

Transformasi Digital Pelayanan Publik Berbasis *Maqashid Syariah*: Telaah *al-Masyaqqah Tajlib al-Taysir* pada Mobile JKN

Riski Alwi^{1*}

¹Universitas Abdurrab, Jl. Riau Ujung, Payung Sekaki, Kota Pekanbaru
riski.alwi@univrab.ac.id

Abstract

Digital transformation has changed the mechanisms of public service delivery, including the provision of health insurance services through the Mobile JKN application. This study aims to analyze Mobile JKN as a public service innovation based on the Islamic legal maxim *al-masyaqqah tajlib al-taysir* and its relevance to the achievement of *maqashid al-shari'ah*, particularly *hifz al-nafs* and *hifz al-mal*. This study employs a qualitative approach using library research. Data sources include the Qur'an, Hadith, literature on Islamic legal maxims and *maqashid al-shari'ah*, relevant legislation, official BPJS Kesehatan documents, and scholarly journal articles. The analysis identifies the digital services provided by Mobile JKN, maps the forms of *masyaqqah* in conventional services, analyzes the *taysir* generated through digitalization, and interprets it based on *maslahah* and *maqashid al-shari'ah*. The findings indicate that Mobile JKN can be understood as a form of *taysir* when it reduces difficulties related to distance, time, costs, queues, and administrative burdens. Such convenience contributes to *maslahah*, particularly *hifz al-nafs* through improved access to health services and *hifz al-mal* through reduced economic burdens. However, limited digital literacy, technological access, network availability, and system problems may create new forms of *masyaqqah*. This study proposes the *masyaqqah-taysir-maslahah-maqashid al-shari'ah* framework as an alternative perspective for assessing digital transformation in public services.

Keywords

Keywords: Mobile JKN; Public Services; Digital Transformation; *Al-Masyaqqah Tajlib Al-Taysir*; *Maqashid Al-Shari'ah*.

Abstrak

Transformasi digital telah mengubah mekanisme pelayanan publik, termasuk penyelenggaraan jaminan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN. Penelitian ini bertujuan menganalisis Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan publik berdasarkan kaidah fikih *al-masyaqqah tajlib al-taysir* serta relevansinya terhadap pencapaian *maqashid al-syari'ah*, khususnya *hifz al-nafs* dan *hifz al-mal*. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan (*library research*). Sumber data meliputi Al-Qur'an, hadis, literatur kaidah fikih dan *Maqashid Syariah*, peraturan perundang-undangan, dokumen resmi BPJS Kesehatan, serta artikel jurnal ilmiah yang relevan. Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi bentuk pelayanan digital Mobile JKN, memetakan *masyaqqah* dalam pelayanan konvensional, menganalisis *taysir* yang dihasilkan, dan menginterpretasikannya berdasarkan prinsip *maslahah* dan *Maqashid Syariah*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mobile JKN dapat dipahami sebagai bentuk *taysir* apabila mampu mengurangi kesulitan berupa jarak, waktu, biaya, antrean, dan beban administratif. Kemudahan tersebut berkontribusi terhadap *maslahah*, terutama *hifz al-nafs* melalui peningkatan akses pelayanan kesehatan dan *hifz al-mal* melalui pengurangan beban ekonomi. Namun, keterbatasan literasi digital, akses teknologi, jaringan, dan kendala sistem dapat menciptakan *masyaqqah* baru. Penelitian ini menawarkan kerangka *masyaqqah-taysir-maslahah-Maqashid Syariah* sebagai perspektif alternatif dalam menilai transformasi digital pelayanan publik.

Kata Kunci: Mobile JKN; Pelayanan Publik; Transformasi Digital; *Al-Masyaqqah Tajlib Al-Taysir*; *Maqashid Syariah*

Copyright (c) 2026 Riski Alwi

✉Corresponding author: Riski Alwi

Email Address: riski.alwi@univrab.ac.id (Jl. Riau Ujung, Payung Sekaki, Kota Pekanbaru)

Received 02 August 2026, Accepted 08 August 2026, Published 14 August 2026

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah paradigma penyelenggaraan pelayanan publik dari pelayanan konvensional yang berorientasi pada kehadiran fisik menuju pelayanan yang semakin fleksibel, cepat, dan berbasis teknologi. Perubahan tersebut tidak lagi terbatas pada penggunaan

teknologi sebagai alat bantu administratif, tetapi telah berkembang menjadi transformasi desain, mekanisme, dan pengalaman masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Dalam konteks pemerintahan Indonesia, perubahan ini memiliki relevansi strategis karena pelayanan publik merupakan instrumen negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada sektor kesehatan, tanggung jawab negara ditegaskan melalui Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, sedangkan penyelenggaraan jaminan sosial kesehatan dilaksanakan antara lain melalui BPJS Kesehatan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Salah satu bentuk transformasi digital tersebut adalah Mobile JKN yang memungkinkan peserta memperoleh berbagai layanan administratif dan informasi secara digital, sehingga sebagian proses pelayanan yang sebelumnya memerlukan kunjungan langsung dapat dilakukan melalui perangkat elektronik. Dengan demikian, Mobile JKN tidak hanya merepresentasikan penggunaan teknologi dalam administrasi pemerintahan, tetapi juga mencerminkan perubahan pola interaksi antara negara dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Sejumlah penelitian dalam lima tahun terakhir menunjukkan bahwa Mobile JKN telah menjadi objek kajian penting dalam studi pelayanan publik dan transformasi digital. Angelita, Lukman, dan Tahir (2021) menempatkan Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi dalam reformasi birokrasi dan menunjukkan relevansinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan. Suhadi (2022) menemukan bahwa penggunaan Mobile JKN memberikan kemudahan akses pelayanan, mengurangi biaya transportasi, menghemat waktu, mengurangi antrean, serta memperpendek jarak pelayanan. Sulistyawan, Yusuf, dan Machrunnisa (2023) memandang Mobile JKN sebagai bentuk transformasi model bisnis pelayanan BPJS Kesehatan dari administrasi berbasis kantor menuju layanan *self-service* yang dapat diakses peserta tanpa dibatasi ruang dan waktu. Penelitian Irawan et al. (2023) juga menempatkan Mobile JKN sebagai bagian dari perkembangan inovasi teknologi dalam pelayanan jaminan kesehatan. Sementara itu, penelitian Budiarti (2024) menunjukkan bahwa efektivitas Mobile JKN masih menghadapi persoalan pemahaman masyarakat, pencapaian sasaran, waktu, dan pencapaian tujuan program. Kajian Nabilah et al. (2024) menunjukkan bahwa Mobile JKN berkontribusi terhadap peningkatan akses dan kualitas pelayanan kesehatan, meskipun implementasinya masih menghadapi sejumlah hambatan. Demikian pula Sari, Muslikhah, dan Maisaroh (2024) menunjukkan bahwa Mobile JKN dapat meningkatkan efektivitas pelayanan administratif, tetapi pemanfaatannya oleh masyarakat belum sepenuhnya optimal. Temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa kajian Mobile JKN selama ini terutama diarahkan pada aspek efektivitas, efisiensi, kualitas pelayanan, inovasi, aksesibilitas, kepuasan, dan pengalaman pengguna.

Pada sisi lain, kajian mengenai prinsip kemudahan dalam hukum Islam memberikan perspektif yang memungkinkan transformasi pelayanan publik dianalisis secara lebih substantif.

الْمَشَقَّةُ تَجْلِبُ التَّيْسِيرَ

“kesulitan mendatangkan kemudahan”

Merupakan salah satu kaidah fikih utama yang menunjukkan bahwa syariat memberikan ruang kemudahan ketika terdapat kesulitan yang diakui secara syar'i. Prinsip tersebut memiliki landasan antara lain dalam firman Allah SWT,

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ...

“Allah menghendaki kemudahan dan tidak menghendaki kesukaran”(QS. Al-Baqarah [2]: 185)

Serta firman-Nya,

وَمَا جَعَلَ عَلَيْكُم فِي الدِّينِ مِنْ حَرَجٍ...

“Allah tidak menjadikan kesukaran dalam agama” (QS. Al-Hajj [22]: 78.

Kajian Ahyani dan Mustofa (2021) menunjukkan bahwa *al-masyaqqah tajlib al-taysir* merupakan prinsip yang dapat digunakan untuk memahami fleksibilitas hukum Islam dalam menghadapi berbagai persoalan kehidupan dengan tetap mempertahankan orientasi kemaslahatan. Dalam konteks pelayanan publik, Akhsinawati dan Fauzan (2022) menunjukkan bahwa *Maqashid Syariah* dapat digunakan sebagai perspektif untuk menilai penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan menghubungkan kualitas pelayanan dengan pencapaian kemaslahatan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa *Maqashid Syariah* memiliki kapasitas analitis untuk memperluas penilaian pelayanan publik dari sekadar aspek administratif menuju dimensi etis dan kemaslahatan.

Meskipun demikian, terdapat *Research Gap* (celah penelitian) yang penting untuk dikembangkan. Penelitian mengenai Mobile JKN pada umumnya masih menempatkan digitalisasi sebagai instrumen untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, kualitas, dan aksesibilitas pelayanan, sedangkan penelitian mengenai *al-masyaqqah tajlib al-taysir* lebih banyak membahas prinsip kemudahan dalam konteks hukum Islam secara umum. Sementara itu, penelitian *Maqashid Syariah* dalam pelayanan publik telah menunjukkan relevansi konsep kemaslahatan dalam penyelenggaraan pemerintahan, tetapi belum banyak mengonstruksikan hubungan antara transformasi digital pelayanan kesehatan, konsep *masyaqqah*, *taysir*, *masalah*, dan *hifz al-nafs* secara terpadu. Dengan demikian, terdapat ruang akademik untuk mengembangkan perspektif yang tidak hanya menanyakan apakah Mobile JKN efektif dalam memberikan pelayanan, tetapi juga apakah kemudahan yang dihasilkan oleh digitalisasi tersebut memenuhi prinsip kemudahan dalam Islam dan berorientasi pada pencapaian tujuan syariat. Kebaruan penelitian ini terletak pada upaya membangun konstruksi analitis *masyaqqah-taysir-masalah-hifz al-nafs* untuk membaca transformasi digital pelayanan kesehatan melalui Mobile JKN. Kerangka tersebut menempatkan kemudahan pelayanan bukan sekadar sebagai indikator teknis keberhasilan aplikasi, tetapi sebagai nilai yang harus diuji berdasarkan orientasi kemaslahatan dan perlindungan terhadap manusia.

Permasalahan penelitian ini berangkat dari kenyataan bahwa digitalisasi pelayanan tidak secara otomatis menjamin terciptanya kemudahan yang merata bagi seluruh masyarakat. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa Mobile JKN mampu mengurangi beban pelayanan berupa jarak, waktu, biaya transportasi, dan antrean, tetapi penelitian lain juga menunjukkan masih adanya persoalan pemahaman masyarakat, keterbatasan pemanfaatan aplikasi, pencapaian sasaran, dan efektivitas implementasi.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa terdapat persoalan yang lebih mendasar daripada sekadar efektivitas teknologi, yaitu bagaimana kemudahan digital tersebut harus diposisikan dalam kerangka nilai pelayanan publik yang berorientasi pada manusia. Dalam perspektif Islam, kemudahan (*taysir*) tidak dapat dipisahkan dari keberadaan kesulitan (*masyaqqah*) dan tujuan kemaslahatan (*maslahah*). Kemudahan yang justru menghasilkan kesenjangan akses, mengabaikan kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital, atau menimbulkan bentuk kesulitan baru tidak dapat serta-merta dipandang sebagai *taysir* yang sesuai dengan tujuan syariat. Oleh karena itu, persoalan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana kemudahan yang dihasilkan oleh Mobile JKN dapat dinilai berdasarkan kaidah *al-masyaqqah tajlib al-taysir* dan bagaimana kemudahan tersebut berkontribusi terhadap pencapaian *Maqashid Syariah*, khususnya *hifz al-nafs*.

Untuk menjawab persoalan tersebut, penelitian ini menawarkan pendekatan konseptual yang mengintegrasikan perspektif transformasi digital pelayanan publik dengan kaidah fikih dan *Maqashid Syariah*. Analisis dilakukan dengan terlebih dahulu mengidentifikasi bentuk *masyaqqah* dalam mekanisme pelayanan kesehatan konvensional, seperti kebutuhan hadir secara langsung, jarak menuju fasilitas pelayanan, waktu tunggu, biaya transportasi, antrean, dan prosedur administratif. Selanjutnya, berbagai fitur dan mekanisme pelayanan Mobile JKN dianalisis sebagai bentuk *taysir* yang berpotensi mengurangi beban tersebut. Kemudahan tersebut kemudian diuji berdasarkan prinsip *maslahah*, yaitu apakah digitalisasi benar-benar menghasilkan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat dan tidak melahirkan mudarat atau ketidakadilan baru. Tahap selanjutnya menghubungkan kemaslahatan tersebut dengan *Maqashid Syariah*, khususnya *hifz al-nafs*, karena kemudahan memperoleh akses terhadap pelayanan kesehatan memiliki hubungan substantif dengan upaya menjaga dan melindungi kehidupan manusia. Pendekatan ini memungkinkan transformasi digital pelayanan publik dinilai tidak semata-mata berdasarkan ukuran efisiensi administratif, tetapi juga berdasarkan nilai kemudahan, kemaslahatan, keadilan, aksesibilitas, dan perlindungan terhadap manusia.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi digital pelayanan publik melalui Mobile JKN berdasarkan kaidah *al-masyaqqah tajlib al-taysir* dalam perspektif *Maqashid Syariah*. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk *masyaqqah* dalam pelayanan kesehatan konvensional, menganalisis bentuk *taysir* yang dihadirkan melalui Mobile JKN, mengkaji hubungan antara kemudahan digital dengan *maslahah* masyarakat, serta menganalisis kontribusinya terhadap pencapaian *hifz al-nafs*. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya dalam kajian transformasi digital dan pelayanan publik, dengan memperluas ukuran keberhasilan digitalisasi dari sekadar efisiensi administratif menuju orientasi kemaslahatan. Dengan demikian, Mobile JKN dipahami bukan hanya sebagai inovasi teknologi pelayanan kesehatan, tetapi sebagai bagian dari upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat diarahkan pada prinsip kemudahan, kemaslahatan, dan perlindungan kehidupan manusia sebagaimana dikehendaki dalam *Maqashid Syariah*.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian kepustakaan dipilih karena penelitian tidak diarahkan untuk mengukur pengalaman, persepsi, atau tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN secara langsung, melainkan untuk menganalisis secara konseptual transformasi digital pelayanan publik melalui Mobile JKN berdasarkan sumber normatif, regulatif, dan akademik. Dengan karakter tersebut, subjek penelitian bukan berupa individu atau kelompok masyarakat, melainkan dokumen dan literatur yang relevan dengan objek kajian. Objek material penelitian adalah transformasi digital pelayanan publik melalui Mobile JKN, sedangkan objek formalnya adalah kaidah *al-masyaqqah tajlib al-taysir* dan *Maqashid Syariah*, khususnya konsep *masalahah*, *hifz al-nafs*, dan *hifz al-mal*. Penelitian tidak menggunakan lokasi penelitian lapangan dan tidak menentukan sampel responden karena seluruh data diperoleh melalui penelusuran dokumen dan literatur.

Sumber data penelitian terdiri atas sumber primer dan sumber sekunder yang ditentukan berdasarkan relevansi, otoritas, keterbaruan, dan keterkaitannya dengan fokus penelitian. Sumber primer meliputi Al-Qur'an, Hadis yang relevan dengan prinsip kemudahan dan kemaslahatan, kitab-kitab kaidah fikih, literatur utama *Maqashid Syariah*, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, serta dokumen resmi BPJS Kesehatan yang berkaitan dengan Mobile JKN, termasuk panduan dan informasi mengenai fitur serta mekanisme pelayanan digital. Sumber sekunder berupa artikel jurnal ilmiah, buku akademik, hasil penelitian terdahulu, prosiding, dan literatur ilmiah lainnya yang membahas Mobile JKN, digitalisasi pelayanan publik, *digital governance*, inovasi pelayanan kesehatan, *al-masyaqqah tajlib al-taysir*, *masalahah*, dan *Maqashid Syariah*. Untuk memperkuat *state of the art*, artikel jurnal yang digunakan diprioritaskan berasal dari publikasi dalam sepuluh tahun terakhir dengan prioritas pada lima tahun terakhir, sedangkan literatur klasik tetap digunakan apabila merupakan sumber utama bagi konsep fikih dan *Maqashid Syariah* yang dianalisis.

Penentuan sumber dilakukan melalui teknik *purposive literature selection*, yaitu pemilihan literatur berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan sesuai kebutuhan penelitian. Literatur dimasukkan apabila membahas secara langsung atau substantif salah satu dari empat unsur utama penelitian, yaitu Mobile JKN dan pelayanan publik digital, transformasi digital atau *digital governance*, kaidah *al-masyaqqah tajlib al-taysir*, serta *Maqashid Syariah* dan kemaslahatan dalam pelayanan publik atau kesehatan. Literatur yang tidak memiliki keterkaitan substantif dengan fokus penelitian, sumber yang tidak dapat diverifikasi identitas dan asal publikasinya, serta tulisan yang hanya berupa opini tanpa dasar akademik tidak dijadikan dasar utama analisis. Proses penelusuran dilakukan melalui pangkalan data dan mesin pencarian literatur ilmiah dengan menggunakan kata kunci yang disusun secara kombinatorik, antara lain “Mobile JKN”, “pelayanan publik digital”, “digital governance”, “transformasi digital pelayanan kesehatan”, “BPJS Kesehatan”, “*al-masyaqqah tajlib al-taysir*”, “*taysir*”, “*masalahah*”,

“*Maqashid Syariah*”, “*hifz al-nafs*”, dan “*hifz al-mal*”. Penelusuran dilakukan secara bertahap mulai dari identifikasi sumber, penyaringan berdasarkan judul dan abstrak, pemeriksaan relevansi isi, hingga penetapan sumber yang digunakan sebagai bahan analisis.

Instrumen penelitian berupa lembar dokumentasi dan matriks analisis literatur yang disusun secara sistematis untuk mencatat identitas sumber, jenis sumber, tahun publikasi, fokus kajian, temuan utama, konsep yang digunakan, bentuk *masyaqqah*, bentuk *taysir*, aspek *masalah*, serta keterkaitannya dengan *Maqashid Syariah*. Pada sumber regulatif dan dokumen resmi BPJS Kesehatan, instrumen digunakan untuk mengidentifikasi ketentuan, tujuan, mekanisme, serta bentuk pelayanan yang tersedia melalui Mobile JKN. Pada artikel jurnal dan penelitian terdahulu, instrumen digunakan untuk memetakan temuan mengenai efektivitas, aksesibilitas, efisiensi, hambatan, dan manfaat Mobile JKN. Sementara itu, pada literatur fikih dan *Maqashid Syariah*, instrumen digunakan untuk mengidentifikasi konsep *masyaqqah*, *taysir*, *masalah*, *hifz al-nafs*, dan *hifz al-mal* yang relevan dengan objek penelitian. Seluruh hasil penelusuran kemudian dikelompokkan berdasarkan tema agar hubungan antarsumber dapat dianalisis secara sistematis.

Pengumpulan data dilakukan melalui teknik dokumentasi. Tahap pertama adalah mengidentifikasi dan mengumpulkan dokumen resmi, peraturan perundang-undangan, literatur fikih, literatur *Maqashid Syariah*, serta artikel jurnal yang relevan. Tahap kedua adalah membaca sumber secara kritis dan menyeleksi bagian-bagian yang memiliki keterkaitan langsung dengan fokus penelitian. Tahap ketiga adalah melakukan pencatatan data ke dalam matriks analisis berdasarkan kategori yang telah ditentukan. Tahap keempat adalah membandingkan informasi dari berbagai sumber untuk menemukan pola, persamaan, perbedaan, serta hubungan konseptual antara transformasi digital pelayanan publik dengan prinsip kemudahan dalam Islam. Dengan prosedur tersebut, data penelitian tidak diperoleh dari satu sumber tunggal, tetapi melalui proses pembacaan dan perbandingan berbagai sumber yang saling melengkapi.

Validasi data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi konseptual. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan, dokumen resmi BPJS Kesehatan, artikel jurnal, buku akademik, dan literatur keislaman. Informasi mengenai fitur dan mekanisme Mobile JKN, misalnya, tidak hanya didasarkan pada penelitian terdahulu, tetapi dibandingkan dengan dokumen resmi BPJS Kesehatan. Sementara itu, konsep *al-masyaqqah tajlib al-taysir* dan *Maqashid Syariah* diverifikasi melalui lebih dari satu literatur fikih dan *maqashid* untuk memastikan kesesuaian pemaknaan konsep. Triangulasi konseptual dilakukan dengan mempertemukan perspektif pelayanan publik, kaidah fikih, dan *Maqashid Syariah* sehingga interpretasi terhadap Mobile JKN tidak hanya didasarkan pada satu kerangka teoritis. Validasi juga dilakukan dengan memprioritaskan sumber primer, sumber resmi, artikel jurnal ilmiah yang memiliki identitas publikasi yang jelas, serta literatur akademik yang relevan dan dapat diverifikasi.

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui analisis isi (*content analysis*) dan analisis tematik. Analisis dilakukan secara bertahap sejak data literatur mulai dikumpulkan. Tahap pertama

adalah reduksi data, yaitu memilih informasi yang secara langsung berkaitan dengan bentuk pelayanan Mobile JKN, karakteristik transformasi digital, kesulitan dalam pelayanan konvensional, bentuk kemudahan digital, kemaslahatan, serta tujuan Maqashid Syariah. Tahap kedua adalah kategorisasi data ke dalam tema *masyaqqah*, *taysir*, *masalah*, *hifz al-nafs*, dan *hifz al-mal*. Tahap ketiga adalah analisis hubungan antarkategori dengan membandingkan kondisi pelayanan konvensional dengan mekanisme pelayanan digital melalui Mobile JKN. Tahap keempat adalah interpretasi berdasarkan kaidah *al-masyaqqah tajlib al-taysir* untuk menentukan apakah bentuk kemudahan yang ditemukan benar-benar merupakan pengurangan kesulitan yang relevan. Tahap kelima adalah analisis maqashidi untuk menilai apakah kemudahan tersebut menghasilkan kemaslahatan dan mendukung perlindungan terhadap jiwa serta harta. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan secara induktif berdasarkan keseluruhan temuan literatur.

Secara operasional, analisis terhadap data pelayanan publik dilakukan dengan mengidentifikasi karakteristik pelayanan konvensional dan bentuk transformasinya melalui Mobile JKN, kemudian memetakan perubahan tersebut berdasarkan indikator akses, waktu, biaya, jarak, antrean, dan prosedur administratif. Data mengenai *masyaqqah* dianalisis dengan mengidentifikasi bentuk beban atau kesulitan yang ditemukan dalam literatur penelitian sebelumnya mengenai pelayanan kesehatan dan penggunaan Mobile JKN. Data mengenai *taysir* dianalisis dengan mengidentifikasi mekanisme digital yang berfungsi mengurangi atau menghilangkan beban tersebut. Selanjutnya, data mengenai *masalah* dianalisis dengan melihat manfaat yang dihasilkan dari pengurangan kesulitan, terutama dalam bentuk peningkatan akses, efisiensi waktu, pengurangan biaya, kemudahan administratif, dan fleksibilitas pelayanan. Adapun analisis Maqashid Syariah dilakukan dengan menghubungkan manfaat tersebut dengan tujuan perlindungan jiwa (*hifz al-nafs*) dan perlindungan harta (*hifz al-mal*). Analisis juga memperhatikan kemungkinan munculnya mudarat atau kesulitan baru sebagai akibat digitalisasi, sehingga kemudahan tidak langsung dinilai sebagai *taysir* hanya karena pelayanan dilakukan secara elektronik.

Berdasarkan keseluruhan tahapan tersebut, kerangka analisis penelitian dirumuskan secara operasional sebagai berikut: pelayanan konvensional → identifikasi *masyaqqah* → transformasi digital melalui Mobile JKN → identifikasi *taysir* → penilaian *masalah* dan potensi *mafsadah* → analisis Maqashid Syariah → penarikan kesimpulan. Kerangka ini digunakan untuk memastikan bahwa kesimpulan penelitian tidak dibangun atas asumsi bahwa setiap bentuk digitalisasi otomatis merupakan kemudahan yang sesuai dengan prinsip Islam. Mobile JKN dinilai sebagai bentuk *taysir* apabila digitalisasi tersebut secara substantif mampu mengurangi kesulitan pelayanan, memberikan manfaat yang nyata berdasarkan temuan literatur, tidak menghasilkan mudarat atau ketidakadilan baru, serta memiliki keterkaitan dengan pencapaian tujuan Maqashid Syariah. Dengan demikian, metode penelitian ini menempatkan transformasi digital pelayanan publik sebagai objek analisis Ilmu Pemerintahan yang kemudian dikaji secara normatif melalui kaidah fikih dan Maqashid Syariah.

HASIL DAN DISKUSI

Transformasi Digital Mobile JKN sebagai Bentuk Taysir dalam Pelayanan Publik

Hasil analisis kepustakaan menunjukkan bahwa transformasi pelayanan melalui Mobile JKN dapat dipahami sebagai bentuk taysir apabila dilihat dari kemampuannya mengurangi sejumlah masyaqqah yang terdapat dalam mekanisme pelayanan kesehatan konvensional. Berdasarkan dokumen resmi BPJS Kesehatan dan berbagai penelitian terdahulu, Mobile JKN menyediakan sejumlah layanan yang memungkinkan peserta melakukan proses administratif dan memperoleh informasi tanpa selalu mendatangi kantor BPJS Kesehatan secara langsung. Digitalisasi tersebut mengubah pola pelayanan dari interaksi tatap muka yang bergantung pada ruang dan waktu menuju mekanisme pelayanan berbasis perangkat digital yang dapat diakses secara lebih fleksibel. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa teknologi tidak hanya berfungsi sebagai instrumen administratif, tetapi telah mengubah cara pelayanan publik dirancang dan dikonsumsi oleh Masyarakat (Nabilah et al., 2024; Maulana & Sari, 2024).

Dalam perspektif pelayanan publik, perubahan tersebut memiliki konsekuensi terhadap berkurangnya beban pelayanan. Pelayanan konvensional pada kondisi tertentu mengharuskan masyarakat menyediakan waktu untuk datang ke lokasi pelayanan, menanggung biaya perjalanan, menghadapi antrean, serta mengikuti prosedur administratif secara langsung. Ketika sebagian prosedur tersebut dapat dilakukan melalui Mobile JKN, maka terdapat proses pengurangan terhadap beban waktu, jarak, biaya, dan antrean. Temuan ini sejalan dengan penelitian Suhadi (2022) yang menunjukkan adanya manfaat Mobile JKN dalam mengurangi biaya transportasi, menghemat waktu, mengurangi antrean, dan memperpendek jarak pelayanan. Hasil tersebut juga memperkuat temuan Sulistyawan, Yusuf, dan Machrunnisa (2023) yang melihat Mobile JKN sebagai transformasi dari pelayanan berbasis kantor menuju model self-service. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak mengubah kesimpulan penelitian sebelumnya mengenai manfaat Mobile JKN, tetapi memberikan interpretasi baru terhadap manfaat tersebut melalui konsep taysir.

Jika dikaitkan dengan kaidah *al-masyaqqah tajlib al-taysir*, hubungan antara pelayanan konvensional dan Mobile JKN dapat dijelaskan melalui pola sebab-akibat yang lebih jelas. Keberadaan kesulitan dalam pelayanan, seperti jarak, waktu, biaya, antrean, dan kebutuhan hadir secara fisik, merupakan kondisi yang menjadi dasar munculnya kebutuhan terhadap mekanisme pelayanan yang lebih mudah. Digitalisasi kemudian menjadi instrumen yang memungkinkan sebagian kesulitan tersebut dikurangi. Dengan demikian, taysir dalam konteks Mobile JKN bukan terletak pada teknologi itu sendiri, melainkan pada fungsi teknologi dalam menghilangkan atau mengurangi kesulitan pelayanan. Artinya, sebuah aplikasi tidak dapat disebut sebagai bentuk taysir hanya karena menggunakan teknologi digital; predikat tersebut baru memiliki dasar apabila teknologi tersebut menghasilkan pengurangan beban yang substantif bagi masyarakat.

Temuan ini sekaligus memberikan perluasan terhadap konsep *al-masyaqqah tajlib al-taysir*. Kaidah tersebut secara klasik banyak digunakan dalam pembahasan hukum Islam yang berkaitan dengan kondisi mukallaf, tetapi secara konseptual prinsipnya dapat digunakan untuk membaca

kebijakan pelayanan publik selama tidak mengubah substansi kaidah tersebut. Dalam konteks pemerintahan, negara dapat menggunakan teknologi untuk menciptakan pelayanan yang mengurangi kesulitan masyarakat. Dengan demikian, prinsip kemudahan dalam Islam dapat menjadi salah satu landasan etis dalam desain pelayanan publik digital. Negara tidak hanya dituntut menyediakan pelayanan, tetapi juga memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa mekanisme pelayanan tersebut tidak menciptakan beban yang tidak perlu bagi Masyarakat (Ahyani & Mustofa, 2021).

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan Mobile JKN tidak bersifat absolut. Digitalisasi juga dapat menciptakan bentuk masyaqqah baru bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital, keterbatasan akses terhadap perangkat dan jaringan internet, atau kesulitan memahami prosedur layanan elektronik. Temuan mengenai belum optimalnya pemanfaatan Mobile JKN sebagaimana ditunjukkan oleh Budiarti (2024) dan Sari, Muslikhah, dan Maisaroh (2024) menjadi penting dalam konteks ini. Dengan demikian, kelebihan utama Mobile JKN adalah kemampuannya mengurangi kesulitan administratif bagi masyarakat yang mampu memanfaatkan teknologi, sedangkan keterbatasannya terletak pada kemungkinan munculnya kesenjangan akses digital. Temuan ini memperlihatkan bahwa digitalisasi tidak boleh dipahami sebagai pengganti mutlak seluruh mekanisme pelayanan konvensional, tetapi sebagai instrumen untuk memperluas dan mempermudah akses pelayanan.

Dengan demikian, kontribusi temuan ini bagi Ilmu Pemerintahan terletak pada perubahan cara memahami keberhasilan transformasi digital. Keberhasilan Mobile JKN tidak cukup diukur berdasarkan keberadaan aplikasi, jumlah fitur, atau efisiensi prosedur, tetapi juga berdasarkan kemampuannya mengurangi masyaqqah masyarakat. Perspektif tersebut memberikan ukuran normatif tambahan bagi evaluasi pelayanan publik digital, yaitu apakah inovasi yang dikembangkan pemerintah benar-benar membuat pelayanan lebih mudah bagi masyarakat dan bukan sekadar memindahkan prosedur konvensional ke dalam bentuk digital.

Taysir Mobile JKN dan Pencapaian Masalah dalam Pelayanan Kesehatan

Hasil analisis selanjutnya menunjukkan bahwa taysir tidak dapat dipisahkan dari konsep masalah. Kemudahan yang dihasilkan Mobile JKN memiliki nilai maqashidi apabila pengurangan kesulitan tersebut menghasilkan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, manfaat Mobile JKN antara lain berupa kemudahan akses, penghematan waktu, pengurangan biaya transportasi, pengurangan antrean, serta peningkatan efisiensi pelayanan administratif. Manfaat tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki potensi menghasilkan masalah karena masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan sumber daya yang lebih sedikit dibandingkan mekanisme yang sepenuhnya bergantung pada pelayanan tatap muka.

Hubungan antara taysir dan masalah dapat dijelaskan bahwa taysir merupakan bentuk atau mekanisme kemudahan, sedangkan masalah merupakan orientasi manfaat yang hendak dicapai. Dengan kata lain, tidak semua kemudahan otomatis merupakan kemaslahatan. Kemudahan harus menghasilkan manfaat yang relevan dengan kebutuhan manusia dan tidak menimbulkan kerugian yang

lebih besar. Dalam konteks Mobile JKN, pengurangan waktu dan biaya perjalanan dapat dikategorikan sebagai manfaat apabila benar-benar membantu masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan secara lebih mudah. Demikian pula pengurangan antrean dapat menjadi bentuk kemaslahatan apabila meningkatkan efisiensi dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan tanpa beban waktu yang tidak diperlukan.

Kerangka tersebut memperlihatkan perbedaan penting antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Penelitian sebelumnya banyak membuktikan Mobile JKN dari perspektif efektivitas dan efisiensi pelayanan. Penelitian ini memberikan interpretasi bahwa efektivitas dan efisiensi tersebut dapat dibaca sebagai indikator awal dari taysir, tetapi belum cukup untuk menyatakan tercapainya masalah. Penilaian maqashidi membutuhkan analisis lebih jauh mengenai siapa yang memperoleh manfaat, bentuk manfaat yang diperoleh, serta apakah terdapat kelompok yang justru mengalami kesulitan baru akibat digitalisasi. Dengan demikian, penelitian ini memperluas temuan penelitian terdahulu dari pertanyaan “apakah Mobile JKN memberikan kemudahan?” menjadi “apakah kemudahan tersebut menghasilkan kemaslahatan yang adil dan sesuai dengan tujuan syariat?”

Pada titik ini, keterbatasan digitalisasi menjadi bagian penting dari diskusi. Apabila masyarakat yang memiliki kemampuan digital memperoleh pelayanan yang lebih cepat sementara masyarakat dengan keterbatasan literasi digital justru semakin bergantung pada bantuan pihak lain, maka manfaat digitalisasi belum sepenuhnya bersifat inklusif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masalah dalam perspektif Maqashid Syariah tidak hanya berkaitan dengan efisiensi mayoritas pengguna, tetapi juga dengan perlindungan terhadap kelompok yang berpotensi tertinggal. Oleh sebab itu, penyelenggara pelayanan publik perlu mempertahankan mekanisme pendampingan dan kanal pelayanan alternatif agar transformasi digital tidak menghasilkan eksklusi administrative (Sari et al., 2024; Budiarti, 2024).

Temuan tersebut memberikan kontribusi penting bagi pengembangan konsep pelayanan publik digital. Orientasi masalah menuntut pemerintah untuk menempatkan masyarakat sebagai tujuan utama inovasi, bukan sekadar pengguna teknologi. Dengan perspektif ini, kualitas Mobile JKN tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi dan kelengkapan fitur, tetapi oleh kemampuan sistem tersebut memberikan manfaat yang nyata, mudah diakses, dan tidak diskriminatif. Prinsip tersebut sejalan dengan tujuan pelayanan publik yang menempatkan kepentingan masyarakat sebagai orientasi penyelenggaraan pelayanan.

Mobile JKN dalam Perspektif Hifz al-Nafs dan Hifz al-Mal

Hasil analisis Maqashid Syariah menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan melalui Mobile JKN memiliki hubungan paling kuat dengan hifz al-nafs atau perlindungan jiwa. Pelayanan kesehatan pada hakikatnya berkaitan langsung dengan keberlangsungan kehidupan manusia. Ketika mekanisme pelayanan dapat diakses dengan lebih mudah, cepat, dan efisien, maka secara konseptual terdapat kontribusi terhadap terciptanya kondisi yang mendukung pemeliharaan kesehatan dan perlindungan kehidupan. Oleh karena itu, kemudahan administratif yang diberikan Mobile JKN tidak

berhenti pada manfaat administratif, tetapi memiliki implikasi yang lebih luas terhadap tujuan perlindungan manusia.

Hubungan tersebut perlu dipahami secara proporsional. Mobile JKN bukan instrumen medis yang secara langsung menyembuhkan penyakit atau menyelamatkan kehidupan. Kontribusinya terhadap *hifz al-nafs* bersifat tidak langsung, yaitu melalui pengurangan hambatan administratif dan peningkatan akses terhadap ekosistem pelayanan kesehatan. Ketika hambatan administratif dapat dikurangi, masyarakat memiliki peluang lebih besar untuk mengakses pelayanan yang menjadi haknya. Dengan demikian, *hifz al-nafs* dalam penelitian ini dipahami pada level tata kelola pelayanan kesehatan, bukan sebagai klaim bahwa aplikasi secara langsung menghasilkan kesembuhan atau keselamatan pasien.

Selain *hifz al-nafs*, transformasi digital Mobile JKN juga memiliki relevansi dengan *hifz al-mal* atau perlindungan harta. Pengurangan kebutuhan perjalanan, biaya transportasi, waktu yang hilang karena antrean, serta proses administratif yang dapat dilakukan secara digital berpotensi mengurangi beban ekonomi masyarakat. Dalam perspektif *maqashid*, pengurangan pengeluaran yang tidak perlu dapat dipandang sebagai manfaat selama tidak disertai biaya tersembunyi atau risiko baru. Dengan demikian, Mobile JKN memiliki dimensi kemaslahatan yang bersifat ganda: mendukung perlindungan jiwa melalui kemudahan akses terhadap pelayanan kesehatan dan mendukung perlindungan harta melalui efisiensi biaya serta sumber daya Masyarakat (Hakim et al., 2024).

Namun, temuan ini juga menunjukkan bahwa pencapaian *hifz al-nafs* dan *hifz al-mal* mensyaratkan adanya akses digital yang memadai. Apabila digitalisasi menyebabkan sebagian masyarakat tidak mampu memperoleh pelayanan karena keterbatasan perangkat, jaringan, atau literasi digital, maka tujuan *maqashidi* tersebut belum tercapai secara optimal. Bahkan, dalam kondisi tertentu, digitalisasi dapat melahirkan *mafsadah* berupa eksklusi pelayanan. Karena itu, prinsip *Maqashid Syariah* menuntut keseimbangan antara inovasi digital dan prinsip inklusivitas pelayanan.

Sintesis Temuan: Masyaqqah–Taysir–Maslahah–Maqashid Syariah

Berdasarkan keseluruhan hasil analisis, penelitian ini menemukan bahwa hubungan antara transformasi digital Mobile JKN dan *Maqashid Syariah* dapat dirumuskan dalam sebuah konstruksi konseptual: pelayanan konvensional menimbulkan *masyaqqah* → digitalisasi melalui Mobile JKN menghadirkan *taysir* → *taysir* yang efektif menghasilkan *maslahah* → *maslahah* diarahkan pada pencapaian *Maqashid Syariah*, terutama *hifz al-nafs* dan *hifz al-mal*.

Konstruksi tersebut merupakan temuan utama penelitian ini karena memberikan jembatan teoritis antara konsep pelayanan publik digital dalam Ilmu Pemerintahan dengan kaidah fikih dan *Maqashid Syariah*. Dalam konstruksi tersebut, *masyaqqah* menjadi titik awal analisis. Kesulitan tidak boleh diasumsikan secara abstrak, tetapi harus ditemukan dalam karakteristik pelayanan yang dihadapi masyarakat.

Selanjutnya, *taysir* merupakan respons institusional terhadap kesulitan tersebut melalui inovasi pelayanan. Akan tetapi, keberadaan *taysir* belum cukup untuk menghasilkan kesimpulan bahwa pelayanan telah sesuai dengan *maqashid*. Diperlukan pengujian terhadap *maslahah* dan kemungkinan

mafsadah. Apabila kemudahan benar-benar menghasilkan manfaat, memperluas akses, mengurangi beban, dan tidak menciptakan ketidakadilan baru, maka kemudahan tersebut memiliki relevansi kuat dengan *Maqashid Syariah*.

Temuan tersebut memperkuat penelitian terdahulu mengenai efektivitas dan efisiensi Mobile JKN, tetapi sekaligus memberikan dimensi analisis yang belum banyak digunakan. Penelitian terdahulu menjelaskan bahwa Mobile JKN mampu memberikan kemudahan dan meningkatkan efektivitas pelayanan; penelitian ini menjelaskan mengapa kemudahan tersebut memiliki nilai normatif dalam perspektif Islam dan batasan apa yang harus dipenuhi agar kemudahan tersebut dapat dikategorikan sebagai kemaslahatan. Dengan demikian, kebaruan penelitian tidak terletak pada penemuan bahwa Mobile JKN memberikan kemudahan, melainkan pada konstruksi konseptual yang menjelaskan kemudahan tersebut melalui hubungan *masyaqqah*, *taysir*, *masalah*, dan *Maqashid Syariah*.

Kontribusi penelitian ini bagi Ilmu Pemerintahan adalah menawarkan perspektif evaluatif yang lebih luas terhadap transformasi digital pelayanan publik. Pemerintah tidak cukup hanya menghadirkan aplikasi dan mengukur tingkat penggunaannya, tetapi perlu memastikan bahwa digitalisasi benar-benar mengurangi beban masyarakat, memperluas akses, menjaga keadilan pelayanan, serta menghasilkan kemaslahatan. Dalam perspektif *Maqashid Syariah*, teknologi pelayanan publik memperoleh legitimasi etis bukan semata-mata karena modernitasnya, tetapi karena kemampuannya mewujudkan tujuan yang lebih fundamental, yaitu memberikan kemudahan, menjaga kepentingan masyarakat, mengurangi mudarat, dan mendukung perlindungan kehidupan serta harta.

Dengan demikian, hasil penelitian menegaskan bahwa Mobile JKN dapat diposisikan sebagai bentuk *taysir* dalam pelayanan publik sepanjang memenuhi tiga syarat utama, yaitu (1) terdapat *masyaqqah* yang nyata dalam mekanisme pelayanan, (2) digitalisasi benar-benar mengurangi atau menghilangkan *masyaqqah* tersebut, dan (3) kemudahan yang dihasilkan membawa masalah serta tidak menciptakan mudarat atau ketidakadilan baru. Ketiga syarat tersebut menjadi batas penting agar konsep *al-masyaqqah tajlib al-taysir* tidak digunakan secara normatif dan simplistik. Dengan kerangka tersebut, transformasi digital pelayanan kesehatan dapat dipahami sebagai bagian dari tata kelola pemerintahan yang tidak hanya mengejar efisiensi administratif, tetapi juga berorientasi pada kemaslahatan manusia sebagai tujuan utama pelayanan publik.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi digital pelayanan publik melalui Mobile JKN dapat dipahami sebagai bentuk *taysir* dalam perspektif kaidah *al-masyaqqah tajlib al-taysir* sepanjang digitalisasi tersebut mampu mengurangi kesulitan nyata yang terdapat dalam pelayanan kesehatan konvensional dan menghasilkan kemaslahatan bagi masyarakat. Kemudahan berupa pengurangan beban waktu, jarak, biaya, antrian, dan prosedur administratif menunjukkan adanya hubungan konseptual antara *masyaqqah* dan *taysir*. Dalam perspektif *Maqashid Syariah*, kemudahan tersebut memiliki relevansi terutama dengan *hifz al-nafs* melalui dukungan terhadap akses pelayanan kesehatan

dan *hifz al-mal* melalui pengurangan beban ekonomi masyarakat. Temuan utama penelitian ini dirumuskan dalam hubungan *masyaqqah* → *taysir* → *masalah* → *Maqashid Syariah*, yang menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak cukup diukur berdasarkan efisiensi teknologi, tetapi juga berdasarkan kemampuan teknologi tersebut mewujudkan kemaslahatan dan mencegah munculnya mudarat atau ketidakadilan baru. Dengan demikian, Mobile JKN dapat diposisikan sebagai inovasi pelayanan publik yang memiliki nilai *maqashid* apabila penerapannya tetap berorientasi pada kemudahan, kemaslahatan, inklusivitas, dan perlindungan masyarakat.

Penelitian ini merekomendasikan agar pengembangan dan evaluasi pelayanan digital pemerintah tidak hanya menggunakan indikator teknis dan administratif, tetapi juga mempertimbangkan indikator kemaslahatan, aksesibilitas, keadilan, dan perlindungan kelompok yang rentan terhadap kesenjangan digital. Penyelenggara pelayanan juga perlu memastikan keberadaan mekanisme pendampingan dan alternatif pelayanan bagi masyarakat yang mengalami keterbatasan literasi atau akses teknologi. Karena penelitian ini bersifat kepustakaan, penelitian selanjutnya disarankan melakukan pengujian empiris terhadap kerangka *masyaqqah-taysir-masalah-Maqashid Syariah* melalui studi lapangan, wawancara, survei pengguna, atau studi komparatif pada kelompok masyarakat yang memiliki tingkat literasi dan akses digital berbeda. Pengujian tersebut diperlukan untuk mengetahui sejauh mana konstruksi konseptual yang dihasilkan penelitian ini benar-benar tercermin dalam pengalaman masyarakat sebagai penerima pelayanan publik digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Abdurrahman Wahid atas dukungan dalam penelitian ini.

REFERENSI

- Ahyani, H. (2022). *Al-Masyaqqāh Tajlib Al-Taysir* terhadap pemikiran dan perilaku ekonomi masyarakat di era Revolusi Industri 4.0. *Adzkiya: Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*, 9(2). <https://doi.org/10.32332/adzkiya.v9i02.2910>
- BPJS Kesehatan. (2024). *Mobile JKN: Inovasi digital pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Daniati, S. E., Hasanah, S., & Astika, F. (2025). Penerapan penggunaan aplikasi Mobile JKN guna meningkatkan pelayanan (fitur pendaftaran) BPJS di Puskesmas X Kota Pekanbaru tahun 2025. *JHMHS: Journal of Hospital Management and Health Science*, 6(1). <https://doi.org/10.55583/jhmhs.v6i1.1524>
- Hakim, A. U., Rustanto, A. E., Bratakusumah, D. S., & Sutawijaya, A. H. (2024). Analisis efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN sebagai bagian pelayanan publik pada BPJS Kesehatan di Kota Bekasi. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 5(2), 1087–1095. <https://doi.org/10.36312/jcm.v5i2.2744>
- Harsoyo, H., & Amanatin, E. L. (2025). Digital governance innovations for achieving public service

- excellence: Evidence from local e-government initiatives in Indonesia. *International Journal of Social Science and Business*, 9(3). <https://doi.org/10.23887/ijssb.v9i3.102160>
- Nabilah, H., Permatasari, P., El-Tsana, A. V., Abdillah, R. P. A., & 'Aisy, A. R. (2024). The implementation of the JKN Mobile application as an effort to improve the quality of health services in Indonesia: Literature review. *Jurnal Kesehatan*, 15(3).
- Nugraha, J., Pujiasih, R., Kurniasih, Y., & Mukti, A. (2025). Efektivitas aplikasi Mobile JKN terhadap pemberian pelayanan pengguna BPJS Puskesmas Magelang Tengah. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 1–16. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v7i1.23787>
- Pribadi, U., Iqbal, M., Ibrahim, M. A., Juhari, Ahdarrijal, Y. (2024). Nexus of public organization, transparency, and accountability in Indonesia's digital governance. *Journal of Public Affairs*, 24(3), e2940. <https://doi.org/10.1002/pa.2940>
- Putri, A. N. P., & Sukawan, A. (2025). Implementation of the JKN-Mobile application at the Mangkubumi Health Center Tasikmalaya City in 2024. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 5(1), 144–156. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v5i1.237>
- Putri, M. A. F., Wijaya, K. A. S., & Supriyanti, N. W. (2024). Efektivitas aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan: Studi kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar. *Socio-Political Communication and Policy Review*. <https://doi.org/10.61292/shkr.105>
- Ramadhani, R., Subianto, T., Elfi, & Karmanto, B. (2025). Hubungan kualitas layanan aplikasi Mobile JKN pada fitur pendaftaran pelayanan antrean terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mundu Kabupaten Cirebon. *Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi*, 4(1). <https://doi.org/10.36002/js.v4i1.3827>
- Sari, E. N., Muslikhah, R. S., & Maisaroh. (2024). Pemanfaatan Mobile JKN untuk meningkatkan efektifitas pelayanan: Studi kasus BPJS Kesehatan Wonogiri. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 21(2). <https://doi.org/10.20885/jabis.vol21.iss2.art6>
- Saputra, H., & Istiqomah, R. (2024). Analysis of JKN Mobile application service quality: Case study participants of BPJS Health Surakarta Branch Office. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 4(1). <https://doi.org/10.53756/jjkn.v4i1.180>
- Setiati, S., & Pangesti, S. B. (2024). Analisa mutu pelayanan rawat jalan pasien BPJS pada implementasi aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit X Kota Bandung. *Journal of Hospital Management Services Student*, 2(2).
- Suhadi. (2022). Dampak penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap pelayanan BPJS. *Jurnal Kesehatan*, 15(1).
- Wahidah, M., Syaiful, A. R., Najib, R. O., Prasetya, I., Bakhri, A. S., Sari, A. R. Y., Sahraeni, L. A., Adim, M. F., Rezki, M., & Jenuar, I. G. B. E. (2023). Efektivitas implementasi monitoring intensif pemanfaatan antrean online melalui Mobile JKN di fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (FKRTL) Champion Kantor Cabang Bulukumba tahun 2022. *Jurnal Jaminan Kesehatan*

Nasional, 3(1). <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.140>

Widowati, A. D., Noor, A. Y., & Sunardi, K. S. (2024). Persepsi kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di RSUD Nyi Ageng Serang Kulon Progo periode Maret–April 2024. *Jurnal Permata Indonesia*, 15(2), 98–106. <https://doi.org/10.59737/jpi.v16i2.329>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.