Kondisi ini berdampak pada belum optimalnya efisiensi waktu dan alur pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi kebijakan Mobile JKN dalam meningkatkan efisiensi rawat jalan dengan menggunakan model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui

wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terlibat langsung dalam pelayanan Mobile JKN. Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Mobile JKN di RSUD H. Pajonga Daeng Ngalle pada dasarnya telah membantu meningkatkan efisiensi pelayanan rawat jalan, terutama dalam pengurangan waktu antrean dan keteraturan alur pelayanan. Namun, efektivitas implementasi belum optimal karena masih dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya, terutama sarana teknologi, kualitas jaringan internet, serta pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan implementasi Mobile JKN sangat ditentukan oleh kejelasan standar kebijakan, kesiapan sumber daya, sikap pelaksana, serta dukungan lingkungan sosial.

Kata Kunci: Implementasi kebijakan, Mobile JKN, Efisiensi rawat jalan, Pelayanan kesehatan, Van Meter dan Van Horn

A. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Negara berkewajiban menjamin tersedianya pelayanan kesehatan yang adil, merata, dan berkualitas sebagai bagian dari pemenuhan hak dasar warga negara. Dalam praktiknya, pelayanan kesehatan sering dihadapkan pada berbagai permasalahan, seperti prosedur pelayanan yang kompleks, waktu tunggu yang panjang, serta keterbatasan akses bagi masyarakat tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan masih memerlukan inovasi kebijakan yang mampu meningkatkan

kualitas layanan sekaligus efisiensi sistem pelayanan yang ada (Sumarto, 2018).

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi pelayanan publik menuju sistem digital yang lebih efektif dan efisien. Dalam sektor kesehatan, pemanfaatan teknologi tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung administrasi, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas layanan serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Penerapan teknologi dalam sistem pelayanan kesehatan diyakini mampu meningkatkan efisiensi pemanfaatan sumber daya, mempercepat pengambilan keputusan, serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan apabila diimplementasikan

secara tepat dan terintegrasi (Omaghomi et al., 2024).

Upaya pemerintah Indonesia dalam meningkatkan akses pelayanan kesehatan diwujudkan melalui penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Program ini bertujuan memberikan perlindungan kesehatan bagi seluruh masyarakat secara inklusif dan berkeadilan. Implementasi JKN telah memberikan kontribusi signifikan dalam memperluas cakupan layanan kesehatan, mengurangi kesenjangan akses, serta meningkatkan perlindungan sosial di bidang kesehatan. Namun demikian, peningkatan jumlah peserta JKN juga menuntut adanya inovasi pelayanan agar sistem pelayanan tetap berjalan efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Widjaja et al., 2025).

Salah satu inovasi yang dikembangkan dalam mendukung program JKN adalah aplikasi Mobile JKN, yang memungkinkan peserta mengakses berbagai layanan kesehatan secara digital, seperti pendaftaran pelayanan, pengecekan status kepesertaan, serta informasi fasilitas kesehatan. Kehadiran aplikasi

ini diharapkan mampu mengurangi antrean pelayanan, meningkatkan kemudahan akses, serta mempercepat proses administrasi di fasilitas kesehatan. Persepsi kemudahan penggunaan aplikasi menjadi faktor penting yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan oleh masyarakat, sehingga keberhasilan implementasi Mobile JKN sangat bergantung pada tingkat penerimaan pengguna dan kesiapan sistem pelayanan kesehatan (Wahyudi et al., 2021).

Secara konseptual, implementasi kebijakan merupakan tahap penting dalam siklus kebijakan publik karena menentukan tercapai atau tidaknya tujuan kebijakan yang telah dirumuskan. Implementasi kebijakan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pelaksanaan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor sumber daya, komunikasi organisasi, serta kondisi lingkungan sosial masyarakat. Keberhasilan implementasi kebijakan sangat ditentukan oleh kesesuaian antara tujuan kebijakan, kapasitas pelaksana, serta kondisi nyata di lapangan (Sutmasa, 2021). Oleh karena itu, analisis implementasi kebijakan menjadi penting untuk

menilai efektivitas suatu inovasi pelayanan publik, termasuk dalam pelayanan kesehatan berbasis digital.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, efisiensi pelayanan rawat jalan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Pelayanan rawat jalan yang efisien ditandai dengan waktu tunggu yang lebih singkat, alur pelayanan yang tertata, serta pemanfaatan sumber daya yang optimal tanpa mengurangi kualitas layanan. Sebelum adanya sistem digital, proses pendaftaran rawat jalan umumnya dilakukan secara manual sehingga menyebabkan penumpukan pasien dan rendahnya efisiensi pelayanan. Penerapan sistem pendaftaran berbasis aplikasi diharapkan mampu mengatasi permasalahan tersebut melalui pengaturan jadwal pelayanan yang lebih sistematis (Maulana et al., 2023).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi Mobile JKN memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan, terutama dalam meningkatkan kemudahan akses dan mengurangi waktu tunggu pasien. Namun, berbagai kendala masih ditemukan,

seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya literasi digital masyarakat, serta kebutuhan sosialisasi yang lebih intensif. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan lingkungan pengguna (Meyriyani et al., 2024).

RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar sebagai salah satu rumah sakit daerah telah mengimplementasikan aplikasi Mobile JKN dalam upaya meningkatkan efisiensi pelayanan rawat jalan. Meskipun implementasi tersebut memberikan kemudahan bagi pasien dalam proses pendaftaran dan pengaturan waktu pelayanan, masih terdapat berbagai kendala, seperti keterbatasan akses jaringan di wilayah tertentu serta perbedaan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan dan realitas implementasi di lapangan yang perlu dianalisis secara lebih mendalam (Meisari et al., 2024).

Untuk memahami keberhasilan maupun hambatan implementasi kebijakan tersebut, penelitian ini

menggunakan model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn yang menekankan pada enam variabel utama, yaitu standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, disposisi pelaksana, komunikasi antarorganisasi, serta lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Model ini dipandang relevan karena mampu menjelaskan keterkaitan antara proses implementasi kebijakan dengan dampak yang dihasilkan dalam pelayanan publik, khususnya pada pelayanan kesehatan berbasis digital (Van Meter & Van Horn, 1975).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis implementasi kebijakan Mobile JKN dalam meningkatkan efisiensi pelayanan rawat jalan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan proses implementasi kebijakan, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta menganalisis sejauh mana kebijakan tersebut mampu meningkatkan efisiensi pelayanan rawat jalan. Hasil penelitian diharapkan memberikan manfaat teoritis sebagai pengembangan kajian implementasi kebijakan publik di

bidang kesehatan, serta manfaat praktis sebagai bahan evaluasi bagi rumah sakit dan pemangku kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan berbasis digital di masa mendatang.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berupaya memahami secara mendalam proses implementasi kebijakan Mobile JKN dalam meningkatkan efisiensi pelayanan rawat jalan, serta menggali realitas empiris yang terjadi di lapangan. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menangkap makna, persepsi, dan pengalaman para pelaksana kebijakan maupun pengguna layanan secara utuh dan kontekstual.

Lokasi penelitian ditetapkan di RSUD H. Pajonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa rumah sakit tersebut telah menerapkan kebijakan Mobile JKN dalam pelayanan rawat jalan, sehingga relevan untuk mengkaji proses implementasi kebijakan dan dampaknya terhadap efisiensi

pelayanan. Penelitian dilaksanakan dalam kurun waktu yang disesuaikan dengan kebutuhan pengumpulan data lapangan hingga informasi yang diperoleh mencapai tingkat kejenuhan data.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi terkait pemahaman, sikap, dan pengalaman informan dalam pelaksanaan Mobile JKN. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung alur pelayanan rawat jalan, penggunaan Mobile JKN, serta interaksi antara petugas dan pasien. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa kebijakan internal rumah sakit, laporan pelayanan, serta dokumen pendukung lain yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan mengikuti tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif yang sistematis agar mudah dipahami. Penarikan kesimpulan

dilakukan dengan menginterpretasikan data secara mendalam untuk menemukan pola, hubungan, dan makna terkait implementasi kebijakan Mobile JKN.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh bersifat valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, kajian ini diarahkan untuk menganalisis kebijakan yang telah diimplementasikan terkait Mobile JKN dalam meningkatkan efisiensi pelayanan rawat jalan di RSUD H. Pajonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Penelitian ini didasarkan pada hasil pengumpulan dan analisis data yang diperoleh dari beberapa informan RSUD H. Padjonga.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Mobile JKN di RSUD H. Pajonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar secara umum telah berjalan dan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efisiensi pelayanan rawat jalan. Penerapan Mobile JKN mengubah pola pelayanan administrasi yang sebelumnya bersifat manual menjadi berbasis digital, khususnya pada tahap pendaftaran pasien. Pasien peserta JKN dapat melakukan pendaftaran secara daring, memperoleh nomor antrean, dan mengetahui jadwal pelayanan sebelum datang ke rumah sakit. Perubahan ini berdampak pada berkurangnya kepadatan di loket pendaftaran serta meningkatnya keteraturan alur pelayanan rawat jalan.

Ditinjau dari aspek standar dan sasaran kebijakan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan penerapan Mobile JKN telah dipahami oleh pihak rumah sakit, terutama oleh pimpinan dan petugas pelayanan. Standar pelayanan yang mengacu pada kebijakan BPJS Kesehatan telah dijadikan pedoman dalam pelaksanaan Mobile JKN. Sasaran kebijakan, yaitu meningkatkan

efisiensi pelayanan dan memberikan kepastian waktu kepada pasien, telah tercermin dalam praktik pelayanan rawat jalan. Hal ini sejalan dengan pandangan Van Meter dan Van Horn yang menekankan bahwa kejelasan standar dan sasaran kebijakan merupakan prasyarat utama keberhasilan implementasi. Ketika pelaksana memahami arah kebijakan secara jelas, maka peluang tercapainya tujuan kebijakan menjadi lebih besar.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pemahaman standar kebijakan belum sepenuhnya merata di kalangan pasien. Sebagian pasien belum memahami secara utuh prosedur penggunaan Mobile JKN, sehingga masih datang langsung ke rumah sakit tanpa melakukan pendaftaran daring. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar kebijakan yang ditetapkan dan kemampuan kelompok sasaran dalam mengakses kebijakan tersebut. Dalam perspektif teori implementasi kebijakan, kondisi ini menunjukkan bahwa kejelasan standar di tingkat pelaksana belum sepenuhnya diikuti oleh efektivitas komunikasi kebijakan kepada masyarakat.

Aspek sumber daya menjadi faktor yang sangat menentukan dalam implementasi Mobile JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa RSUD H. Pajonga Daeng Ngalle memiliki sumber daya manusia yang cukup untuk mendukung pelaksanaan kebijakan, khususnya petugas pendaftaran dan petugas pendamping Mobile JKN. Petugas tersebut berperan penting dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi. Dari sisi sarana prasarana, rumah sakit telah menyediakan perangkat pendukung seperti komputer dan jaringan internet. Namun, kualitas jaringan internet belum stabil, terutama ketika terjadi lonjakan jumlah pengguna. Selain itu, keterbatasan akses internet di wilayah tempat tinggal pasien juga menjadi kendala utama.

Temuan ini sejalan dengan teori Van Meter dan Van Horn yang menyatakan bahwa keterbatasan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun nonmanusia, dapat menghambat efektivitas implementasi kebijakan. Meskipun kebijakan telah dirancang dengan baik, tanpa dukungan sumber daya yang memadai, tujuan kebijakan sulit dicapai secara optimal. Dalam

konteks penelitian ini, keterbatasan jaringan internet dan literasi digital pasien menjadi faktor penghambat utama dalam pemanfaatan Mobile JKN secara maksimal.

Karakteristik agen pelaksana dan disposisi pelaksana menunjukkan hasil yang relatif positif. Penelitian menemukan bahwa petugas rumah sakit pada umumnya memiliki sikap yang mendukung implementasi Mobile JKN. Petugas menunjukkan komitmen untuk membantu pasien, bersikap ramah, dan memberikan pendampingan dalam proses pendaftaran. Sikap ini berkontribusi terhadap kelancaran pelayanan dan membantu pasien beradaptasi dengan sistem pelayanan digital. Disposisi pelaksana yang positif ini memperkuat pandangan Van Meter dan Van Horn bahwa sikap dan komitmen pelaksana memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan kebijakan.

Meskipun demikian, tingginya ketergantungan pasien terhadap pendampingan petugas menunjukkan bahwa Mobile JKN belum sepenuhnya mendorong kemandirian pengguna layanan. Dalam jangka panjang, kondisi ini berpotensi menambah beban kerja petugas jika tidak

diimbangi dengan peningkatan literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, hasil penelitian ini mengindikasikan perlunya strategi penguatan kapasitas pengguna layanan agar tujuan efisiensi dapat tercapai secara berkelanjutan.

Dari sisi komunikasi antarorganisasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi internal di lingkungan RSUD H. Pajonga Daeng Ngalle berjalan cukup baik. Pimpinan rumah sakit, petugas pendaftaran, dan unit pelayanan rawat jalan memiliki pemahaman yang sama terkait prosedur penggunaan Mobile JKN. Koordinasi ini meminimalkan kesalahan administrasi dan membantu menjaga konsistensi pelayanan. Namun, komunikasi kebijakan kepada masyarakat masih belum optimal. Sosialisasi Mobile JKN belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama pasien dari wilayah pesisir dan kelompok lanjut usia.

Dalam teori implementasi kebijakan, komunikasi memegang peran penting sebagai sarana penyampaian informasi kebijakan kepada pelaksana dan kelompok sasaran. Ketidakefektifan komunikasi dapat menyebabkan

kesalahpahaman dan rendahnya tingkat kepatuhan terhadap kebijakan. Temuan penelitian ini menguatkan pandangan tersebut, di mana keterbatasan sosialisasi menjadi salah satu faktor penyebab rendahnya tingkat pemanfaatan Mobile JKN oleh sebagian pasien.

Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik juga memengaruhi implementasi kebijakan Mobile JKN. Secara sosial, tingkat pendidikan dan literasi digital masyarakat Kabupaten Takalar masih beragam. Kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan latar belakang pendidikan rendah cenderung mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi berbasis digital. Dari sisi ekonomi, Mobile JKN memberikan manfaat berupa penghematan waktu dan biaya transportasi karena pasien tidak perlu datang lebih awal ke rumah sakit hanya untuk mendaftar. Dukungan kebijakan pemerintah terhadap digitalisasi pelayanan kesehatan menjadi faktor lingkungan politik yang mendorong implementasi Mobile JKN di rumah sakit daerah.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Van Meter dan Van Horn bahwa lingkungan eksternal kebijakan dapat memperkuat atau melemahkan

implementasi. Lingkungan sosial yang belum sepenuhnya siap terhadap digitalisasi menjadi tantangan tersendiri, meskipun lingkungan politik memberikan dukungan yang kuat terhadap inovasi pelayanan publik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Mobile JKN di RSUD H. Pajonga Daeng Ngalle telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan rawat jalan, terutama dalam pengurangan waktu tunggu dan penataan alur pelayanan. Namun, efektivitas kebijakan belum optimal karena masih dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya teknologi, rendahnya literasi digital sebagian pasien, serta kurangnya sosialisasi kebijakan.

Pembahasan ini menegaskan bahwa implementasi kebijakan Mobile JKN tidak dapat dipahami hanya sebagai penerapan teknologi, tetapi sebagai proses kebijakan publik yang kompleks. Keberhasilan kebijakan sangat ditentukan oleh interaksi antara standar kebijakan, sumber daya, sikap pelaksana, komunikasi, dan lingkungan pendukung. Dengan menggunakan kerangka teori Van Meter dan Van Horn, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan

efisiensi pelayanan rawat jalan melalui Mobile JKN memerlukan pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan. Upaya peningkatan kualitas jaringan, penguatan sosialisasi, dan peningkatan literasi digital masyarakat menjadi kunci untuk mengoptimalkan implementasi kebijakan Mobile JKN di masa mendatang.

D. Penutup

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan Mobile JKN di RSUD H. Pajonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efisiensi pelayanan rawat jalan. Penerapan sistem pendaftaran berbasis digital mampu mengurangi antrean di loket pendaftaran, memperbaiki keteraturan alur pelayanan, serta memberikan kepastian waktu pelayanan bagi pasien peserta JKN. Dari perspektif model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn, standar dan sasaran kebijakan telah dipahami dengan baik oleh pelaksana, sumber daya manusia relatif memadai, serta disposisi pelaksana menunjukkan sikap yang mendukung

kebijakan. Namun, efektivitas implementasi belum sepenuhnya optimal karena masih ditemui kendala pada aspek sumber daya teknologi, khususnya kualitas jaringan internet, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Selain itu, komunikasi dan sosialisasi kebijakan kepada kelompok sasaran belum merata, sehingga pemanfaatan Mobile JKN belum maksimal. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan Mobile JKN tidak hanya ditentukan oleh inovasi teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Rumah sakit perlu memperkuat sosialisasi Mobile JKN secara berkelanjutan dengan pendekatan yang mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Peningkatan kualitas jaringan dan fasilitas teknologi perlu menjadi prioritas untuk mendukung kelancaran pelayanan digital. Pelatihan dan pendampingan bagi pasien, terutama kelompok lansia, perlu ditingkatkan agar mendorong kemandirian pengguna. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji tingkat kepuasan pasien secara

kuantitatif atau membandingkan implementasi Mobile JKN di beberapa rumah sakit daerah untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Maulana, I., Basori, Y. F. F. Y., & Meigawati, D. (2023). Implementasi aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi 2018–2021. *Jurnal Governansi*, 9(1), 44–52.
- Meisari, W. A., Widyaningrum, N., & Prameswari, A. (2024). Atensi Pengguna Mobile JKN dengan Pendekatan Model TAM (Technology Acceptance Model). *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan*, 7(2), 121–133.
- Meyriyani, S. F., Sujana, N., & Utami, P. (2024). Penerapan Prinsip New Public Service (NPS) Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Melalui Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 819–828.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.10499283>
- Omaghomi, T. T., Elufioye, O. A., Onwumere, C., Arowoogun, O., Odilibe, I. P., Owolabi, O. R., & Hill, C. (2024). General healthcare policy and its influence on management practices: A review.
- Sumarto, R. H. (2018). *New Public Service Pada Pelayanan*

- Kesehatan (Kajian Pelayanan Kesehatan melalui BPJS Kesehatan). *Public Corner*, 13(2), 1–12.
- Sutmasa, Y. G. (2021). Memastikan Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik. 32(3), 167–186.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
- Wahyudi, W., Mukhsin, M., & Nupus, H. (2021). Meningkatkan Intention To Use Aplikasi Mobile JKN Melalui Perceived Usefulness Dan Attitude Towards Use Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Mobile JKN Segmen Pekerja Penerima Upah Badan Usaha di Wilayah BPJS Kesehatan Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT)*, 5(1), 98–116.
- Widjaja, G., Yustanti, D. E., Sijabat, H. H., & Dhanudibroto, H. (2025). Evaluasi Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Meningkatkan Akses Layanan Kesehatan Masyarakat di Indonesia. *Jurnal Kesehatan*, 3(2), 177–188.