

Tantangan dan Peluang Penggunaan JKN di Indonesia

Dela Andika Ahmadi¹, Rifa Annisa², Revail Refiana³, Sri Hajjah Purba⁴

^{1,2,3,4} Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email: Srihajjahpurba@uinsu.ac.id¹, rifar0770@gmail.com²

Abstract. *The implementation of National Health Insurance (JKN) in Indonesia faces various challenges, including the lack of public understanding and financial problems faced by BPJS Kesehatan. This study aims to analyze the challenges and opportunities in the use of JKN, as well as provide recommendations for improvement. The method used is a literature study, by collecting and analyzing various relevant sources. The results of the study indicate that the main challenges include lack of socialization, disparities in access to health services, and financial problems. However, there are significant opportunities to improve the quality of services through community participation and the use of technology, such as the Mobile JKN application. The conclusion of this study is that to achieve Universal Health Coverage (UHC), innovation is needed in managing service quality and improving operational systems. The suggestions given include increasing socialization, strengthening health infrastructure, and increasing the distribution of medical personnel so that access to health services can be evenly distributed and of high quality for all levels of society.*

Keywords: *Opportunities, Use, JKN, Challenges*

Abstrak. Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia menghadapi berbagai tantangan, termasuk kurangnya pemahaman masyarakat dan masalah keuangan yang dihadapi BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan dan peluang dalam penggunaan JKN, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan. Metode yang digunakan adalah studi literatur, dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai sumber yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tantangan utama meliputi kurangnya sosialisasi, kesenjangan akses layanan kesehatan, dan masalah finansial. Meskipun demikian, terdapat peluang signifikan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui partisipasi masyarakat dan pemanfaatan teknologi, seperti aplikasi Mobile JKN. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa untuk mencapai Universal Health Coverage (UHC), dibutuhkan inovasi dalam pengelolaan mutu layanan dan perbaikan sistem operasional. Saran yang diberikan mencakup peningkatan sosialisasi, penguatan infrastruktur kesehatan, dan peningkatan distribusi tenaga medis agar akses layanan kesehatan dapat merata dan berkualitas bagi semua lapisan masyarakat.

Kata Kunci : Peluang, Penggunaan, JKN, Tantangan

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang No. 36 Tahun 2009, kesehatan didefinisikan sebagai kondisi sehat secara fisik, mental, spiritual, dan sosial yang memungkinkan setiap individu untuk menjalani kehidupan yang produktif, baik secara sosial maupun ekonomi. Untuk memastikan terpenuhinya kondisi tersebut, pemerintah merancang jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia dalam bentuk sistem jaminan sosial nasional. Sistem ini, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2004, mencakup berbagai kategori perlindungan, seperti jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian. Salah satu komponen utama dari sistem tersebut, yaitu jaminan kesehatan, diterapkan secara nasional dengan berlandaskan pada prinsip asuransi sosial dan kesetaraan.

Penggunaan *smartphone* dan internet telah menjadi hal yang umum. Di Indonesia, jumlah pengguna *smartphone* diperkirakan mencapai 100 juta, dengan tren teknologi yang semakin berfokus pada aplikasi seluler. Selain meningkatnya jumlah pengguna, BPJS Kesehatan juga berupaya meningkatkan layanan administratif. Karena tingginya jumlah pengguna *smartphone* dan aplikasi seluler di Indonesia, BPJS Kesehatan memutuskan untuk berinovasi dengan meluncurkan aplikasi Mobile JKN pada 15 November 2017. Mobile JKN adalah aplikasi dari BPJS Kesehatan yang dirancang untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan administratif yang sebelumnya harus dilakukan di kantor cabang BPJS Kesehatan, dan kini bisa diakses secara online melalui aplikasi Mobile JKN kapan saja dan di mana saja tanpa batasan waktu secara mandiri (*self-service*) (BPJS Kesehatan, 2017).

Pemanfaatan aplikasi berbasis mobile saat ini mulai diimplementasikan di Indonesia melalui berbagai platform. Salah satu lembaga yang telah menerapkan teknologi mobile adalah BPJS Kesehatan. Berdasarkan Peraturan Direksi No. 30 Tahun 2017, BPJS Kesehatan telah mengembangkan aplikasi mobile untuk mendukung program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Aplikasi Mobile JKN ini merupakan inovasi teknologi yang memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi tanpa harus datang ke kantor. Pengguna hanya perlu mengunduh aplikasi ini melalui Play Store atau App Store untuk memanfaatkan fitur-fiturnya.

Pada tahun peluncuran aplikasi Mobile JKN, tercatat sekitar 1.000.000 pengguna Android dan sekitar 2.000 pengguna iOS (BPJS Kesehatan, 2017). Pada tahun 2018, jumlah pengguna Mobile JKN terus meningkat, dengan catatan 2,4 juta masyarakat Indonesia menggunakan aplikasi tersebut (Kt. Sutarya, 2019). Hingga tahun 2024, jumlah peserta JKN meningkat menjadi 277.143.330 orang di Indonesia. Mengingat Mobile JKN pertama kali diluncurkan pada tahun 2017, dalam kurun waktu 7 tahun telah terjadi peningkatan yang signifikan.

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) adalah Badan Usaha Milik Negara yang diberi mandat khusus oleh pemerintah untuk mengelola program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Saat ini, BPJS Kesehatan menjadi bagian dari sistem jaminan kesehatan nasional yang berfungsi memberikan perlindungan finansial terhadap biaya layanan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia (Abidin et al., 2022)

Meskipun BPJS Kesehatan telah memberikan dampak positif yang signifikan, terdapat sejumlah tantangan yang perlu diatasi dan inovasi yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu kendala utama adalah terbatasnya fasilitas

kesehatan dan tenaga medis yang memadai, terutama di wilayah pedesaan atau terpencil. Kesenjangan dalam ketersediaan fasilitas dan tenaga medis yang berkualitas di daerah tersebut sering kali menyulitkan masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan yang layak (Angelita et al., 2022)

Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan langkah-langkah inovatif guna meningkatkan ketersediaan fasilitas kesehatan dan kualitas tenaga medis di wilayah-wilayah tersebut. Selain itu, perbaikan juga dibutuhkan dalam proses administrasi dan klaim pelayanan, yang masih menjadi masalah bagi peserta (Ulandari & Indrayanthi, 2016). Untuk menghadapi berbagai tantangan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPJS Kesehatan, inovasi memegang peranan penting dalam mengatasi permasalahan yang ada. Upaya inovatif dalam bidang infrastruktur, administrasi, kualitas layanan, dan teknologi dapat menjadi solusi untuk memperbaiki sistem jaminan kesehatan nasional ini (Burhanuddin, 2021). Dengan penerapan inovasi yang tepat, diharapkan masyarakat dapat menikmati layanan kesehatan yang lebih baik, akses yang lebih mudah, serta perlindungan finansial yang memadai.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menyimpulkan tantangan dan peluang terkait program JKN di Indonesia. Penelitian ini akan mengkaji lebih lanjut pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan melalui JKN dengan metode studi literatur untuk mengumpulkan berbagai literatur terkait tantangan dan peluang JKN di Indonesia. Program JKN memiliki potensi untuk menjadi pilar utama dalam mewujudkan keadilan sosial di bidang kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia jika diperbaiki (Shepherd & Hines, 2024).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur untuk mengumpulkan menganalisis dan menyimpulkan berbagai literatur terkait tantangan dan peluang JKN di Indonesia. Fokus penelitian ini mencakup artikel ilmiah jurnal dan sumber terpercaya lainnya yang telah dipublikasikan. Data dikumpulkan dari literatur yang tersedia di basis data akademik seperti Google Scholar dan ResearchGate.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Tantangan Penggunaan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)

Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia menghadapi tantangan signifikan, salah satunya adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang mekanisme program tersebut. Faktor ini terutama disebabkan oleh minimnya kegiatan

sosialisasi yang dilakukan secara menyeluruh serta keterbatasan media informasi yang tersedia. Studi (Yuliana et al., 2020) mengungkapkan bahwa bidan sering kali menemui hambatan ketika harus menjelaskan sistem JKN kepada masyarakat karena informasi yang mereka terima tidak memadai. Penelitian ini didukung oleh hasil temuan (Ernawati, 2015), yang menyatakan bahwa kurangnya komunikasi yang efektif dan strategis menjadi alasan utama rendahnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat serta proses kerja JKN. Oleh karena itu, peningkatan edukasi publik melalui strategi komunikasi yang lebih terencana menjadi hal yang sangat mendesak.

Masalah keuangan yang terus berulang menjadi tantangan utama dalam memastikan keberlanjutan program JKN. Ketidakseimbangan antara pendapatan dari iuran peserta dengan pengeluaran untuk biaya layanan kesehatan menciptakan tekanan finansial yang berat bagi BPJS Kesehatan. Hal ini diperparah oleh rendahnya tingkat partisipasi peserta mandiri dan ketidakpatuhan dalam membayar iuran, sebagaimana diungkapkan oleh penelitian Retnaningsih (2018). Selain itu, akses layanan kesehatan masih menjadi hambatan, terutama di daerah terpencil yang mengalami kekurangan fasilitas kesehatan dan tenaga medis yang memadai. Kondisi ini menunjukkan perlunya perhatian lebih terhadap upaya peningkatan kesadaran masyarakat untuk berkontribusi serta pemerataan sumber daya kesehatan guna mendukung keberlanjutan JKN secara efektif.

Aksesibilitas dan kualitas pelayanan kesehatan tetap menjadi tantangan mendasar dalam implementasi JKN. Ketidakseimbangan dalam distribusi tenaga medis dan fasilitas kesehatan antara wilayah perkotaan dan pedesaan mengakibatkan masyarakat di daerah terpencil menghadapi kesulitan untuk mendapatkan layanan yang memadai. Penelitian yang dilakukan oleh (Pisani et al., 2017) menyoroti pentingnya pemerataan sumber daya kesehatan sebagai upaya untuk memastikan seluruh masyarakat memiliki akses yang setara terhadap layanan kesehatan. Kondisi ini semakin diperburuk oleh keterbatasan infrastruktur, terutama di wilayah 3T (terdepan, terluar, dan tertinggal), yang sering kali tidak memadai untuk mendukung kebutuhan kesehatan masyarakat setempat. Hal ini menegaskan perlunya penguatan kebijakan yang fokus pada pengembangan infrastruktur dan distribusi tenaga kesehatan yang lebih merata.

Permasalahan operasional dalam pelaksanaan JKN, seperti kerumitan birokrasi dalam proses pengajuan klaim dan lamanya waktu tunggu pelayanan, masih menjadi hambatan signifikan. Penelitian oleh Tan dan Qian (2019) mengungkapkan bahwa

implementasi skema pembayaran provider berbasis kapitasi sering kali membawa dampak negatif yang tidak diinginkan, salah satunya adalah penurunan kualitas layanan kesehatan. Hal ini menunjukkan perlunya sistem pengawasan yang lebih efektif untuk memastikan bahwa perubahan dalam metode pembayaran tidak mengurangi mutu pelayanan yang diterima oleh peserta JKN. Upaya penguatan mekanisme pengendalian dan evaluasi menjadi langkah penting dalam menjaga kualitas pelayanan agar tetap sesuai dengan standar yang diharapkan.

Partisipasi masyarakat dalam program JKN menjadi salah satu tantangan utama, terutama di sektor informal. Banyak individu belum terdaftar sebagai peserta JKN, yang disebabkan oleh kurangnya kesadaran serta keterbatasan finansial yang dimiliki oleh sebagian masyarakat. Studi oleh National Team for the Acceleration of Poverty Reduction (2015) menunjukkan bahwa untuk mengatasi hambatan ini, perlu ada penguatan strategi komunikasi serta insentif finansial yang lebih baik untuk menjangkau kelompok ini. Pendekatan yang inklusif dan terfokus pada peningkatan pemahaman dan motivasi peserta potensial di sektor informal dapat memperluas cakupan program dan mendorong partisipasi yang lebih besar dari masyarakat.

(Yuliana et al., 2020) menunjukkan bahwa terdapat beberapa tantangan dalam pelaksanaan sistem jaminan kesehatan nasional. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya informasi mengenai jaminan kesehatan nasional yang tersedia bagi bidan dan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa bidan tidak menerima pembayaran dana non-kapitasi dalam sistem jaminan kesehatan nasional, yang berpotensi menghambat efektivitas dan kesejahteraan bidan dalam memberikan layanan kesehatan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan sosialisasi serta perbaikan sistem pembayaran agar jaminan kesehatan nasional dapat diimplementasikan dengan lebih optimal.

Secara keseluruhan, untuk mengatasi tantangan-tantangan yang ada, diperlukan pendekatan yang menyeluruh dan terintegrasi. Pemerintah perlu memberikan perhatian lebih pada peningkatan sosialisasi, memperkuat manajemen keuangan, meratakan distribusi infrastruktur kesehatan, serta menyederhanakan sistem operasional yang ada. Dengan langkah-langkah ini, program JKN dapat berfungsi lebih optimal dalam mencapai tujuan Universal Health Coverage (UHC) di Indonesia. Keberhasilan implementasi JKN ke depan sangat bergantung pada kolaborasi yang efektif antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat, guna memastikan bahwa layanan kesehatan yang merata dapat tercapai.

b. Peluang Penggunaan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memiliki berbagai peluang untuk mendukung keinginannya. Salah satu peluang utama berasal dari partisipasi masyarakat. Kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menjaga kesehatan menjadi faktor penting yang mendorong mereka memanfaatkan asuransi kesehatan, baik dari pemerintah seperti BPJS Kesehatan maupun asuransi swasta. Keyakinan bahwa asuransi kesehatan mampu menyediakan layanan yang lebih memadai juga meningkatkan minat masyarakat untuk mengikuti program ini, sehingga menjadi potensi besar bagi pengembangan JKN.

Selain itu, peluang lain datang dari pertumbuhan populasi yang terus meningkat, yang secara langsung memicu kebutuhan lebih besar terhadap layanan kesehatan. Ditambah lagi, iuran BPJS yang terjangkau, bersifat inklusif, serta didukung oleh landasan hukum yang kuat, turut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap program ini. Faktor-faktor tersebut menjadi dasar penting bagi JKN untuk terus berkembang dan memberikan manfaat secara berkelanjutan. Peluang-peluang tersebut harus dijaga dan dioptimalkan demi program yang diinginkan. Dengan memanfaatkan peluang ini, program JKN dapat merancang strategi yang lebih unggul dibandingkan program lain yang sejenis.

Penelitian yang dilakukan oleh (Sumiati et al., 2023) mengungkapkan bahwa penerapan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memberikan peluang untuk memperbaiki pengelolaan mutu layanan kesehatan di Indonesia. Pengelolaan mutu ini sangat penting dalam mencapai tujuan utama JKN, yaitu menyediakan layanan kesehatan berkualitas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Proses pengelolaan mutu mencakup beberapa langkah krusial, seperti perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan peningkatan berkesinambungan. Fokus utamanya adalah meningkatkan kepuasan pasien, menjamin keamanan pasien, serta mendorong efisiensi dan efektivitas layanan kesehatan. Di era JKN, diperlukan adanya standar mutu yang jelas dan menyeluruh untuk menilai dan memperbaiki kualitas layanan kesehatan. Keterlibatan aktif dari seluruh pemangku kepentingan, termasuk penyedia layanan kesehatan, pemerintah, dan masyarakat, menjadi faktor kunci dalam penerapan pengelolaan mutu layanan kesehatan. Penelitian ini menekankan pentingnya pendekatan menyeluruh untuk mencapai layanan kesehatan yang berkualitas di Indonesia.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia menghadapi berbagai tantangan, termasuk kurangnya pemahaman masyarakat akibat minimnya sosialisasi, masalah keuangan yang dihadapi BPJS Kesehatan, serta kesenjangan akses layanan kesehatan, terutama di daerah terpencil. Meskipun demikian, terdapat peluang signifikan untuk memperbaiki kualitas layanan kesehatan melalui peningkatan partisipasi masyarakat, pemanfaatan teknologi seperti aplikasi Mobile JKN, dan perbaikan infrastruktur serta distribusi tenaga kesehatan. Untuk mencapai Universal Health Coverage (UHC), dibutuhkan upaya inovatif dalam pengelolaan mutu layanan, perbaikan sistem operasional, dan peningkatan sosialisasi yang lebih efektif, sehingga semua lapisan masyarakat dapat menikmati akses layanan kesehatan yang adil dan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., Syahmardi Yacob, & Edward. (2022). Kualitas layanan mobile dan kepercayaan terhadap keputusan memilih layanan mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di BPJS Kesehatan Kota Jambi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(5), 845–896. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i5.984>
- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2022). Inovasi dan efektivitas pelayanan melalui mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan. *Medium*, 9(2), 292–305. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10073](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10073)
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. (2017). Akses pelayanan dalam genggaman BPJS Kesehatan luncurkan aplikasi mobile JKN banyak manfaat 73 dan memudahkan peserta JKN-KIS [online]. Dari: <http://bpjskesehatan.go.id/bpjs/> [13 Januari 2019]
- Burhanuddin, N. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. *Jurnal Mkmi*, 12(1), 41–46. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/perennial/article/view/552>
- Ernawati, F. (2015). Evaluasi kelayakan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berdasarkan aspek kredensialing. Skripsi (No. 121). <https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/65655/072110101038-Fatma%20Ernawati.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pisani, E., Kok, M. O., & Nugroho, K. (2017). Indonesia's road to universal health coverage: A political journey. *Health Policy and Planning*, 32(2), 267–276. <https://doi.org/10.1093/heapol/czw120>
- Retnaningsih, H. (2018). Kendala pencapaian target kepesertaan program JKN-KIS. *Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI*, 10(1).
- Shepherd, M. E., & Hines, D. (2024). Metro Nashville Public School promotes health equity

- through employee benefits plans. *American Journal of Health Promotion*, 38(3), 440–443. <https://doi.org/10.1177/08901171241232057e>
- Sumiati, Dinata, A. S., & Agustina, D. (2023). Manajemen mutu pelayanan kesehatan era jaminan kesehatan nasional. 4(September), 2714–2718.
- Tan, S. Y., & Qian, J. (2019). Konsekuensi yang tidak diharapkan dari reformasi pembayaran penyedia layanan: Kasus hibah kapitasi dalam reformasi Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia. *Jurnal Internasional Perencanaan dan Manajemen Kesehatan*, 34(4), e1688-e1710.
- Ulandari, & Indrayanthi. (2016). Pelaksanaan kredensial kesehatan tingkat pertama fasilitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Denpasar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 44–47.
- Yuliana, N., Setiawan, H., & Damayanti, N. A. (2020). Penerapan sistem jaminan kesehatan nasional pada pelayanan kebidanan dan neonatal, 8(75), 147–154. <https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798>