

Strategi Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Kantor BPJS Kesehatan Kota Tanjungpinang

ANGGI DWI PANGESTU, RUDI SUBIYAKTO, ARMAULIZA SEPTIAWAN
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
Anggidp01@gmail.com

ABSTRAK

Reformasi administrasi merupakan salah satu langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi reformasi administrasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Tanjungpinang melalui penerapan aplikasi Mobile JKN sebagai bentuk inovasi pelayanan digital. Pendekatan penelitian yang digunakan ialah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan, yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Mobile JKN sejalan dengan tiga strategi reformasi administrasi menurut H. Siedentopf, yaitu strategi fiskal, struktural, dan program. Dari sisi fiskal, aplikasi Mobile JKN berkontribusi terhadap efisiensi anggaran operasional melalui otomatisasi administrasi dan penghematan sumber daya manusia. Dari sisi struktural, terjadi perubahan sistem kerja serta pembentukan unit khusus yang menangani pelayanan digital. Sementara dari sisi program, Mobile JKN memperluas akses dan kualitas pelayanan publik melalui fitur-fitur yang memudahkan peserta dalam mengakses layanan kesehatan secara daring.

Meskipun demikian, tantangan masih dijumpai dalam aspek literasi digital peserta dan keterbatasan infrastruktur di wilayah kepulauan. Secara keseluruhan, penerapan aplikasi Mobile JKN merupakan wujud nyata transformasi digital dalam sektor pelayanan publik. Inovasi ini mampu meningkatkan efisiensi birokrasi dan transparansi layanan. Namun agar implementasinya optimal, diperlukan dukungan berupa sosialisasi berkelanjutan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pemerataan infrastruktur digital di seluruh wilayah.

Kata Kunci: Reformasi Administrasi, Pelayanan Publik, Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Digitalisasi.

ABSTRACT

Administrative reform represents one of the strategic efforts to improve the quality of public services. This study aims to analyze the administrative reform strategies implemented by BPJS Kesehatan (Social Security Agency for Health) in Tanjungpinang City through the adoption of the Mobile JKN application as an innovation in digital public service delivery. This research employs a descriptive qualitative approach, utilizing data collection techniques such as interviews, observations, and document analysis. Data analysis was conducted through three stages: data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The findings indicate that the implementation of the Mobile JKN application aligns with the three administrative reform strategies proposed by H. Siedentopf, namely the fiscal, structural, and program strategies. From the fiscal perspective, Mobile JKN contributes to operational efficiency through administrative automation and reduced human resource expenditures. From the structural perspective, it introduces changes in work systems and establishes a dedicated unit responsible for digital service operations. From the program perspective, Mobile JKN enhances accessibility and quality of public services through various online features that facilitate participants in accessing healthcare services.

However, the implementation still faces challenges related to low digital literacy among participants and unequal technological infrastructure, particularly in island areas. Overall, the implementation of the Mobile JKN application serves as a concrete manifestation of digital transformation in public service administration. This innovation has improved bureaucratic efficiency and service transparency. Nonetheless, to ensure its optimal implementation, it requires continuous public outreach, human resource capacity building, and equitable development of digital infrastructure across all regions.

Keywords: Administrative Reform, Public Service, Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Digitalization.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang berperan langsung dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks administrasi publik modern, pelayanan yang efektif, efisien, dan transparan menjadi ukuran utama keberhasilan birokrasi. Pemerintah dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sebagai upaya menghadirkan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan akurat (LAN RI, 2003). Oleh karena itu, reformasi administrasi publik menjadi langkah strategis untuk menyesuaikan sistem birokrasi dengan dinamika kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

Reformasi administrasi publik merupakan salah satu upaya strategis dalam meningkatkan kinerja birokrasi agar lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Osborne dan Gaebler (1992), reformasi administrasi bertujuan mengubah sistem birokrasi tradisional yang kaku menjadi birokrasi yang inovatif, adaptif, serta berorientasi pada hasil. Perubahan ini menjadi sangat penting seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel.

Pelayanan publik merupakan wajah nyata dari birokrasi pemerintahan. Dwiyanto (2018) menegaskan bahwa keberhasilan reformasi birokrasi dapat diukur melalui sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi hak-hak dasar masyarakat

dengan prinsip keadilan dan kemudahan akses. Oleh karena itu, reformasi administrasi tidak hanya menyangkut perubahan struktur dan prosedur, tetapi juga transformasi dalam pola pikir aparatur dan cara pelayanan diberikan kepada masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi mendorong terjadinya transformasi digital di berbagai sektor, termasuk sektor publik. Menurut Indrajit (2016), penerapan teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan berperan penting dalam mempercepat proses pelayanan, mengurangi kesalahan manusia, serta meningkatkan transparansi dan efisiensi birokrasi. Dalam konteks pelayanan publik, digitalisasi menjadi kunci untuk mewujudkan pemerintahan yang cerdas (*smart government*).

BPJS Kesehatan sebagai lembaga penyelenggara jaminan sosial nasional turut beradaptasi dengan perkembangan teknologi melalui pengembangan Aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan laporan BPJS Kesehatan (2023), aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses berbagai layanan, seperti pendaftaran, perubahan data, pengecekan status kepesertaan, dan

konsultasi layanan kesehatan secara daring. Kehadiran aplikasi ini merupakan wujud nyata dari inovasi pelayanan publik berbasis digital yang mendukung reformasi administrasi di bidang kesehatan.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak hanya membutuhkan inovasi teknologi, tetapi juga strategi reformasi administrasi yang menyeluruh, meliputi aspek fiskal, struktural, dan programatik. Teori reformasi administrasi yang dikemukakan oleh Hans Siedentopf (1996) menegaskan bahwa keberhasilan reformasi birokrasi bergantung pada sinergi antara efisiensi keuangan (*fiscal strategy*), penataan kelembagaan (*structural strategy*), dan inovasi program (*program strategy*). Ketiga aspek ini menjadi dasar dalam menilai sejauh mana BPJS Kesehatan berhasil mengimplementasikan transformasi digital melalui aplikasi Mobile JKN.

Namun demikian, pelaksanaan transformasi digital ini tidak lepas dari tantangan. Kurniawan (2020) menekankan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik memerlukan dukungan sumber daya manusia yang kompeten,

infrastruktur teknologi yang memadai, serta sosialisasi yang efektif agar masyarakat dapat memanfaatkannya secara optimal. Kondisi ini juga dialami oleh BPJS Kesehatan Kota Tanjungpinang, di mana upaya penerapan aplikasi Mobile JKN masih membutuhkan peningkatan dalam hal literasi digital peserta dan kesiapan aparatur pelaksana.

Penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis strategi reformasi administrasi pelayanan publik melalui penerapan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Tanjungpinang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas penerapan inovasi digital dalam mendukung peningkatan kualitas layanan publik dan memperkuat tata kelola administrasi yang lebih efisien dan transparan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, karena bertujuan untuk memahami secara mendalam proses pelaksanaan strategi reformasi administrasi pelayanan publik melalui penerapan aplikasi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Kota Tanjungpinang.

Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan secara faktual fenomena administrasi publik di lapangan, serta menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi inovasi digital tersebut. Penelitian dilaksanakan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu daerah dengan karakteristik pelayanan publik yang beragam — meliputi wilayah perkotaan dan kepulauan — sehingga mencerminkan tantangan nyata dalam penerapan aplikasi digital. Kegiatan penelitian berlangsung selama periode Februari hingga Juni 2025.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari Data primer, yang diperoleh melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan pegawai BPJS Kesehatan, perawat klinik mitra, dan peserta BPJS Kesehatan. Data sekunder, yang diperoleh melalui studi dokumentasi berupa laporan kebijakan, publikasi resmi BPJS, dokumen regulasi, serta literatur akademik terkait reformasi administrasi dan pelayanan publik digital. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan

keterlibatan langsung dalam pelaksanaan aplikasi *Mobile JKN*.

Teknik Pengumpulan Data dilakukan dalam 3 tahap Wawancara mendalam (in-depth interview) untuk menggali informasi mengenai strategi reformasi administrasi, efektivitas pelaksanaan aplikasi, serta kendala di lapangan. Observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan di kantor BPJS dan fasilitas kesehatan mitra untuk melihat bagaimana sistem digital diterapkan dalam praktik. Studi dokumentasi terhadap dokumen-dokumen kebijakan, laporan kegiatan, serta data statistik penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.

Ketiga teknik tersebut dilakukan secara triangulatif untuk memperoleh data yang akurat, komprehensif, dan saling melengkapi. Keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara dari berbagai informan dan memverifikasinya dengan hasil observasi serta dokumen pendukung.

Hasil dan Pembahasan

1. Aspek Fiskal

Penerapan Aplikasi *Mobile JKN* terbukti membawa perubahan besar dalam hal efisiensi dan pengelolaan keuangan di lingkungan BPJS Kesehatan. Digitalisasi administrasi melalui aplikasi ini berhasil mengurangi biaya operasional yang sebelumnya terserap untuk kegiatan manual seperti pengadaan formulir, pencetakan kartu fisik, kertas, tinta, dan sarana administrasi lainnya. Dengan beralih ke sistem digital, kebutuhan tersebut menurun drastis sehingga menekan pengeluaran rutin lembaga.

“Dari sisi anggaran, penerapan Mobile JKN sebenarnya membantu kami di BPJS Kesehatan untuk lebih efisien. Sebelumnya kami membutuhkan biaya operasional yang cukup besar untuk pelayanan manual di kantor cabang, mulai dari pengadaan formulir, peralatan administrasi, hingga tenaga kerja yang menangani input data dan verifikasi. Dengan adanya aplikasi ini, sebagian besar layanan sudah beralih ke digital, sehingga biaya pengadaan kertas dan

*formulir jauh berkurang. (bu Dwi
kepala Bidang Kepersetaan)*

Selain itu, penurunan volume kunjungan peserta ke kantor cabang juga berimplikasi langsung terhadap penghematan anggaran sumber daya manusia dan sarana pelayanan tatap muka. Pegawai tidak lagi terbebani oleh antrean panjang dan proses manual yang memakan waktu, sehingga kebutuhan akan penambahan tenaga kerja baru dapat ditekan. Penghematan biaya ini bukan hanya dirasakan oleh lembaga, tetapi juga oleh peserta yang kini dapat melakukan berbagai layanan seperti pendaftaran, perubahan data, pemilihan fasilitas kesehatan, dan pembayaran iuran secara mandiri melalui aplikasi tanpa perlu datang ke kantor cabang.

“Dengan adanya Mobile JKN, kami para pegawai merasakan adanya perubahan dalam penggunaan anggaran operasional. Dulu banyak sekali anggaran kantor yang dipakai untuk pengadaan formulir, kertas, tinta, dan perlengkapan administrasi lainnya. Sekarang kebutuhan itu berkurang drastis karena sebagian besar proses

sudah berbasis aplikasi.

Selain itu, kunjungan peserta ke kantor cabang juga berkurang sehingga anggaran untuk pelayanan tatap muka bisa ditekan”. (pak Angga koordinator frontliner)

Lebih jauh, penerapan Mobile JKN juga memperkuat stabilitas fiskal BPJS Kesehatan karena mendorong peningkatan kepatuhan peserta dalam membayar iuran melalui kanal digital. Peningkatan kepatuhan ini berdampak positif terhadap arus kas lembaga dan mengurangi ketergantungan terhadap dukungan subsidi dari pemerintah pusat. Walaupun implementasi awal aplikasi memerlukan investasi yang cukup besar untuk pengembangan sistem, pelatihan pegawai, dan infrastruktur teknologi, pengeluaran tersebut bersifat investasi jangka panjang yang memberikan manfaat efisiensi dan keberlanjutan finansial di masa depan. Dengan demikian, dari perspektif fiskal, Mobile JKN merupakan instrumen strategis reformasi administrasi publik yang berhasil menciptakan efisiensi anggaran, memperkuat kemandirian fiskal lembaga, dan mengurangi beban keuangan negara.

2. Dari Aspek Struktural

Aspek struktural reformasi administrasi pada BPJS Kesehatan menunjukkan adanya transformasi kelembagaan dan pola kerja organisasi yang adaptif terhadap era digital. Penerapan Mobile JKN mendorong restrukturisasi internal melalui pembentukan unit khusus pengelola aplikasi yang bertanggung jawab atas operasional, pemeliharaan, serta pengembangan sistem layanan digital. Pegawai yang sebelumnya berfokus pada pekerjaan manual seperti verifikasi data, pendaftaran peserta, dan pengelolaan antrean kini dialihkan ke fungsi-fungsi baru seperti pendampingan peserta, sosialisasi aplikasi, dan edukasi digital kepada masyarakat.

“Sejak diberlakukannya Mobile JKN, memang ada penyesuaian dalam struktur kerja di kantor kami. Dulu pelayanan lebih banyak dilakukan manual di loket, sehingga pegawai fokus pada pekerjaan administrasi seperti input data, pendaftaran peserta, dan verifikasi dokumen. Setelah Mobile JKN digunakan, sebagian besar proses itu sudah otomatis. Jadi, BPJS

Kesehatan melakukan penataan ulang, termasuk membentuk tim khusus yang menangani aplikasi ini, baik dari sisi teknis maupun pelayanan peserta”. (pak Angga koordinator ftontliner)

Transformasi ini tidak hanya menyentuh struktur organisasi, tetapi juga mengubah alur birokrasi yang semula panjang dan hierarkis menjadi lebih sederhana, efisien, dan terintegrasi. Prosedur pelayanan yang sebelumnya mengharuskan peserta datang langsung ke kantor kini dapat dilakukan secara daring melalui sistem satu pintu yang dikelola secara digital.

“Dengan adanya unit khusus, koordinasi pelayanan lebih jelas. Pegawai yang sebelumnya ditempatkan di front office sebagian dialihkan untuk mendampingi peserta yang kesulitan menggunakan aplikasi, sedangkan tim IT dan layanan digital difokuskan pada pemeliharaan sistem. Jadi, struktur organisasi kami lebih fleksibel dan berorientasi pada

digitalisasi”. (bu Dwi kepala bidang Kepesertaan)

Hal ini menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan telah berhasil menerapkan

prinsip good governance dalam pelayanan publik melalui penyederhanaan alur kerja, transparansi proses, dan percepatan pelayanan.



“Kami di klinik juga merasakan dampak positif dari Mobile JKN. Sebelumnya, pasien harus antre untuk daftar ulang, dan kami harus mengecek status kepesertaan manual. Sekarang banyak pasien sudah mendaftar dan mengambil antrian lewat aplikasi, jadi saat mereka datang data sudah otomatis masuk ke sistem. Alur kerja kami jadi lebih singkat, waktu tunggu pasien lebih cepat, dan kami bisa lebih fokus memberikan pelayanan medis,

bukan hanya mengurus administrasi”. (perawat Klinik Mitra Bpjs)

Selain itu, terjadi redistribusi tugas dan tanggung jawab pegawai yang lebih proporsional sesuai kebutuhan sistem digital. Pegawai frontliner kini berperan sebagai fasilitator dan konsultan bagi peserta yang mengalami kesulitan teknis dalam penggunaan aplikasi, bukan sekadar pelaksana administrasi manual. Transformasi peran ini menandai perubahan paradigma kerja aparatur dari

“pelaksana prosedur” menjadi “penyedia solusi” bagi masyarakat pengguna layanan.

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga menjadi bagian penting dari aspek struktural. BPJS Kesehatan secara bertahap melakukan pelatihan pegawai agar mampu menguasai sistem digital dan beradaptasi dengan perubahan budaya kerja berbasis teknologi.

“Sejak adanya Mobile JKN, memang ada perubahan signifikan dalam pembagian tugas pegawai. Pekerjaan administrasi manual yang sebelumnya banyak menyita waktu sekarang sudah otomatis lewat sistem. Misalnya pendaftaran dan perubahan data peserta, dulu dilakukan langsung di loket, sekarang bisa lewat aplikasi. Hal ini membuat pegawai frontliner tidak lagi sepenuhnya terikat pada pekerjaan administratif”. (bu Dwi Kepala Bagian Kepersetaan)

Pola kerja baru ini menumbuhkan budaya organisasi yang lebih terbuka, kolaboratif, dan inovatif, di mana setiap pegawai didorong untuk berpikir kreatif

dan berorientasi pada penyelesaian masalah. Dengan demikian, reformasi struktural melalui Mobile JKN tidak hanya meningkatkan efisiensi organisasi, tetapi juga memperkuat profesionalisme dan literasi digital aparaturnya pelayanan publik.

3. Aspek program

Dari sisi program, Mobile JKN menjadi bukti nyata keberhasilan reformasi administrasi publik yang berorientasi pada efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan nasional. Aplikasi ini berhasil mengubah sistem pelayanan tradisional yang lambat dan berbelit menjadi sistem digital yang lebih cepat, transparan, fleksibel, dan user-friendly. Peserta kini dapat mengakses berbagai layanan administrasi seperti pendaftaran peserta baru, perubahan data, pengecekan tagihan, pengambilan antrean di fasilitas kesehatan, serta konsultasi kesehatan secara daring hanya melalui satu aplikasi.

Peningkatan efektivitas program terlihat dari tingginya tingkat kepuasan peserta, yang merasakan kemudahan, penghematan waktu, dan penurunan biaya transportasi. Antrean di kantor cabang BPJS maupun di fasilitas kesehatan

mitra menurun signifikan, dan proses pelayanan menjadi lebih tertib.

“Sekarang saya tinggal buka aplikasi, ubah data atau ambil antrean bisa langsung dari HP. Dulu saya harus antri lama di kantor, sekarang nggak perlu lagi.” (ibu dina Peserta Aktif Bpjs)

“Bagi saya ini sangat efisien. Kalau dulu harus keluar biaya transport ke kantor, sekarang cukup pakai HP. Semua data ada di aplikasi.”(Pak Andi Peserta Aktif Bpjs)

Dari sisi fasilitas kesehatan, perawat dan tenaga medis menyatakan bahwa Mobile JKN mempermudah proses verifikasi kepesertaan dan mempercepat alur administrasi pasien. Hal ini juga meningkatkan kualitas kerja tenaga kesehatan karena mereka dapat lebih fokus memberikan pelayanan medis dibanding mengurus dokumen administratif.

“Sekarang pasien datang sudah bawa nomor antrean dari aplikasi, jadi kami tinggal

verifikasi data dan langsung arahkan ke pelayanan.

Prosesnya jadi jauh lebih cepat dan tertib.” (Perawat Ardi)

*“Dulu kami sering harus konfirmasi data ke BPJS kalau ada yang tidak sesuai, sekarang bisa langsung dilihat di sistem. Jadi, pekerjaan jadi lebih praktis.”
(Perawat Vetty)*

Selain itu, Mobile JKN memperkuat koordinasi dan integrasi antar lembaga, khususnya antara BPJS Kesehatan dengan rumah sakit, klinik, dan dinas kesehatan daerah. Sistem digital memungkinkan pertukaran data secara real-time sehingga memperkecil risiko kesalahan input dan mempercepat proses klaim pelayanan kesehatan. Dengan demikian, dari aspek program, reformasi administrasi melalui Mobile JKN berhasil meningkatkan efektivitas pelayanan publik dengan prinsip efisiensi sumber daya, percepatan pelayanan, dan peningkatan transparansi informasi.

“Dulu kalau mau ubah data atau daftar anak, saya harus datang ke kantor BPJS pagi-pagi sekali karena antreannya panjang. Kadang baru dilayani siang. Tapi sekarang lewat aplikasi semua bisa dilakukan sendiri. Saya tinggal buka HP, isi data, langsung selesai. Jadi lebih cepat dan nggak buang waktu,” (ibu Diah Peserta Aktif Bpjs)

Efisiensi pelaksanaan dapat dipahami sebagai kemampuan suatu program untuk mencapai hasil maksimal dengan penggunaan sumber daya minimal, baik dari segi waktu, tenaga, maupun biaya. Dalam administrasi publik, indikator ini menunjukkan sejauh mana suatu lembaga mampu menyelenggarakan pelayanan secara cepat, tepat, dan hemat, tanpa mengurangi kualitas layanan kepada masyarakat.

Inovasi dan adaptasi teknologi dalam aspek program reformasi administrasi publik menekankan pada kemampuan lembaga untuk menghadirkan terobosan baru dan menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut H. Siedentopf (1996), keberhasilan reformasi

administrasi tidak hanya diukur dari perubahan struktur organisasi, tetapi juga dari sejauh mana birokrasi mampu melakukan inovasi dalam proses kerja dan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan serta kemajuan teknologi.

“Mobile JKN ini bukan hanya aplikasi biasa, tapi bagian dari transformasi sistem pelayanan BPJS. Dulu hampir semua proses dilakukan secara manual, sekarang peserta bisa mengakses berbagai layanan dari ponsel mereka. Ini bentuk nyata inovasi kami untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis”. (bu Dwi kepala bidang kepersetaan)

Reformasi administrasi tidak hanya menekankan perubahan pada sistem dan prosedur, tetapi juga pada kemampuan program untuk terus bertahan, beradaptasi, dan memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat. Dengan demikian, keberlanjutan berarti bahwa suatu inovasi administrasi publik tidak berhenti pada tahap implementasi, melainkan mampu dikelola dan dikembangkan secara konsisten agar

relevan terhadap perubahan sosial, ekonomi, dan teknologi di masa mendatang.

4. Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Pelaksanaan Aplikasi Mobile JKN

Pelaksanaan aplikasi Mobile JKN sebagai bagian dari strategi reformasi administrasi publik merupakan langkah penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efisien, cepat, dan transparan. Namun, keberhasilan implementasi inovasi digital ini tidak sepenuhnya berjalan tanpa hambatan. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan pihak BPJS Kesehatan serta tenaga medis mitra, ditemukan sejumlah faktor penghambat utama yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan Mobile JKN di lapangan. Berikut beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan aplikasi Mobile JKN khususnya di kota Tanjungpinang.

A. Faktor Penghambat Pelaksanaan Aplikasi Mobile JKN

1. Rendahnya Literasi Digital Peserta

Hambatan utama dalam pelaksanaan Mobile JKN adalah rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, terutama di

kalangan peserta lanjut usia dan berpendidikan rendah. Banyak peserta belum memahami cara menggunakan *smartphone*, membuat akun, atau mengakses fitur dalam aplikasi. Kondisi ini menyebabkan sebagian besar masyarakat masih lebih memilih datang langsung ke kantor BPJS atau fasilitas kesehatan. Faktor ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga sosial-budaya, karena peserta merasa lebih percaya dan aman jika dilayani secara tatap muka. BPJS Kesehatan sebenarnya telah melakukan sosialisasi dan pelatihan terbatas, namun hasilnya belum optimal karena minimnya pendampingan dan kebiasaan masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem daring.

2. Hambatan Teknis dan Keterbatasan Infrastruktur

Aspek teknis menjadi kendala serius dalam implementasi Mobile JKN, khususnya di wilayah pinggiran dan kepulauan yang memiliki jaringan internet tidak stabil. Gangguan sistem seperti *server down*, *error login*, dan kelambatan aplikasi juga sering terjadi, terutama pada waktu penggunaan tinggi.

Selain itu, keterbatasan perangkat masyarakat—seperti ponsel dengan kapasitas memori rendah dan sistem operasi lama—menyulitkan penggunaan

aplikasi. Unit BPJS daerah juga belum memiliki tim teknis khusus sehingga perbaikan harus menunggu arahan dari pusat. Hal ini menunjukkan perlunya desentralisasi pengelolaan teknis agar respon terhadap kendala lapangan lebih cepat dan efektif.

3. Kurangnya Sosialisasi dan Pendampingan Berkelanjutan

Sosialisasi dan edukasi tentang penggunaan Mobile JKN masih belum merata dan bersifat sporadis. Kegiatan sosialisasi lebih sering dilakukan di wilayah perkotaan atau bagi kelompok tertentu seperti ASN dan tenaga medis, sementara masyarakat di daerah pinggiran kurang mendapatkan informasi memadai.

Informasi melalui brosur atau media sosial dianggap tidak efektif, karena banyak peserta tidak terbiasa membaca informasi daring. Peserta lebih memahami jika mendapat penjelasan langsung di fasilitas kesehatan. Namun, keterbatasan waktu dan sumber daya petugas membuat pendampingan digital tidak bisa dilakukan secara menyeluruh. Akibatnya, masih banyak peserta yang tidak memahami manfaat dan cara penggunaan aplikasi.

B. Faktor Pendukung Pelaksanaan Aplikasi Mobile JKN

1. Dukungan Kelembagaan dan Komitmen Organisasi

BPJS Kesehatan menunjukkan komitmen kuat terhadap transformasi digital dengan menjadikan Mobile JKN sebagai bagian dari strategi reformasi birokrasi nasional. Dukungan kebijakan, koordinasi internal, dan pelatihan pegawai menjadi pilar utama dalam keberhasilan implementasi. Setiap unit memiliki sistem kerja terintegrasi dari pusat hingga cabang, sehingga pelaksanaan di lapangan tetap konsisten dan terarah.

2. Dukungan Teknologi Informasi dan Infrastruktur Digital

BPJS telah menyiapkan sistem informasi nasional yang terintegrasi, memungkinkan seluruh data peserta dan fasilitas kesehatan tersinkronisasi secara real time. Dukungan infrastruktur ini mengurangi proses manual dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Tenaga kesehatan merasa terbantu karena data pasien kini dapat diakses otomatis tanpa harus diinput ulang.

3. Dukungan Kebijakan Pemerintah dan Regulasi Nasional

Implementasi Mobile JKN mendapat dasar hukum yang kuat dari kebijakan pemerintah, seperti **PermenPANRB Nomor 17 Tahun 2017** tentang Inovasi

Pelayanan Publik. Regulasi ini menegaskan pentingnya digitalisasi pelayanan untuk meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas publik. Dukungan dari Kementerian Kesehatan dan Kominfo juga memastikan sistem berjalan sesuai standar keamanan dan kebijakan nasional.

4. Sinergi dan Kerja Sama dengan Fasilitas Kesehatan Mitra

Keberhasilan Mobile JKN sangat bergantung pada kolaborasi antara BPJS dan fasilitas kesehatan mitra seperti puskesmas, klinik, dan rumah sakit. Sinergi ini menciptakan sistem antrean digital, verifikasi kepesertaan, dan pelaporan otomatis yang meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan. Melalui koordinasi rutin, masalah teknis di lapangan dapat segera diselesaikan bersama.

5. Partisipasi Aktif Masyarakat

Dukungan masyarakat menjadi faktor pendukung utama. Semakin banyak peserta yang memanfaatkan fitur-fitur aplikasi seperti antrean online, perubahan data, dan pengecekan tagihan. Partisipasi masyarakat menunjukkan adanya penerimaan terhadap inovasi digital dan memperkuat hubungan timbal balik antara BPJS dan pengguna layanan. Dukungan tenaga kesehatan di lapangan

juga berperan dalam meningkatkan literasi digital masyarakat.

6. Sosialisasi dan Edukasi Berkelanjutan

BPJS Kesehatan terus melaksanakan sosialisasi melalui berbagai media seperti media sosial, webinar, serta kegiatan tatap muka di kantor cabang dan fasilitas kesehatan. Edukasi berkelanjutan ini membantu meningkatkan kesadaran dan kemampuan peserta dalam menggunakan aplikasi. Kolaborasi dengan kader posyandu, perangkat kelurahan, dan tenaga kesehatan di lapangan juga memperluas jangkauan informasi dan pendampingan bagi masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai *Strategi Reformasi Administrasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Tanjungpinang*, dapat disimpulkan bahwa penerapan Mobile JKN merupakan langkah nyata dalam memperkuat agenda reformasi administrasi publik di Indonesia, khususnya dalam sektor pelayanan kesehatan. Reformasi ini berhasil meningkatkan efisiensi fiskal, efektivitas struktural organisasi, serta efektivitas program pelayanan publik.

Aspek fiskal, Mobile JKN berkontribusi besar terhadap efisiensi penggunaan anggaran dan penghematan biaya operasional. Digitalisasi layanan mengurangi kebutuhan terhadap biaya cetak kartu, pengadaan formulir, hingga pengeluaran untuk tenaga pelayanan tatap muka. Selain itu, sistem digital mendorong peningkatan kepatuhan pembayaran iuran peserta dan memperkuat stabilitas fiskal BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara jaminan kesehatan nasional.

Aspek struktural, penerapan Mobile JKN mengubah pola kerja organisasi menuju tata kelola yang lebih modern, efisien, dan adaptif. BPJS Kesehatan membentuk unit khusus pengelola aplikasi dan melakukan redistribusi tugas pegawai agar lebih fokus pada pelayanan digital. Reformasi ini juga diikuti oleh peningkatan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia, serta perubahan budaya kerja pegawai menjadi lebih inovatif, kolaboratif, dan responsif terhadap perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat.

Aspek program, Mobile JKN menunjukkan efektivitas tinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peserta dapat melakukan berbagai layanan administrasi

secara mandiri dan cepat melalui aplikasi. Program ini mengurangi antrean, mempercepat waktu pelayanan, meningkatkan transparansi, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang adil dan efisien.

Secara keseluruhan, penerapan Mobile JKN membuktikan bahwa reformasi administrasi publik berbasis digital mampu mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. BPJS Kesehatan Kota Tanjungpinang berhasil menjadikan Mobile JKN sebagai instrumen transformasi birokrasi menuju sistem pelayanan publik modern yang berkelanjutan dan adaptif terhadap tantangan era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainur, Ahmad. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi
- Dror. Yehezkel. (1976). "Strategies For Administrative Reform", dalam AF Leemans, ed, *The Management of Change In Government*. The Hague: Martinus Nijhoff

David, R Fred, (2008). *Manajemen Strategis: Konsep*. Jakarta: Salemba Empat.

Hidayah, Misbah. 2007. *Reformasi administrasi kajian komperatif pemerintahan tiga presiden*. Jakarta: PT.Gramedia pustaka utama.

Moenir, H.A.S., 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.

Moelong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Osborne, David dan P. Plastrik. (2000). *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. (Terj). A. Rosyid dan Ramelan. Cetakan Kedua. Jakarta: PPM Manajemen.

Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama.

Sugiyono. 2009. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Sumartono. 2007. *Reformasi Administrasi Pelayanan Publik*. Naskah Pidato

Pengukuhan Guru Besar FIA Unbraw Malang.

Syafaruddin, Asrul, M. (2011). Inovasi Pendidikan. In Media Komunikasi SMP dan MTs. 9.
<https://ejournal.upi.edu/index.php/jpis/article/view/3669>

Thoha, Miftah. (2011). *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*. Cet-3. Jakarta: Kencana.

Turner Mark dan David Hulme. (1997). *Governance, Administration, and Development: Making the State Work*. London: Macmillan Press Ltd.

Zauhar, Soesilo. 2007. *Reformasi Administrasi: konsep, dimensi, dan strategi*. Jakarta: Bumi aksara

Jurnal :

Mewengkang, N. (2018). Pengaruh Reformasi Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam

- Pemerintah Kecamatan Kawangkoan
Kabupaten
Jurnal Administrasi Publik.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/download/19058/186>
[19](#)
- Salsabila, S., Fadhly, Z., & Husna, C. A. (2024). Analisis Strategi Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Melalui SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Barat. *Journal of Administration, Governance, and Political Issues*, 1(1), 13–22.
<https://doi.org/10.47134/jagpi.v1i1.2503>
- Paten, K., & Meningkatkan, D. (2018). *MELALUI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana*.
- Girsang, E., & Prasojo, E. (2023). Reformasi Administrasi Publik pada Digitalisasi Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM). *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 5(2), 14–20.
<https://doi.org/10.15575/jbpd.v5i2.25681>
- Siedentopf, H. (1996). *Administrative Reforms: Concept and Strategy*. In J. J. Hesse (Ed.), *Rebuilding the State: Administrative Reform in Europe*. Baden-Baden: Nomos.
- LAN RI (2003). *Reformasi Administrasi: Konsep, Strategi, dan Implementasi*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Puspitasari, D., & Mindarti, L. I. (2011). Reformasi Administrasi Pelayanan publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2(2), 338–343.
- Handrian, E., & Putriani, S. (2828). Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan. *Jl. Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan*, 9(2), 1–12.
- Berlinda Ayu Adeti, & Charis Christiani. (2022). Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 40–48.
<https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.62>
- Salusu. 2006. Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan

Organisasi Non Profit. Jakarta:
Grasindo

Saputra, O. D. (2018). *REFORMASI ADMINISTRASI PELAYANAN CALON JEMAAH HAJI (STUDI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TANGGAMUS) (Skripsi)*.

Farhaini, A., Putra, B. K., & Aini, D. (2022). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Halodoc di Kota Mataram. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(1), 71-82–71–82.
<https://jurnal.unived.ac.id/index.php/prof/article/view/2416>

Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Mobile JKN di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), 1–13.

Nugroho, Sulistiyo Ardi., K. dan P. H. (2016). Reformasi administrasi pelayanan publik. *Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik*, 2(1), 13–27.