ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi agenda penting dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan kesehatan di Indonesia. Namun, dalam praktiknya, implementasi digitalisasi melalui aplikasi Mobile JKN masih menghadapi berbagai kendala, terutama di tingkat fasilitas kesehatan primer. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan publik berdasarkan Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2019 di Klinik Utama Nabila Meureudu. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori implementasi Van Meter dan Van Horn sebagai landasan analisis, yang mencakup enam indikator utama: standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, karakteristik organisasi pelaksana, komunikasi antarorganisasi, lingkungan sosial-ekonomi-politik, dan kegiatan pelaksana. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara mendalam dengan 12 informan yang dipilih secara purposive, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan model interaktif melalui tiga tahap utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kebijakan telah diinternalisasi dalam struktur dan prosedur pelayanan di Klinik Utama Nabila, efektivitas pelaksanaannya masih terbatas. Hambatan utama meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur internet, dan budaya pelayanan manual yang masih kuat. Sebagai respons, klinik telah melakukan beberapa strategi seperti edukasi kepada pasien, pelatihan SDM, dan penerapan sistem layanan hybrid. Meskipun langkah-langkah ini cukup membantu dalam proses adaptasi, keberhasilan implementasi tetap bergantung pada intervensi yang konsisten, peningkatan kapasitas pelaksana, serta kolaborasi lintas sektor. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan implementasi yang lebih kontekstual dan responsif terhadap kondisi sosial lokal untuk mencapai tujuan kebijakan secara optimal.

Kata Kunci: Implementasi, Kebijakan, Digitalisasi, Mobile, JKN

ABSTRACT

Digital transformation in public services has become a crucial agenda to enhance the efficiency and accessibility of healthcare services in Indonesia. However, in practice, the implementation of digitalization through the Mobile JKN application still faces various challenges, particularly at the level of primary healthcare facilities. This study aims to analyze the implementation of public service digitalization policy based on BPJS Health Regulation Number 1 of 2019 at Klinik Utama Nabila Meureudu. The research employs a descriptive qualitative approach using Van Meter and Van Horn's policy implementation theory as the analytical framework, which includes six key indicators: policy standards and objectives, resources, characteristics of implementing organizations, inter-organizational communication, socio-economic-political environment, and implementing activities. Data were collected through observation, in-depth interviews with 12 purposively selected informants, and documentation. The data were analyzed using an interactive model consisting of three main stages: data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that although the policy has been internalized into the clinic's service structure and procedures, its practical effectiveness remains limited. Major obstacles include low digital literacy among the community, inadequate internet infrastructure, and the persistence of a manual service culture. In response, the clinic has implemented several strategies such as patient education, staff training, and the application of a hybrid service system. While these efforts have facilitated the adaptation process, the success of implementation still depends on consistent interventions, increased implementer capacity, and cross-sectoral collaboration. Therefore, a more contextual and socially responsive implementation approach is needed to optimally achieve the policy’s objectives.

Keywords: Implementation, Policy, Digitalization, Mobile JKN

..