



Pendekatan *Human-Centered Governance* dalam Aplikasi JKN di Puskesmas Rumah Tiga

Indah Cahyani

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pattimura, Indonesia

Email Korespondensi: indahcahyaniirauf@gmail.com

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Februari 2026, Article published: 16 Maret 2026

ABSTRACT

Digital transformation in healthcare services has become a strategic agenda in contemporary public administration reform, including the implementation of the JKN application at the primary healthcare level. This study aims to analyze the implementation of the JKN application from a human-centered governance perspective and to identify citizen experiences in using digital health services at Puskesmas Rumah Tiga, Ambon. This research employs a qualitative case study approach using in-depth interviews, observation, and documentation. The findings reveal that the JKN application has improved administrative efficiency and service accessibility; however, the principles of human-centered governance have not been fully internalized. Key challenges include limited digital literacy, technical system disruptions, service inconsistencies, and infrastructural as well as human resource constraints. Citizen experiences indicate that successful digital transformation depends not only on technological readiness but also on the alignment between service design and local community needs. The study concludes that digital healthcare transformation will be effective when supported by adaptive and inclusive governance that places citizen experience at the core of policy evaluation.

Keywords: Human-Centered Governance, Citizen Experience, Digital Healthcare Services, JKN Application, Public Governance.

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan menjadi bagian penting reformasi administrasi publik, termasuk melalui implementasi aplikasi JKN pada layanan kesehatan primer. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi aplikasi JKN dalam perspektif *human-centered governance* serta mengidentifikasi pengalaman warga dalam penggunaan layanan digital di Puskesmas Rumah Tiga, Ambon. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi JKN telah meningkatkan efisiensi administrasi dan kemudahan akses layanan, namun belum sepenuhnya menginternalisasi prinsip tata kelola berpusat manusia. Tantangan utama terletak pada keterbatasan literasi digital pengguna, gangguan teknis sistem, inkonsistensi layanan, serta faktor infrastruktur dan kesiapan sumber daya manusia. Pengalaman warga menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesesuaian desain layanan dengan kebutuhan lokal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi digital pelayanan kesehatan akan efektif apabila didukung tata kelola yang adaptif, inklusif, dan menempatkan pengalaman warga sebagai pusat evaluasi kebijakan.

Kata Kunci: Human-Centered Governance, Citizen Experience, Pelayanan Kesehatan Digital, Aplikasi JKN, Tata Kelola Publik.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan merupakan agenda strategis dalam reformasi administrasi publik kontemporer. Digitalisasi pelayanan publik tidak lagi dipahami sekadar sebagai adopsi teknologi, tetapi sebagai perubahan paradigma dalam relasi antara negara dan warga negara. Layanan publik memiliki peran krusial dalam kehidupan warga sehari-hari, berdampak langsung pada tingkat kepuasan dan kesejahteraan mereka (Kuppelwieser & Phil, 2024). Pelayanan publik berbasis digital diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, responsivitas, serta kualitas pengalaman warga (*citizen experience*) dalam mengakses layanan. Inisiatif e-government bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah agar mampu mendorong tumbuhnya kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap layanan publik (Madyatmadja et al., 2018). Dalam konteks pelayanan kesehatan, digitalisasi diwujudkan melalui pengembangan aplikasi Mobile JKN sebagai bagian dari sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Implementasi aplikasi ini bertujuan mempermudah proses administrasi, pendaftaran layanan, serta akses informasi kesehatan bagi masyarakat. Namun demikian, transformasi digital dalam pelayanan kesehatan tidak selalu berjalan optimal. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital sangat ditentukan oleh sejauh mana sistem tersebut dirancang dengan pendekatan berpusat pada pengguna (*user-centered*). Mundzir (2024) menemukan bahwa desain user experience dan user interface secara signifikan memengaruhi tingkat adopsi layanan e-government di Indonesia. Penelitian tersebut menegaskan bahwa aspek kemudahan penggunaan dan kejelasan informasi menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan layanan digital.

Dalam konteks layanan JKN, peluncuran aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah peserta dalam melakukan perubahan data status kepesertaan program JKN-KIS, sekaligus memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses layanan manajemen berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara terbuka (Zilah et al., 2023). Penelitian (Adya et al., 2024) menjelaskan bahwa Implementasi aplikasi Mobile JKN dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan dinilai telah berjalan efektif ditinjau dari aspek kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih yang dihasilkan. Namun penelitian (Jannah et al., 2023) menekankan tetap memerlukan penyempurnaan agar dapat dimanfaatkan secara optimal sesuai dengan tugas dan kebutuhan penggunanya. Hal ini sejalan dengan pendapat (Salamena & Emanuel, 2024) yang mengatakan melalui e-government, pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal untuk menyediakan layanan publik yang lebih cepat, efisien dan terjangkau kepada masyarakat.

Implementasi e-government dipandang sebagai langkah strategis yang mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, sekaligus memperkuat transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi masyarakat dalam proses tata kelola (Cahyani, 2025). Digital transformation yang tidak berbasis kebutuhan masyarakat berisiko menimbulkan eksklusi digital, khususnya bagi kelompok rentan.

Untuk memulai transformasi digital yang berhasil, tidak cukup hanya melakukan pembaruan teknologi, tetapi juga diperlukan pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana masyarakat merespons, memanfaatkan, dan menerima inovasi tersebut (Permadi et al., 2024). Meskipun berbagai penelitian tersebut telah membahas kualitas layanan digital, adopsi e-government, serta pendekatan berpusat warga, masih terdapat kesenjangan penelitian pada aspek analisis tata kelola yang berpusat manusia (*human-centered governance*) dalam konteks implementasi aplikasi JKN di fasilitas kesehatan tingkat pertama, khususnya di wilayah Indonesia Timur.

Sebagian besar studi sebelumnya lebih menekankan pada dimensi kualitas layanan atau kepuasan pengguna secara kuantitatif, sementara analisis mendalam mengenai bagaimana pendekatan tata kelola yang berpusat manusia diartikulasikan dalam praktik pelayanan sehari-hari masih terbatas. Dengan demikian, belum banyak penelitian yang secara komprehensif mengkaji pengalaman warga sebagai bagian dari proses tata kelola digital di tingkat lokal puskesmas. Kesenjangan pengetahuan tersebut menunjukkan perlunya kajian yang mengintegrasikan perspektif tata kelola publik, pengalaman warga, serta implementasi digitalisasi layanan kesehatan dalam satu kerangka analisis yang utuh. Penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis bagaimana pendekatan tata kelola yang berpusat manusia diwujudkan dalam implementasi aplikasi JKN di Puskesmas Rumah Tiga, Ambon.

Adapun tujuan penelitian ini adalah: (1) menganalisis implementasi aplikasi JKN dalam perspektif tata kelola yang berpusat manusia; (2) mengidentifikasi pengalaman warga dalam menggunakan aplikasi JKN pada layanan kesehatan primer; dan (3) mengevaluasi kesesuaian antara desain layanan digital dengan kebutuhan masyarakat lokal. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan kontribusi kebaruan (*state of the art*) melalui pendekatan analisis *human-centered governance* dalam konteks pelayanan kesehatan digital di tingkat puskesmas, yang belum banyak dieksplorasi dalam literatur administrasi publik di Indonesia Timur.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena pengalaman pengguna (*user experience/UX*) terhadap produk digital JKN pada Puskesmas Rumah Tiga. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Rumah Tiga, Kota Ambon, dengan peneliti sebagai instrumen utama yang hadir secara langsung di lapangan. Subjek penelitian adalah masyarakat atau pasien yang terdaftar sebagai peserta JKN dan pernah menggunakan aplikasi JKN dalam mengakses layanan kesehatan. Informan ditentukan melalui teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu, dan jumlahnya disesuaikan dengan prinsip kejenuhan data (*data saturation*).

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap pengguna aplikasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah terakreditasi, buku, serta dokumen resmi yang relevan dengan pelayanan kesehatan digital dan UX. Proses

pengumpulan data diawali dengan mengidentifikasi berbagai keluhan dan pengalaman masyarakat terkait penggunaan aplikasi JKN, yang kemudian dikategorikan sesuai tema permasalahan. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi, dengan menjaga keabsahan data melalui triangulasi sumber dan member check.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan bahwa implementasi aplikasi JKN pada Puskesmas Rumah Tiga, Ambon, telah memberikan kemudahan administratif bagi sebagian masyarakat, khususnya dalam proses pendaftaran antrean, pengecekan kepesertaan, serta akses informasi layanan kesehatan. Secara normatif, digitalisasi layanan ini sejalan dengan agenda transformasi digital sektor publik yang menekankan efisiensi dan simplifikasi prosedur pelayanan.

Namun demikian, berdasarkan wawancara dengan pengguna layanan, ditemukan sejumlah kendala dalam praktiknya. Pertama, tidak semua masyarakat memahami fitur-fitur aplikasi secara utuh. Sebagian pengguna, terutama kelompok lanjut usia dan masyarakat dengan literasi digital terbatas, mengalami kesulitan dalam proses login, pemilihan fasilitas kesehatan, serta aktivasi akun. Kedua, terdapat keluhan terkait gangguan sistem seperti error saat pendaftaran antrean atau keterlambatan sinkronisasi data. Ketiga, meskipun layanan telah berbasis digital, dalam beberapa situasi pasien tetap harus melakukan konfirmasi manual di loket puskesmas, sehingga mengurangi efektivitas digitalisasi.

Dari sisi penyelenggara layanan, tenaga kesehatan dan petugas administrasi menyatakan bahwa aplikasi JKN membantu mengurangi kepadatan antrean konvensional. Akan tetapi, mereka juga mengakui adanya kendala teknis dan keterbatasan sosialisasi kepada masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya terintegrasi dalam praktik tata kelola pelayanan kesehatan primer.

Implementasi Digital dan Prinsip Human-Centered Governance

Human-Centered Governance (HCG) menempatkan warga sebagai pusat dari proses perumusan dan implementasi kebijakan publik. Pendekatan ini menekankan bahwa sistem pelayanan publik harus dirancang berdasarkan kebutuhan, pengalaman, dan kapasitas pengguna, bukan semata-mata berdasarkan logika efisiensi birokrasi. Menurut (Sigfrids et al., 2023) tantangan dalam pengelolaan teknologi yang berfokus pada manusia tidak hanya terletak pada aturan yang diterapkannya, tetapi juga pada cara dan struktur tata kelola itu dijalankan. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi aplikasi JKN di Puskesmas Rumah Tiga belum sepenuhnya memenuhi prinsip human-centered governance. Meskipun aplikasi dirancang untuk meningkatkan kemudahan akses, desain dan mekanisme penggunaannya belum sepenuhnya mempertimbangkan variasi kemampuan digital masyarakat. Kesulitan dalam penggunaan aplikasi menunjukkan bahwa aspek usability dan user experience belum dioptimalkan secara inklusif.

Keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada pembaruan teknologi, tetapi juga menuntut pemahaman yang mendalam mengenai cara masyarakat menanggapi, memanfaatkan, dan mengintegrasikan layanan tersebut ke dalam kehidupan mereka (Permadi et al., 2024). Ketika sebagian warga masih bergantung pada bantuan petugas untuk menggunakan aplikasi, hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara desain kebijakan digital dan realitas pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh (Meriam et al., 2025) menunjukkan bahwa tata kelola berpusat pada manusia di layanan kesehatan Jeneponto meningkatkan kepuasan warga dan hubungan pemerintah-masyarakat, namun masih terbatas oleh dana, kapasitas, motivasi tenaga kesehatan, partisipasi masyarakat, dan birokrasi. Sejalan dengan penelitian (El-sheikh et al., 2026) menegaskan bahwa smart city berbasis human-centered lebih efektif dengan tata kelola partisipatif, kepercayaan warga, dan kondisi kota yang baik, serta investasi pada partisipasi warga, integritas, dan platform digital inklusif mendorong kota yang resilient dan citizen-centered.

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa Human-Centered Governance (HCG) menekankan pentingnya menempatkan warga sebagai pusat dalam perumusan dan implementasi kebijakan publik, terutama dalam transformasi digital layanan kesehatan dan smart city. Keberhasilan implementasi tidak cukup hanya dengan modernisasi teknologi, tetapi juga memerlukan pemahaman mendalam tentang bagaimana masyarakat merespons, menggunakan, dan mengintegrasikan layanan digital ke dalam kehidupan mereka. Penelitian di Puskesmas Rumah Tiga menunjukkan bahwa aplikasi JKN belum sepenuhnya memenuhi prinsip HCG karena keterbatasan usability, pengalaman pengguna, dan kapasitas digital masyarakat, sementara penelitian di Jeneponto membuktikan bahwa penerapan HCG dapat meningkatkan kepuasan warga dan hubungan pemerintah-masyarakat, meski masih terhambat oleh pendanaan, kapasitas, motivasi tenaga kesehatan, partisipasi masyarakat, dan birokrasi. Temuan di konteks smart city menegaskan bahwa pendekatan human-centered lebih efektif bila didukung oleh tata kelola partisipatif, kepercayaan warga, dan platform digital inklusif, sehingga mendorong hasil yang resilient dan citizen-centered. Secara keseluruhan, efektivitas transformasi digital dan tata kelola publik sangat bergantung pada integrasi prinsip HCG yang memperhatikan kebutuhan, kapasitas, dan pengalaman pengguna.

Citizen Experience sebagai Indikator Kualitas Tata Kelola

Pendekatan human-centered governance menempatkan *citizen experience* sebagai indikator penting kualitas tata kelola. Pengalaman warga tidak hanya diukur dari keberadaan sistem digital, tetapi dari bagaimana sistem tersebut benar-benar mempermudah, mempercepat, dan memberikan rasa aman dalam mengakses layanan. Temuan penelitian (Madyatmadja et al., 2018) menunjukkan bahwa keberhasilan e-government sangat bergantung pada *citizen experience*, di mana layanan yang mudah diakses dan ramah pengguna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik.

Untuk mempermudah layanan pemerintah dan meningkatkan citizen experience dengan menyediakan berbagai layanan dan informasi melalui satu

platform terpadu (Aflah & Abraham, 2025). Aplikasi JKN di Puskesmas Rumahtiga adalah satu pelayanan terintegrasi. Aplikasi JKN ini memberikan efisiensi waktu dan mengurangi antrean. Di sisi lain, gangguan teknis dan kebutuhan verifikasi manual justru menciptakan pengalaman layanan yang tidak konsisten. Penelitian (Sugihartono & Putra, 2024) menunjukkan bahwa aplikasi JKN Mobile memainkan peran penting dalam pengalaman warga (*citizen experience*) dalam mengakses layanan kesehatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Penelitian (Rohmah et al., 2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile JKN berpengaruh signifikan terhadap *citizen experience* di Kabupaten Demak, dengan 80% pengguna merasa puas. Hanya dimensi kontak yang tidak berpengaruh, sehingga peningkatannya dapat lebih meningkatkan kepuasan pengguna. Sejalan dengan penelitian (Jannah et al., 2023) bahwa kualitas layanan aplikasi Mobile JKN cukup tinggi dan membuat pengguna merasa puas, meski masih diperlukan perbaikan agar aplikasi lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan dan *citizen experience* di layanan kesehatan digital.

Pendekatan *human-centered governance* menegaskan bahwa *citizen experience* merupakan indikator utama kualitas tata kelola. Penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital, termasuk aplikasi JKN, tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga oleh kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam mengakses layanan. Aplikasi JKN di Puskesmas Rumahtiga dan Mobile JKN terbukti meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi antrean, dan secara umum meningkatkan kepuasan warga, dengan tingkat kepuasan mencapai sekitar 80%. Namun, adanya gangguan teknis, kebutuhan verifikasi manual, dan beberapa dimensi layanan yang kurang optimal menunjukkan perlunya perbaikan berkelanjutan untuk memastikan pengalaman layanan yang konsisten dan maksimal bagi warga. Secara keseluruhan, kualitas layanan digital yang *user-friendly* dan terintegrasi sangat penting untuk memperkuat *citizen experience* dalam konteks layanan kesehatan. Inkonsistensi ini berdampak pada persepsi efektivitas layanan digital. Dalam konteks ini, tata kelola yang berpusat manusia menuntut adanya mekanisme umpan balik (*feedback loop*) yang sistematis dari pengguna kepada pengelola layanan. Partisipasi warga dalam evaluasi layanan digital menjadi elemen penting untuk memperbaiki desain sistem secara berkelanjutan.

Inklusivitas dan Kesenjangan Digital

Salah satu prinsip utama *human-centered governance* adalah inklusivitas. Digitalisasi perlu dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik agar dapat menjamin inklusivitas, memperkuat hubungan antara warga dan pemerintah, serta memberikan peningkatan signifikan dalam kualitas layanan dan tata kelola (Latip et al., 2025), oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan inklusivitas layanan (Cahyani, 2025). Penelitian (Daka & Jatusari, 2025) menekankan bahwa penggunaan teknologi dalam layanan kesehatan perlu memperhatikan *inclusivity*, terutama bagi penyandang disabilitas. Digitalisasi pelayanan kesehatan tidak boleh menciptakan eksklusi bagi kelompok rentan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kelompok lanjut usia dan masyarakat dengan keterbatasan

literasi digital menghadapi hambatan lebih besar dalam mengakses aplikasi JKN. Kondisi ini menunjukkan adanya potensi digital divide pada level pelayanan kesehatan primer. Jika tidak diantisipasi melalui strategi pendampingan, edukasi digital, dan desain antarmuka yang lebih sederhana, maka digitalisasi justru berpotensi memperlebar kesenjangan akses layanan kesehatan. Dengan demikian, pendekatan *human-centered governance* menuntut integrasi antara inovasi teknologi dan strategi pemberdayaan masyarakat. Transformasi digital harus berjalan paralel dengan peningkatan literasi digital warga.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi JKN di Puskesmas Rumah Tiga telah mengarah pada modernisasi pelayanan kesehatan, namun belum sepenuhnya menginternalisasi prinsip-prinsip *human-centered governance*. Tantangan utama terletak pada aspek pengalaman pengguna, inklusivitas, dan konsistensi layanan. Temuan ini sekaligus menegaskan kontribusi teoretis penelitian dalam memperluas diskursus administrasi publik dan tata kelola digital dengan menempatkan citizen experience sebagai variabel sentral analisis. Berbeda dari studi e-government yang umumnya berorientasi pada pengukuran kepuasan atau kualitas layanan secara kuantitatif, penelitian ini menghadirkan analisis tata kelola berbasis pengalaman warga secara kualitatif dan kontekstual, sehingga memperkaya pengembangan teori *human-centered governance* dalam konteks pelayanan kesehatan primer di Indonesia Timur.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa implementasi layanan digital di wilayah Indonesia Timur memiliki karakteristik kontekstual tersendiri, termasuk keterbatasan infrastruktur jaringan dan kesiapan sumber daya manusia. Dalam pendekatan *human-centered governance*, konteks lokal menjadi variabel penting dalam perancangan sistem pelayanan. Digitalisasi yang dirancang secara seragam tanpa mempertimbangkan kondisi geografis dan sosial masyarakat berisiko menghasilkan kebijakan yang kurang adaptif. Oleh karena itu, implementasi aplikasi JKN di tingkat puskesmas memerlukan fleksibilitas kebijakan, dukungan teknis yang responsif, serta integrasi antara inovasi teknologi dan kebutuhan nyata masyarakat lokal.

Secara praktis, temuan ini menegaskan pentingnya penguatan desain layanan digital yang inklusif, penyederhanaan antarmuka aplikasi, serta penyediaan pendampingan bagi masyarakat dengan literasi digital terbatas. Penguatan mekanisme umpan balik (*feedback mechanism*) secara sistematis juga menjadi kunci agar pengalaman warga dapat dijadikan dasar perbaikan layanan secara berkelanjutan. Selain itu, diperlukan sinergi antara pengelola aplikasi JKN, pemerintah daerah, dan fasilitas kesehatan untuk memastikan stabilitas sistem dan kesiapan sumber daya manusia. Dengan demikian, transformasi digital pelayanan kesehatan akan mencapai efektivitas optimal apabila tata kelola benar-benar menempatkan manusia bukan sekadar teknologi sebagai pusat dari keseluruhan proses pelayanan publik.

SIMPULAN

Implementasi aplikasi JKN di Puskesmas Rumah Tiga telah memodernisasi pelayanan kesehatan dengan memberikan kemudahan administratif, efisiensi

waktu, dan pengurangan antrean, sehingga secara umum meningkatkan *citizen experience*. Namun, layanan digital ini belum sepenuhnya menginternalisasi prinsip *human-centered governance*, karena masih terdapat kendala terkait usability, pengalaman pengguna, inklusivitas, gangguan teknis, dan verifikasi manual. Penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada pemahaman mendalam tentang kebutuhan, kapasitas, dan respons masyarakat, serta pentingnya tata kelola partisipatif, platform digital inklusif, dan mekanisme umpan balik yang sistematis.

Selain itu, penelitian menegaskan bahwa inklusivitas menjadi elemen krusial dalam *human-centered governance*. Kelompok rentan, seperti lanjut usia dan masyarakat dengan literasi digital terbatas, menghadapi hambatan signifikan dalam mengakses aplikasi JKN, yang menunjukkan adanya potensi digital divide. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan pendampingan, edukasi digital, penyederhanaan antarmuka, dan kolaborasi antara pengelola aplikasi, pemerintah daerah, dan fasilitas kesehatan. Dengan demikian, transformasi digital layanan kesehatan akan efektif apabila tata kelola benar-benar menempatkan manusia bukan sekadar teknologi sebagai pusat dari seluruh proses pelayanan publik.

DAFTAR RUJUKAN

- Adya, M., Putri, F., Adi, K., Wijaya, S., & Wayan, N. (2024). *Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar)*. 1(2), 42-54.
- Aflah, M. F., & Abraham, J. (2025). Human-Centric Policy Evaluation of Jakarta Smart City Initiatives : Enhancing Citizen Engagement to Create Sustainable Public Service. *JURNAL LOCUS : Penelitian & Pengabdian*, 4(12), 11634-11653.
- Cahyani, I. (2025). USER EXPERIENCE PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT MELALUI INOVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL KOTA AMBON. *Trajectories of Public Administration*, 2(2), 234-249.
- Daka, R., & Jatusari, B. P. (2025). Transformasi Digital Kesehatan : Manfaat Kecerdasan Buatan (AI) dalam Pelayanan Kesehatan Bagi Penyandang Disabilitas (Tinjauan Sistematis). *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(3), 6326-6336.
- El-sheikh, G., El-kholei, A. O., & El-buhairi, A. B. (2026). Good governance drives human-centric smart cities toward resilience and equity. *Discover Cities*, 3(7).
- Jannah, A. N., Susanto, I., & Rakhmadani, D. P. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7, 1491-1502.
- Kuppelwieser, V. G., & Phil, P. (2024). Future research directions : Enhancing the citizenship experience. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 81(July), 103973. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2024.103973>
- Latip, Mirza, D., Lastri, N., & Aditiya, V. (2025). Optimizing Digital Public Services for Enhanced Citizen Satisfaction and Transparent Governance. *Digital-Based Public Services to Increase Public Satisfaction.*, 13(6), 4563-4574. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i6.4100>

-
- Madyatmadja, E. D., Gaol, F. L., Abdurachman, E., & Pudjianto, B. W. (2018). SOCIAL MEDIA BASED GOVERNMENT CONTINUANCE FROM AN EXPECTATION CONFIRMATION ON CITIZEN EXPERIENCE. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology (IJMET)*, 9(7), 869–876.
- Meriam, S., Nara, N., & Ibrahim, M. A. (2025). Public Services in the Health Sector Based on the Principles of Human-centered Governance in Jeneponto Regency. *Kne Social Sciences*, 1141–1155. <https://doi.org/10.18502/kss.v10i18.19541>
- Permadi, A. L., Rusli, Z., Simanjuntak, H. T. R. F., & Yazid, T. (2024). HUMAN-CENTERED GOVERNANCE APPROACH IN THE APPLICATION OF LAYANAN TUNGGU DISDUKCAPIL PEKANBARU AS AN ONLINE PUBLIC SERVICE. *Jurnal El-Riyasah*, 15, 22–33.
- Rohmah, S., Desty, R. T., & Arumsari, W. (2024). Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak. *Indonesian Journal of Health Community*, 5(1), 25–34.
- Salamena, A. M. C., & Emanuel, A. W. R. (2024). Responsivitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dengan Inovasi Identitas Kependudukan Digital. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 10(2), 285–293. <https://doi.org/10.28932/jutisi.v10i2.8618>
- Sigfrids, A., Leikas, J., Salo-pöntinen, H., & Koskimies, E. (2023). Human-centricity in AI governance : A systemic approach. *Front. Artif. Intell*, 6.
- Sugihartono, T., & Putra, R. R. C. (2024). Penerapan Metode Support Vector Machine dalam Classifikasi Ulasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN. *SKANIKA: Sistem Komputer Dan Teknik Informatika*, 7(2), 144–153.
- Zilah, A., Adinugraha, H. H., Islam, U., Abdurrahman, N. K. H., & Pekalongan, W. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. 3(2), 127–132.