

Analisis manfaat dan tantangan implementasi JKN mobile di dalam masyarakat Bandar  
Lampung

BAB 1

PENDAHULUAN

A.Latar belakang

Di era digital yang semakin meluas, transformasi digital telah mengubah banyak aspek kehidupan sehari-hari, termasuk tatanan pemerintahan di berbagai negara di seluruh dunia. Kemajuan teknologi ini, telah membawa pengaruh yang cukup signifikan terhadap pengelolaan pemerintahan yaitu telah dikembangkannya sistem pelayanan publik melalui jaringan internet yang dinamakan e-government.

E-Government, yang juga dikenal sebagai pemerintahan elektronik, adalah jenis transformasi digital yang paling menonjol. Komponen utama dari konsep "e-government" adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan aksesibilitas layanan pemerintah. Implementasi e-government telah memberikan dampak yang signifikan terhadap masyarakat, meningkatkan cara mereka berinteraksi dengan pemerintah, mengakses layanan publik, dan berpartisipasi dalam proses pengajuan permintaan informasi.

Era digital telah banyak mengubah setiap aspek kehidupan kita, termasuk bagaimana pemerintah berfungsi. Di seluruh dunia, pemerintah semakin menyadari potensi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan layanan mereka kepada masyarakat umum. Konsep "e-government" pertama kali muncul pada tahun 1990-an sebagai respon terhadap kemajuan pesat teknologi mutakhir seperti internet. E-government merupakan konsep yang menekankan penggunaan TIK dalam administrasi pemerintahan, penyediaan layanan publik, dan interaksi antara warga dan pemerintah.

Pemerintah di berbagai belahan dunia telah melihat potensi e-government dalam meningkatkan efektivitas dan transparansi organisasi, serta memberikan layanan yang lebih baik kepada tenaga kerja. Dalam proses ini, e-government telah memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat global.

Langkah pertama dalam evolusi E-Government adalah pembuatan portal pemerintah yang memungkinkan warga negara untuk mengakses informasi pemerintah secara online. Sejak saat itu, E-Government terus berkembang dan beradaptasi, memperluas berbagai layanan seperti pembayaran online, manajemen dokumen, dan interaksi langsung dengan berbagai lembaga pemerintah melalui platform digital.

Konsep "e-government" dapat didefinisikan sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi pada administrasi pemerintah untuk menyediakan layanan yang transparan dan bermanfaat bagi masyarakat.

Dengan bantuan e-government, bentuk-bentuk komunikasi dan interaksi baru dimungkinkan antara pemerintah daerah yang berbeda satu sama lain, serta antara pemerintah daerah dengan pemerintah pusat, dan masyarakat umum. Oleh karena itu, e-government di sektor publik sangat efektif dalam mencapai tujuan pemerintah untuk meningkatkan standar administrasi publik.

E-government memiliki potensi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Platform partisipatif yang disediakan oleh e-government memungkinkan warga negara untuk berkontribusi dalam pengembangan program, memberikan umpan balik, dan membuat keputusan secara online.

Menurut E-government Development Index (EDGI), perkembangan e-government di Indonesia jauh lebih cepat dibandingkan dengan negara-negara lain, khususnya di Asia. Indonesia menduduki peringkat ketujuh di antara negara-negara Asia dalam survei Persatuan Bangsa-Bangsa (2012), dengan EGDI sebagai indikator komposit yang mengukur kapasitas administrasi pemerintah dalam menggunakan teknologi komunikasi dan informasi (TIK) untuk meningkatkan layanan publik.

Penerapan e-Government adalah pembuatan situs web resmi pemerintah. Satu-satunya strategi yang paling efektif untuk melaksanakan inisiatif e-Government secara sistemik melalui prosedur yang realistis dan akurat adalah pembuatan situs web pemerintah daerah. Situs web pemerintah daerah merupakan tingkat pertama dalam penerapan e-Government di Indonesia yang memiliki tujuan agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah mendapatkan informasi dan layanan pemerintah daerah, serta ikut berpartisipasi dalam penerapan e-Government.

Pada tahun 2003, Presiden Megawati Soekarnoputri mengeluarkan Instruksi Presiden (Inpres) No. 3/2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional (JAKSTRANAS) Pengembangan E-government. Pada tahun 2008, pemerintah mengumumkan Blueprint Sistem Informasi Nasional Pemerintah (SIPENA), yang bertujuan untuk mengintegrasikan sistem informasi ke berbagai institusi pemerintah.

E-government Indonesia menjadi semakin aktif. Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD), Sistem Informasi Pelaporan Keuangan (SIPK), dan Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SIRUP) adalah beberapa inisiatif dan program yang telah diperkenalkan oleh Pemerintah. Pada tahun 2014, Presiden Joko Widodo mengeluarkan Peraturan Presiden No. 95/2014 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang kemudian menjadi Peraturan Presiden No. 39/2019. Selain itu, pada tahun 2016, pemerintah meluncurkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) sebagai platform bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan tujuan mereka.

E-government di Indonesia saat ini sudah dapat digolongkan dalam golongan yang baik, dimana beberapa kota besar di Indonesia sudah mengaplikasikannya dan mampu membantu masyarakat dan juga kinerja pemerintahannya, salah satu kota yang sudah mengaplikasikan

E-government adalah Kota Bandarlampung. Indonesia adalah salah satunya negara yang telah menerapkan cakupan kesehatan universal, yang merupakan sistem perawatan kesehatan yang memastikan bahwa setiap warga negara di negara ini memiliki akses yang sama ke semua layanan kesehatan dengan biaya yang wajar atau murah.

Aplikasi mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang merupakan transformasi digital dari BPJS Kesehatan merupakan tugas administrasi berbasis teknologi yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun dengan menggunakan smartphone. Transformasi dalam bentuk aplikasi ini merupakan sebuah inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan. JKN-KIS ini memperoleh manfaat-manfaat pemeliharaan kesehatan yang diberikan kepada seluruh orang atau peserta yang melakukan pembayaran iuran secara rutin, baik yang dibayar secara pribadi atau pemerintah.

Program JKN didasarkan pada Perpres Nomor 12 tahun 2013 pasal 6 ayat (1) tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang berbunyi kepesertaan Jaminan Kesehatan bersifat wajib dan mencakup seluruh penduduk Indonesia dan target Universal Health Coverage (UHC) tahun 2019 seluruh rakyat Indonesia telah terdaftar menjadi anggota BPJS Kesehatan. Aplikasi Mobile JKN dibuat untuk memudahkan pengguna dalam melakukan perubahan data pada status kepesertaan JKN-KIS. Fitur Pindah Faskes, Fitur Perubahan Identitas, Fitur Pindah Kelas, Keluhan Masyarakat, Info Faskes Terdekat, dan lain-lain merupakan 16 fitur yang dapat dimanfaatkan pada aplikasi Mobile JKN.

Menurut Undang-undang No. 40 tahun 2004, tujuan dari Jaminan Kesehatan adalah untuk memberikan manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah. Dari UUD NRI 1945 hingga Peraturan Menteri dan Lembaga, peraturan perundang-undangan yang mendorong dan berkontribusi terhadap kemajuan JKN terbentang luas. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah organisasi kesehatan nasional.

BPJS Kesehatan memiliki misi dan tujuan untuk mempromosikan inisiatif kesehatan yang berkualitas tinggi dan memberikan layanan terbaik kepada masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan dengan Program Jaminan Kesehatan Indonesia Sehat (JKN-KIS) berdedikasi untuk mencapai target kepatuhannya, yaitu dapat membantu seluruh penduduk Indonesia mendapatkan Cakupan Kesehatan Semesta (Universal Health Coverage/UHC). (BPJS Kesehatan, Maret 2022). Aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan. Transformasi BPJS Kesehatan ke model bisnis digital juga diwakili oleh Aplikasi Mobile JKN, yang bertransformasi menjadi aplikasi layanan mandiri yang dapat digunakan dimanapun dan kapanpun.

Manfaat utama dari implementasi mobile JKN adalah memudahkan para anggota JKN untuk mengakses berbagai informasi terkait program. Melalui aplikasi mobile ini, peserta dapat dengan cepat memeriksa status keanggotaan mereka, melihat sumber daya terkait kesehatan yang tersedia, dan mengakses rincian tentang manfaat dan jenis layanan yang dapat mereka

peroleh. Peserta dapat mengakses informasi mengenai berbagai topik terkait kesehatan, seperti penyakit, kebiasaan hidup sehat, dan inisiatif pengembangan program lainnya.

Dengan menggunakan metode ini, kesadaran masyarakat umum akan kesehatan dapat meningkat. Implementasi mobile JKN memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi dengan layanan kesehatan dan keselamatan JKN secara real time. Hal ini dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan masalah atau pertanyaan yang berkaitan dengan klaim kesehatan atau layanan kesehatan.

Ketersediaan teknologi merupakan faktor terpenting dalam implementasi JKN mobile. Terlepas dari kenyataan bahwa penggunaan ponsel pintar semakin meningkat, masih banyak orang yang tidak memiliki akses ke jaringan seluler atau koneksi internet yang stabil. Hal ini dapat menyebabkan penurunan akses terhadap layanan kesehatan, terutama di daerah pedesaan. Tidak semua pengguna JKN memiliki pengetahuan teknologi yang memadai untuk menggunakan aplikasi ini secara efektif. Oleh karena itu, diperlukan pendidikan dan pelatihan bagi peserta agar mereka dapat memanfaatkan aplikasi ini secara maksimal.

Beberapa fasilitas pelayanan kesehatan mungkin tidak memiliki infrastruktur teknologi yang dibutuhkan untuk berintegrasi dengan aplikasi mobile JKN. Hal ini berpotensi untuk meningkatkan kualitas layanan yang tersedia bagi pelanggan, contoh lainnya adalah senjangan digital yang ada di beberapa daerah. Beberapa masyarakat mungkin tidak memiliki akses terhadap teknologi digital, sehingga menyulitkan mereka untuk menggunakan aplikasi kami. Implementasi mobile JKN memiliki potensi yang sangat besar untuk meningkatkan akses, efisiensi, dan edukasi kesehatan di seluruh Indonesia.

Namun, isu-isu seperti akses terhadap teknologi, edukasi pengguna, pengembangan infrastruktur, dan digitalisasi harus segera diatasi. Dengan implementasi yang tepat, aplikasi mobile JKN dapat menjadi sarana yang hemat biaya untuk mencapai tujuan JKN dalam menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas tinggi bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Bandar Lampung merupakan kota yang berhasil menggunakan teknologi mobile untuk memberikan akses layanan kesehatan kepada warganya. Pemerintah Daerah bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk menyediakan aplikasi mobile JKN bagi masyarakat Bandar. Aplikasi ini memungkinkan penduduk Bandar untuk melakukan berbagai tugas, seperti menghubungi kantor dokter, mengakses fasilitas kesehatan, dan bahkan mengajukan klaim menggunakan ponsel mereka sendiri.

Implementasi Mobile JKN di Bandar Lampung telah menghasilkan perubahan yang signifikan dalam cara penduduk mengakses layanan kesehatan. Sebelumnya, mereka mungkin harus hadir dalam pertemuan informasi kesehatan atau memiliki akses yang cepat. Namun dengan menggunakan aplikasi ini, mereka dapat dengan mudah mendapatkan informasi kesehatan yang penting dan membuat janji temu dengan dokter hanya dengan beberapa klik saja.

Dari segi administrasi, aplikasi ini juga memudahkan pengguna untuk mengelola pembayaran iuran, pembayaran klaim, dan mencari dokumentasi kesehatan. Sebelumnya, proses administrasi sering kali memakan waktu lama dan membuat frustrasi, namun dengan aplikasi ini, semuanya menjadi lebih cepat dan efektif.

Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat Bandar Lampung yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta keluarga, kemudahan untuk mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi Fasilitas Kesehatan dan kemudahan menyampaikan pengaduan, serta permintaan informasi seputar JKN.

Aplikasi mobile JKN bertujuan agar masyarakat dapat menikmati layanan dengan cepat tanpa adanya antrian yang panjang sehingga masyarakat Bandar Lampung. Dengan adanya JKN mobile masyarakat Bandar Lampung tidak perlu menghadapi antrian yang panjang masyarakat dapat menggunakan waktu itu dengan bekerja atau hal hal yang produktif.

Manfaat utama dari mobile JKN adalah meningkatkan akses layanan kesehatan bagi masyarakat Bandar Lampung. Sebelumnya, mereka mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses layanan kesehatan karena keterbatasan waktu, uang, atau faktor lainnya. Sekarang masyarakat dapat mengatasi masalah ini dengan lebih mudah berkat aplikasi .

Peningkatan akses dalam hal ini memiliki efek positif pada deteksi penyakit, eliminasi penyakit, dan eliminasi penyakit kronis. Masyarakat Bandar Lampung sekarang dapat dengan cepat mencari informasi kesehatan, berinteraksi dengan dokter lokal, dan bahkan melakukan konsultasi medis secara online jika diperlukan. Hal ini telah membantu mereka meningkatkan kesehatan dan mengurangi potensi penyakit yang mungkin timbul.

Bandar Lampung, seperti banyak kota besar lainnya, mungkin mengalami masalah kemacetan. Hal ini dapat menjadi katalisator bagi masyarakat umum untuk mencapai kesehatan yang sesungguhnya. Masyarakat tidak perlu lagi pergi jauh-jauh untuk mendapatkan manfaat berkat JKN mobile. Masyarakat dapat dengan mudah membuat janji temu secara online dan hanya perlu mengunjungi fasilitas kesehatan setelah janji temu selesai. Hal ini berdampak pada berapa lama perjalanan yang ditempuh dan berapa lama waktu tunggu.

implementasi JKN mobile di Bandar Lampung juga menghadapi tantangan dan kendala. Masalah utama yang dihadapi adalah aksesibilitas teknologi. Meskipun prevalensi ponsel pintar telah meningkat, namun sebagian besar penduduk masih belum memiliki akses ke perangkat yang relevan atau akses internet yang dapat diandalkan.

Meskipun teknologi seluler sudah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari, tidak semua penduduk Bandar Lampung memiliki akses atau kemampuan untuk menggunakan aplikasi ini. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mengenai faktor-faktor yang menghambat

masyarakat umum untuk menggunakan aplikasi mobile JKN. Hal ini dapat menyebabkan kesenjangan akses yang diperlukan.

Peran pemerintah daerah Bandar Lampung dan BPJS sangat penting dalam mengimplementasikan JKN mobile. Mereka telah bekerja sama dengan organisasi lain, seperti penyedia layanan telepon, untuk menyediakan infrastruktur yang dibutuhkan untuk menjalankan aplikasi ini.

Peningkatan standar hidup masyarakat Bandar adalah satu-satunya. Mereka dapat mengelola kesehatan mereka sendiri dengan lebih baik, mengurangi risiko penyakit serius, dan meningkatkan kualitas hidup dengan menggunakan akses yang lebih mudah ke layanan kesehatan. Hal ini berdampak baik pada produktivitas dan pembangunan ekonomi di negara tersebut.

Selain itu, pemerintah daerah dapat mengambil keputusan terkait kebijakan kesehatan dengan menggunakan data yang terus diperbarui melalui aplikasi ini. Mereka dapat mengidentifikasi gejala penyakit yang muncul dengan lebih akurat dan menerapkan jumlah penitipan anak. Hal ini membantu pengembangan sistem Bandar yang sedang berlangsung untuk mempromosikan kesehatan.

Pemerintah Kota Bandar Lampung berkomitmen penuh untuk mengimplementasikan JKN mobile dan memberikan dukungan teknis yang diperlukan. Mereka juga bekerja keras untuk mensosialisasikan dan mengedukasi masyarakat tentang manfaat aplikasi ini. Sebagai bagian dari inisiatif ini, mereka juga perlu memastikan bahwa setiap anggota masyarakat umum, bahkan mereka yang tinggal di provinsi pinggiran, memiliki akses yang tidak terbatas ke teknologi dan informasi tentang JKN mobile.

Dalam implementasi mobile JKN merupakan strategi yang berpikiran maju. Ini adalah contoh bagaimana teknologi seluler dapat digunakan untuk mengatasi masalah keterbatasan akses ke layanan kesehatan di era digital. Bersama dengan pemerintah daerah, BPJS, dan masyarakat umum, inisiatif ini telah memberikan keajaiban bagi masyarakat Bandar Lampung dan memiliki potensi untuk terus berlanjut di masa depan.

Aplikasi mobile JKN ini merupakan langkah maju dalam pengembangan sistem kesehatan di Bandar Lampung. Hal ini memanfaatkan teknologi seluler yang telah menjadi arus utama dalam kehidupan sehari-hari masyarakat modern. Tujuan JKN Mobile dalam melakukan hal ini adalah untuk meningkatkan kualitas hidup dan keamanan bagi masyarakat Bandar Lampung.

Implementasi mobile JKN di masyarakat Bandar telah melihat perubahan yang signifikan dalam cara masyarakat mengakses dan memanfaatkan layanan kesehatan. Hal ini telah meningkatkan akses, meningkatkan kesadaran akan kesehatan, dan mengurangi beban administrasi di bidang pelayanan kesehatan. Terlepas dari kenyataan bahwa ada beberapa hal yang harus disampaikan, dampak positif dari program ini tidak dapat diabaikan.

Dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat Indonesia, implementasi mobile JKN merupakan strategi yang berpikiran maju. Ini adalah contoh bagaimana teknologi seluler dapat digunakan untuk mengatasi masalah keterbatasan akses ke layanan kesehatan di era digital.

Berdasarkan uraian dan permasalahan di atas , peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: **Analisis manfaat dan tantangan implementasi JKN mobile di dalam masyarakat Bandar Lampung**

## 1.1 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas,maka penulis merumuskan permasalahan penelitian:

1. Apa manfaat penerapan JKN mobile dalam mempermudah akses layanan pemerintah bagi masyarakat Bandar Lampung?
2. Apa masalah atau tantangan utama yang dihadapi masyarakat saat meluncurkan JKN mobile di Bandar Lampung?

## 1.2 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas,tujuan penelitian yang ingin dicapai:

1. Mengetahui manfaat penerapan JKN mobile dalam mempermudah akses layanan pemerintah bagi masyarakat Bandar Lampung
2. Mengetahui masalah atau tantangan utama yang dihadapi masyarakat saat meluncurkan JKN mobile di Bandar Lampung

## 1.3 Manfaat penelitian

### Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman akademis mengenai implementasi JKN mobile, khususnya dalam konteks masyarakat Bandar Lampung. Hal ini akan memungkinkan untuk penelitian lebih mendalam pada topik tersebut. Penelitian ini dapat menghasilkan pengetahuan lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang menghambat implementasi JKN mobile, yang dapat membantu pengembangan teori e-government.

### Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi yang lebih akurat kepada pemerintah Bandar Lampung mengenai bagaimana masyarakat mengadopsi dan menggunakan JKN mobile. Hal ini dapat membantu dalam perbaikan jangka panjang dari permintaan bantuan. Penelitian ini dapat memberikan saran kepada pembuat kebijakan tentang bagaimana cara untuk lebih memahami isu-isu yang berkaitan dengan e-government, termasuk bagaimana menangani tantangan yang ada. Hasil penelitian ini dapat meningkatkan

kesadaran masyarakat akan manfaat JKN mobile dan bagaimana individu dapat menggunakan layanan ini untuk kebutuhan mereka sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Elina, M., & Bangsawan, R. (2017). Analisis penerapan e-government dan dampaknya pada kinerja dan pelayanan publik di Kantor Imigrasi kelas I Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)*, 1(03), 9-18.
- Arianto, F. P. (2021). Perancangan Sistem Informasi E-Document Sebagai Implementasi E-Government. *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 2(1), 144-150
- Wicaksono, Soetam Rizky. (2023). Konsep Dasar E-Government. zenodo (cern european organization for nuclear research). doi:10.5281/zenodo.8004026
- Wahyuni, F. (2019). Inovasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Melalui Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Analisis Sosial Politik*, 3(2), 114-125.
- Wahyuni, F. (2021). Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Administrativa*, 3(3), 377-384.
- Amalia, R., & Nurlistiani, R. (2022). Evaluasi dan Audit Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Menggunakan Model TAM dan COBIT 5.0. *JUPITER (Jurnal Penelitian Ilmu dan Teknik Komputer)*, 14(2-a), 157-166.
- Wulandari, L., Rahyono, R., Pratiwi, A., & Lukman, I. (2022). EFEKTIFITAS LAYANAN DIGITAL MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) TERHADAP JUMLAH ANTRIAN PESERTA BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG DI MASA PENDEMI COVID-19. *Jurnal Jejama Manajemen Malahayati*, 2(1), 80-89.