

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *E-GOVERNMENT* DI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN KOTA PALU

Putri Amelia H.¹⁾, Mustainah²⁾, Mukarramah³⁾

¹ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
putriameliaharianto@gmail.com

² Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
mustainahmappatoba@gmail.com

³ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
mukarramaheko1037@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan publik berbasis *e-government* melalui pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Palu dengan menggunakan teori efektivitas organisasi Richard M. Steers yang meliputi aspek pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis untuk menggambarkan efektivitas pelaksanaan pelayanan berbasis digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Mobile JKN telah memberikan kontribusi yang cukup baik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, yang ditandai dengan kemudahan akses layanan, proses pelayanan yang lebih efisien, koordinasi yang berjalan dengan baik antara BPJS Kesehatan, peserta, dan fasilitas kesehatan, serta adanya upaya penyesuaian pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, implementasinya masih menghadapi beberapa kendala, antara lain rendahnya pemahaman sebagian peserta dalam memanfaatkan fitur aplikasi, gangguan jaringan dan sistem, serta belum meratanya penggunaan Mobile JKN di kalangan peserta. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan kepada masyarakat agar pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dapat berlangsung lebih optimal.

Kata kunci: Efektivitas, *e-Government*, Jaminan Kesehatan Nasional, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of e-government-based public services through the use of the Mobile JKN application at BPJS Kesehatan in Palu City, using Richard M. Steers' organizational effectiveness theory, which includes goal achievement, integration, and adaptation aspects. This study uses a qualitative descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation, then analyzed to describe the effectiveness of implementing digital-based services. The results show that the application of Mobile JKN has made a fairly good contribution to public service delivery, marked by easier access to services, more efficient service processes, smooth coordination between BPJS Kesehatan, participants, and healthcare facilities, as well as efforts to adapt services to community needs. However, its implementation still faces some obstacles, including the low understanding of some participants in using the app's features, network and system disruptions, and the uneven use of Mobile JKN among participants. Therefore, there needs to be more socialization, education, and support for the community so that the use of the Mobile JKN app can be more optimal.

Keywords: *Effectiveness, e-Government, National Health Insurance, Public Services*

Submisi: 07-07-2026
Diterima: 08-07-2026
Dipublikasikan: 08-08-2026

PENDAHULUAN

Tata kelola pemerintahan di Indonesia, dalam memenuhi keberhasilan pelayanan publik menjadi elemen krusial lantaran desakan akan mutu layanan mengharuskan seluruh lembaga negara, tak terkecuali BPJS Kesehatan, memformulasikan pembaruan memanfaatkan teknologi informasi lewat skema *e-government*.

Pelaksanaan pelayanan publik berpatokan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi ini menekankan kewajiban penerapan asas keterbukaan, pertanggungjawaban, dan keterlibatan warga demi menghadirkan mutu layanan prima yang menjawab keperluan masyarakat dengan paripurna.

Langkah modernisasi layanan tersebut di atas, didukung oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Selanjutnya, dalam pengembangan *e-government*, oleh Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kedua regulasi tersebut menegaskan pentingnya transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan agar pelayanan publik dapat diberikan secara lebih efektif, efisien, dan terintegrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Kebijakan tersebut di atas, melandasi akselerasi birokrasi digital di Kota Palu selaku pusat pemerintahan Provinsi Sulawesi Tengah. Lewat penerapan SPBE, sistem pelayanan publik diperkokoh oleh Pemerintah Kota Palu via optimalisasi perangkat digital, agar ekspektasi publik akan kemudahan akses, kecepatan, serta keterukuran layanan dapat terpenuhi. Di sisi lain, BPJS Kesehatan memegang posisi vital selaku pelaksana Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam menjamin keterjangkauan proteksi medis bagi warga.

Kewajiban ini berlandaskan mandat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang menggaransi hak proteksi sosial dan jaminan kesehatan bagi tiap individu. Konsekuensinya, selaku badan hukum publik berkonsumen masif, BPJS Kesehatan diwajibkan membenahi mutu operasionalnya lewat integrasi *e-government*.

Wujud pembaruan digitalisasi pelayanan publik khususnya di bidang kesehatan, melalui aplikasi Mobile JKN guna menyederhanakan jalan bagi pengguna dalam menjangkau urusan kepesertaan dan fasilitas medis secara kilat, hemat, dan terbuka. Aplikasi ini dirancang demi mendongkrak performa layanan sekaligus mendukung tata kelola berkas administrasi dan data medis, agar Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berjalan lebih berdaya guna bagi segenap masyarakat.

Riset terdahulu dari (Wahyuni, 2024) tentang efektivitas pelayanan jaminan kesehatan berbasis teknologi mobile JKN di BPJS Kesehatan cabang Bandar Lampung, membuktikan bahwa efisiensi operasional meningkat dan durasi antrian terpangkas berkat aplikasi Mobile JKN. Kendati demikian, minimnya atensi publik terhadap kepraktisan sistem *online* dinilai peneliti masih membatasi optimalisasi fitur tersebut. Temuan riset ini melandasi urgensi pelaksanaan studi lanjutan terkait performa tata kelola *e-government* pada Kantor BPJS Kesehatan Kota Palu, yang mengusung karakteristik wilayah serta profil pengguna yang distingtif.

Penerapan *e-government* memiliki urgensi yang sangat tinggi di sektor kesehatan, mengingat pelayanan kesehatan sebagai salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang bersifat

terus-menerus dan melibatkan jumlah pengguna layanan yang sangat besar. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan menuntut adanya sistem pelayanan yang efektif dan terintegrasi. Tanpa dukungan digitalisasi, pelayanan kesehatan berpotensi mengalami antrean panjang, keterlambatan pelayanan administratif, serta rendahnya kepuasan masyarakat.

Penerapan digitalisasi pelayanan publik di Tingkat nasional terus meningkat, namun tidak semua daerah menunjukkan efektivitas yang sama dalam pemanfaatannya, salah satu contoh dapat dilihat pada kantor BPJS Kesehatan cabang palu, yang melayani Masyarakat. Berdasarkan data dari BPJS Kesehatan Cabang palu jumlah peserta JKN di kota palu pada tahun 2024 mencapai 389.264 jiwa sedangkan pada tahun 2025 mencapai 400.888 jiwa Rendahnya pemanfaatan aplikasi mobile JKN di Kota Palu disebabkan oleh berbagai factor, seperti keterbatasan literasi digital Masyarakat, kurangnya sosialisasi dari pihak BPJS Kesehatan, serta kebiasaan Masyarakat yang masih mengandalkan layanan tatap muka. Kondisi ini berdampak pada efektivitas layanan publik, Dimana pelayanan digital yang seharusnya mempercepat dan mempermudah proses administrasi, justru belum berfungsi secara optimal, (Sumber: BPJS Kota Palu, 2026).

Fenomena di atas memperlihatkan bahwa sasaran utama dari penataan *e-government* via Mobile JKN belum sepenuhnya tercapai. Seyogianya, skema *e-government* digulirkan untuk mengerek performa birokrasi bermodalkan teknologi informasi agar publik merasai kemudahan akses, pemangkasan durasi, serta efisiensi waktu maupun anggaran. Di samping itu, peralihan sistem ini diniatkan untuk mereduksi kebiasaan interaksi fisik di loket, sekaligus menciptakan birokrasi yang lebih terbuka, cekatan, dan akurat menjawab tuntutan khalayak.

Kenyataan di lapangan berkata lain karena target tersebut masih jauh dari harapan. Berbagai hambatan ditemui warga saat mengakses sistem digital Mobile JKN, mulai dari minimnya pemahaman operasional peranti, rendahnya pemahaman teknologi sebagian pengguna, problem koneksi internet, hingga eror sistemik yang menghambat proses administrasi. Sebagian nasabah pun terpantau tetap mendatangi langsung kantor BPJS Kesehatan karena menganggap tatap muka lebih praktis dan memberikan rasa aman berkat asistensi langsung dari pegawai.

Keberhasilan integrasi sistem digital dalam birokrasi tidak melulu ditentukan oleh ketersediaan peranti lunak atau platform elektronik semata. Faktor kesiapan manajerial dalam mengawal transisi, mutu aparatur pelaksana, serta daya adaptasi warga terhadap pembaruan teknologi memegang peranan yang tak kalah krusial. Oleh karena itu, keandalan tata kelola *e-government* menuntut sokongan komprehensif yang mencakup sisi infrastruktur digital, kualitas pegawai, hingga agenda edukasi publik masif agar faedah digitalisasi dapat dirasakan seutuhnya oleh seluruh anggota.

Dasar kajian ilmiah pada kinerja birokrasi berbasis *e-government* dalam penelitian ini yaitu teori efektivitas organisasi oleh Duncan, yang dikutip Richard M. Steers, sebagai Kerangka teoritis tersebut meliputi tiga tolak ukur pokok, yakni pemenuhan sasaran, keterpaduan, dan daya penyesuaian. Ketiga instrumen ini dimanfaatkan untuk memotret operasionalisasi aplikasi Mobile JKN pada Kantor BPJS Kesehatan Kota Palu. Atas landasan pemikiran itu, urgensi kajian ini terletak pada tujuannya memetakan daya dukung sistem digital Mobile JKN dalam merespons hajat publik, sekaligus menyumbang rekomendasi konstruktif bagi BPJS Kesehatan guna meningkatkan mutu layanan kesehatan di Kota Palu.

METODE

Pendekatan kualitatif berjenis deskriptif diterapkan dalam riset ini demi menjangkau pemahaman komprehensif seputar fenomena efisiensi tata kelola publik berbasis *e-government*. Penjaringan data mengombinasikan beberapa instrumen, mencakup pengamatan langsung di Kantor BPJS Kesehatan Kota Palu, tanya jawab mendalam bersama jajaran staf serta pemegang kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), serta penelusuran berkas autentik sebagai basis data sekunder. Keberagaman instrumen ini dipilih agar data yang terkumpul bersifat utuh, sahih, dan selaras dengan ruang lingkup kajian.

Analisis data dalam penelitian ini, menggunakan konsep dari Miles, Huberman, dan Saldana, (2014) yaitu model interaktif. Adapun 4 langkah dalam model tersebut, yaitu pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), pemaparan data (*data display*), serta perumusan dan pengujian simpulan (*conclusion drawing/verification*). Rangkaian tahapan ini memproses seluruh temuan lapangan secara terstruktur, guna menyajikan deskripsi objektif mengenai performa birokrasi digital bermedia Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Palu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Demi mengoptimalkan kinerja pelayanan bagi para peserta, BPJS Kesehatan Kota Palu menyediakan dua opsi jalur layanan. Pertama, jalur konvensional yang mengharuskan masyarakat mendatangi kantor cabang secara langsung demi mendapatkan pelayanan tatap muka. Kedua, jalur digital lewat aplikasi *Mobile JKN* yang operasionalisasinya bergantung pada koneksi internet. Penyediaan sepasang opsi oleh Kantor BPJS Kesehatan Kota Palu tersebut bermaksud membenahi mutu operasional demi mewujudkan efisiensi kelembagaan. Langkah ini selaras dengan ekspektasi khalayak selaku penerima dampak langsung dari kinerja instansi tersebut. Temuan riset oleh tim ahli di lokasi mendokumentasikan bahwa pelembehan urusan publik berformat *e-government* via aplikasi Mobile JKN menjadi instrumen strategis dalam mendongkrak keandalan pelayanan bagi anggota Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Berbagai menu operasional dapat dijalankan warga secara *online* lewat gawai mereka tanpa keharusan bertandang ke kantor BPJS Kesehatan. Urusan tersebut mencakup peninjauan status aktif keanggotaan, penyetoran iuran berkala, perbaikan identitas kepesertaan, pengambilan nomor tunggu faskes, hingga pemindahan lokasi fasilitas medis.

Aksesibilitas publik terhadap urusan BPJS Kesehatan sangat terbantu oleh pengoperasian aplikasi Mobile JKN lantaran ritme kerja birokrasi bergulir lebih tangkas, ringkas, dan ekonomis. Strategi ini sengaja diterapkan oleh jajaran manajemen BPJS Kesehatan Kota Palu guna mengurai penumpukan massa di loket fisik, seraya mendongkrak performa pelayanan publik bermodalkan keunggulan teknologi informasi. Berbagai urusan ketatausahaan, mulai dari registrasi awal, pemutakhiran berkas kepesertaan, kontrol status keaktifan, pelunasan iuran, hingga pemesanan nomor urut faskes, dapat dieksekusi secara daring via platform tersebut. Kemudahan aksesibilitas serta penyusutan antrian konvensional di area kantor BPJS Kesehatan diproyeksikan terwujud berkat keberadaan peranti lunak Mobile JKN ini.

Kendati begitu, catatan riset membuktikan bahwa internalisasi aplikasi Mobile JKN belum menyentuh tingkat paripurna. Hambatan dalam menjalankan peranti ini masih

dikeluhkan oleh sejumlah warga, khususnya kelompok konsumen yang gagap teknologi. Kelancaran sirkulasi pelayanan via Mobile JKN pun kerap terganggu oleh problem eksternal berupa ketidakstabilan sinyal internet dan *error* pada sistem komputerisasi. Teori keandalan institusi besutan Richard M. Steers diaplikasikan dalam studi ini guna membedah kinerja birokrasi sektor publik lewat aplikasi Mobile JKN. Tiga parameter pokok yang mencakup pemenuhan sasaran, keterpaduan, dan daya penyesuaian dijadikan fondasi utama untuk menakar derajat keberhasilan operasional sistem elektronik tersebut pada Kantor BPJS Kesehatan Kota Palu.

Tujuan dari kajian ini adalah memetakan performa tata kelola *e-government* yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan Kota Palu bermedia aplikasi Mobile JKN. Penilaian kinerja dalam riset ini merujuk pada teori efektivitas organisasi rancangan Richard M. Steers (1985). Berdasarkan premis Steers, keandalan lembaga mengungkap karakteristik multidimensional. Konsekuensinya, parameter evaluasi keliru jika sebatas mengukur output final, melainkan wajib meneropong kapasitas kolektif instansi dalam merealisasikan target, merajut keterpaduan internal, serta menyelaraskan diri dengan dinamika eksternal maupun disrupsi teknologi.

Integrasi sistem *e-government* via aplikasi Mobile JKN telah digulirkan oleh BPJS Kesehatan Kota Palu demi mendongkrak daya guna serta efisiensi pelayanan bagi anggota Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Seluruh aktivitas kepengurusan berkas berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) resmi guna menggaransi ketertiban, keterarahan, dan kepraktisan birokrasi bagi masyarakat. Menilik statistik operasional platform digital tersebut, menu pemeriksaan status kepesertaan mencatat angka pemakaian tertinggi, yakni sebanyak 251 akses. Grafik pemanfaatan selanjutnya diikuti oleh urusan mutasi fasilitas kesehatan sebanyak 62 kali, peninjauan tagihan 54 kali, pemindahan kelas perawatan 40 kali, pemantauan iuran 13 kali, serta pemutakhiran nomor telepon genggam sebanyak 6 kali. Angka-angka ini memperlihatkan bahwa aktivitas mayoritas pengguna masih terpusat pada pemenuhan urusan ketatausahaan dasar dan pencarian data awal kepesertaan.

Dominasi akses pada menu pemeriksaan keaktifan anggota membuktikan bahwa perolehan informasi secara kilat dan ringkas sukses difasilitasi oleh aplikasi Mobile JKN tanpa keharusan hadir fisik di kantor cabang. Kecenderungan warga beralih ke model digital demi menghemat durasi juga tercermin dari aktivitas mutasi faskes mandiri dan kontrol berkas tagihan. Walau begitu, optimalisasi segenap fasilitas pada peranti lunak ini belum tercapai sepenuhnya. Minimnya pemakaian sejumlah fitur mengindikasikan terbatasnya wawasan khalayak seputar kemanfaatan mendalam aplikasi. Di samping itu, hambatan transmisi internet serta malafungsi sistem komputerisasi kerap memicu sebagian anggota kembali mengandalkan metode tatap muka konvensional demi kepastian asistensi langsung oleh petugas.

Dokumentasi volume kedatangan warga di Kantor BPJS Kesehatan Kota Palu merekam lonjakan urusan ketatausahaan dari 21.445 kunjungan pada 2024 menjadi 22.291 kunjungan pada 2025. Sektor permintaan data kepesertaan pun menanjak dari 2.596 ke angka 3.602 kedatangan. Kebalikannya, loket prioritas menyusut dari 737 menjadi 483 kedatangan, disertai penyusutan drastis berkas keberatan dari 225 menjadi 100 aduan. Tren penurunan komplain ini mengindikasikan adanya pembenahan mutu operasional lembaga. Demi menyokong peralihan sistem ke ranah digital, aplikasi Mobile JKN dioptimalkan oleh pihak manajemen sebagai jalur pelayanan elektronik. Dari total populasi 400.888 pemegang kartu

JKN di Kota Palu, dokumentasi mencatat baru sekitar 25.125 individu yang mengunduh dan mengaktifkan akun. Rasio ini menegaskan bahwa tingkat adopsi sistem digital ini terhitung masih rendah bila dibandingkan dengan basis kepesertaan total di wilayah tersebut.

Rekam indeks kepuasan menunjukkan sentimen positif dari pengguna jasa. Sebanyak 8.065 responden mengutarakan rasa sangat puas, sementara 941 lainnya mengaku puas atas performa aparatur BPJS Kesehatan Kota Palu. Data ini membuktikan adanya dampak maslahat dari penggabungan model konvensional dan digital. Secara umum, kehadiran Mobile JKN sukses mempercepat durasi birokrasi dan mempermudah aksesibilitas data. Kendati demikian, ketimpangan penguasaan teknologi, kesenjangan infrastruktur digital, serta ketidakstabilan jaringan lokal masih menjadi batu sandungan. Manajemen perlu mengintensifkan bimbingan teknis dan penyuluhan massal agar utilitas aplikasi ini meluas secara merata ke seluruh lapisan masyarakat.

A. Pencapaian Tujuan

Merujuk pada teori efektivitas Richard M. Steers, aspek pencapaian tujuan melalui aplikasi Mobile JKN dapat disimpulkan optimal. Berdasarkan temuan peneliti di lapangan aplikasi ini mempermudah peserta mengakses layanan administrasi secara online, seperti antrean, cek status, pembayaran iuran, dan perubahan faskes, sehingga tidak perlu datang ke kantor.

Analisis efektivitas program menggunakan kerangka teori Richard M. Steers menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN telah berhasil mengaktualisasikan indikator pencapaian tujuan pada level yang cukup optimal. Temuan empiris di lapangan memperlihatkan bahwa platform digital ini mampu menyederhanakan aksesibilitas pelayanan administrasi bagi para peserta BPJS Kesehatan. Melalui fitur-fitur unggulan seperti pengambilan antrean *online*, pemantauan status aktif kepesertaan, transaksi pembayaran iuran harian/bulanan, hingga mutasi fasilitas kesehatan, peserta kini memiliki alternatif yang lebih fleksibel tanpa perlu meluangkan waktu untuk datang langsung ke kantor operasional.

Dampak positif tersebut diperkuat oleh testimoni langsung dari sejumlah peserta yang diwawancarai, di mana mayoritas menyatakan bahwa Mobile JKN menawarkan pengalaman pelayanan yang jauh lebih cepat, hemat waktu, dan efisien. Efek domino ini sejalan dengan pilar utama pembangunan *e-government*, yang berfokus pada peningkatan mutu akses pelayanan publik, pemangkasan durasi proses, dan minimalisasi antrean fisik. Keunggulan ini juga divalidasi oleh para aparatur BPJS Kesehatan yang merasakan langsung ringannya beban kerja administratif berkat sistem yang terautomasi. Kendati demikian, jika tolok ukur efektivitas Steers diterapkan secara menyeluruh, target pencapaian ini belum bisa dikatakan sempurna. Hambatan utama terletak pada faktor literasi digital pengguna; masih banyak peserta yang belum memahami tata cara penggunaan fitur di aplikasi secara menyeluruh, yang kemudian berimplikasi pada tingginya angka kunjungan langsung ke kantor fisik. Oleh sebab itu, dokumen temuan ini menggarisbawahi urgensi dilaksanakannya strategi sosialisasi dan edukasi yang lebih agresif, sistematis, dan berkelanjutan agar penetrasi Mobile JKN dapat menyentuh seluruh lapisan masyarakat secara merata demi tercapainya efisiensi pelayanan yang total.

B. Integrasi

Berdasarkan teori efektivitas organisasi Richard M. Steers, aspek integrasi (*integration*) dalam penerapan *e-government* dengan aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan

Kota Palu telah berjalan dengan cukup efektif dan terpadu. Keberhasilan ini dibuktikan oleh adanya koordinasi internal dan komunikasi dua arah yang berjalan baik antara pihak BPJS Kesehatan dengan peserta, serta sinkronisasi data digital yang memudahkan peserta memperbarui data secara mandiri tanpa birokrasi yang berbelit. Selain itu, integrasi lintas sektor telah terwujud secara nyata melalui keterhubungan sistem informasi antara BPJS Kesehatan dengan fasilitas kesehatan mitra (Puskesmas, klinik, dan rumah sakit). Integrasi ini memberikan dampak positif yang signifikan dalam memotong waktu tunggu pasien lewat fitur antrian *online*, mengurangi penumpukan fisik di faskes, serta menciptakan proses pelayanan administrasi dan kesehatan yang lebih cepat, akurat, dan efisien.

Kendati koordinasi dan keterpaduan sistem secara makro telah terbentuk dengan baik, efektivitas implementasi Mobile JKN ini masih dihadapkan pada beberapa hambatan krusial di lapangan. Faktor teknis berupa fluktuasi stabilitas jaringan internet yang kurang stabil masih sering mengganggu kelancaran akses aplikasi, ditambah dengan belum optimalnya pemanfaatan seluruh fitur digital oleh masyarakat akibat tingkat literasi digital yang belum merata. Oleh karena itu, agar integrasi pelayanan publik berbasis digital ini dapat mencapai hasil yang paripurna dan dirasakan manfaatnya secara adil oleh seluruh peserta, BPJS Kesehatan Kota Palu perlu melakukan penguatan infrastruktur teknologi informasi secara berkelanjutan serta mengintensifkan kegiatan sosialisasi dan edukasi yang lebih masif ke berbagai lapisan masyarakat.

C. Adaptasi

Selanjutnya pada aspek adaptasi, BPJS Kesehatan kota palu telah berupaya menyesuaikan pelayanan dengan perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan Masyarakat. Bentuk adaptasi tersebut di wujudkan melalui kegiatan sosialisasi, edukasi, pendampingan, serta pemberian bantuan secara langsung kepada peserta yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Selain itu menyediakan pelayanan berbasis digital, BPJS Kesehatan juga tetap memberikan pelayanan tatap muka kepada peserta yang belum mampu memanfaatkan teknologi, terutama peserta lanjut usia dan Masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan tidak hanya berorientasi pada pemanfaatan teknologi, tetapi juga mempertimbangkan kemampuan dan kebutuhan Masyarakat sebagai pengguna layanan.

Meskipun demikian, proses adaptasi terhadap pelayanan berbasis digital belum sepenuhnya berjalan optimal. Masih terdapat peserta, khususnya kelompok lanjut usia dan masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital, yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi Mobile JKN. Selain itu, beberapa kendala teknis seperti gangguan jaringan, kesulitan login, dan error pada aplikasi juga masih ditemukan sehingga dapat menghambat kelancaran pelayanan yang diberikan kepada peserta.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa aspek adaptasi dalam penerapan aplikasi Mobile JKN telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan berbagai upaya penyempurnaan. Peningkatan sosialisasi, edukasi penggunaan aplikasi, pendampingan kepada peserta, serta perbaikan sistem dan infrastruktur teknologi perlu terus dilakukan agar seluruh peserta dapat beradaptasi dengan layanan digital secara optimal. Dengan demikian, tujuan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat dapat tercapai secara lebih maksimal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis riset mengenai kinerja birokrasi *e-government* bermedia *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Kota Palu dengan pisau analisis Richard M. Steers yang mencakup dimensi pencapaian sasaran, keterpaduan, dan daya penyesuaian, disimpulkan bahwa kontribusi positif yang signifikan telah disumbangkan oleh platform ini terhadap perbaikan mutu layanan bagi anggota JKN. Modernisasi digital ini terbukti menyederhanakan jalan bagi masyarakat untuk mengurus bermacam keperluan ketatausahaan medis secara lebih kilat dan praktis tanpa ketergantungan penuh pada kunjungan fisik ke kantor BPJS Kesehatan.

Ditinjau dari aspek pencapaian tujuan, penggunaan aplikasi *Mobile JKN* telah mendukung tercapainya sasaran penyelenggaraan pelayanan berbasis *e-government*. Berbagai layanan administrasi, seperti pengecekan status kepesertaan, pembayaran iuran, perubahan data peserta, perpindahan fasilitas kesehatan, serta pengambilan nomor antrean secara daring, telah membantu peserta memperoleh pelayanan yang lebih efektif. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi masih belum maksimal karena sebagian peserta belum memahami seluruh fitur maupun mekanisme penggunaan aplikasi secara menyeluruh.

Pada aspek integrasi, penerapan *Mobile JKN* memperlihatkan adanya koordinasi yang baik antara BPJS Kesehatan, peserta, dan fasilitas kesehatan mitra. Keterhubungan sistem informasi memungkinkan proses pelayanan berlangsung secara lebih terkoordinasi sehingga data peserta dapat diakses sesuai kebutuhan pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut memberikan kemudahan bagi peserta karena pelayanan dapat diperoleh dengan prosedur yang lebih sederhana dan efisien. Meskipun demikian, efektivitas integrasi masih dipengaruhi oleh beberapa hambatan, di antaranya gangguan jaringan internet dan belum meratanya penggunaan aplikasi oleh seluruh peserta JKN.

Selanjutnya, pada aspek adaptasi, BPJS Kesehatan Kota Palu telah menunjukkan kemampuan menyesuaikan pelayanan dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat. Upaya tersebut diwujudkan melalui kegiatan sosialisasi, edukasi, pendampingan, dan pemberian bantuan kepada peserta yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi *Mobile JKN*. Selain mengembangkan pelayanan berbasis digital, BPJS Kesehatan juga tetap menyediakan pelayanan tatap muka bagi peserta yang belum mampu memanfaatkan teknologi, terutama kelompok lanjut usia dan masyarakat dengan tingkat literasi digital yang masih terbatas. Hal tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan tetap mempertimbangkan kondisi serta kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Secara keseluruhan, implementasi aplikasi *Mobile JKN* telah mendukung peningkatan efektivitas pelayanan publik di BPJS Kesehatan Kota Palu. Walaupun demikian, penelitian ini masih menemukan beberapa kendala yang memengaruhi optimalisasi pelayanan, seperti rendahnya literasi digital sebagian peserta, gangguan pada jaringan maupun sistem aplikasi, serta kecenderungan sebagian masyarakat yang masih memilih pelayanan secara langsung. Oleh karena itu, diperlukan langkah perbaikan melalui penguatan sosialisasi, peningkatan edukasi digital, pendampingan kepada peserta, serta pengembangan infrastruktur dan sistem teknologi informasi. Dengan adanya upaya tersebut, pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* diharapkan semakin optimal sehingga pelayanan publik berbasis *e-government* dapat terlaksana secara lebih efektif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan seluruh peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Palu.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, S., & Anwar, H. (2024). Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Sektor Publik: FISIP UMADA*. Vol. 1, No. 1, hal. 34-40.
<https://ojs.umada.ac.id/index.php/Fisip/article/view/1011>
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jakarta.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (Edition 3). Sage
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 194. Jakarta.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi: Kaidah Perilaku*. Erlangga.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandaung. Alfabeta.
- Suyitno. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Tulungagung, Akademia Pustaka
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116. Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150. Jakarta.

TENTANG PENULIS

Putri Amelia H., adalah mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako