



Diversity UIKA Bogor
E-ISSN: [2776-9798](https://doi.org/10.24127/djip-uika.v4i3.17271)

Diversity
JURNAL ILMIAH PASCASARJANA

<http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/diversity>

Analisis Implementasi E-Health dan Telemedicine di Indonesia: Studi Kasus Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Matthew Rafael^a, Fadhia Chairunnisa^b, Putera Yudhistira^{c,}*

^aUniversitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, Indonesia

* Corresponding author e-mail: 2110115095@mahasiswa.upnvj.ac.id

DOI : [10.24127/djip-uika.v4i3.17271](https://doi.org/10.24127/djip-uika.v4i3.17271)

ABSTRAK

Dalam penelitian ini bertujuan Menganalisis implementasi e-health dan telemedicine dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia. Penelitian kualitatif merupakan metode yang menghasilkan data deskriptif, baik dalam bentuk ucapan, tulisan, maupun perilaku orang-orang yang diamati. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data yang selengkap dan sedalam mungkin. Dengan metode ini, peneliti dapat menganalisis subjek penelitian dan merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari. Terdapat temuan mengenai bukti empiris, strategi untuk meningkatkan akses dan adopsi e-health dan telemedicine di Indonesia serta kritik dan rekomendasi untuk menciptakan efektifitas dan efisien terkait Mobile JKN dalam meningkatkan E-Government dan kebijakan inovasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi e-health dan telemedicine di Indonesia, dengan fokus pada studi kasus program JKN di Indonesia.

Kata kunci: *e-health, telemedicine, JKN, e-government*

Analysis of E-Health and Telemedicine Implementation in Indonesia: Case Study of the National Health Insurance (JKN) Program

ABSTRACT

This research aims to analyze the implementation of e-health and telemedicine in the National Health Insurance (JKN) program in Indonesia. Qualitative research is a method that produces descriptive data, both in the form of speech, writing and the behavior of the people being observed. This allows researchers to understand phenomena in depth through data collection that is as complete and in-depth as possible. With this method, researchers can analyze research subjects and feel what they experience in everyday life. There are findings regarding empirical evidence, strategies for increasing access and adoption of e-health and telemedicine in Indonesia. As well as criticism and recommendations for creating effectiveness and efficiency regarding Mobile JKN in improving E-Government and innovation policies. This research aims to analyze the implementation of e-health and telemedicine in Indonesia, with a focus on case studies of the JKN program in Indonesia.

Keyword: *e-health, telemedicine, JKN, e-government*

[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

E-health atau kesehatan elektronik mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memproses berbagai jenis informasi medis dalam penyediaan layanan klinis, administratif, dan pendidikan. E-health memungkinkan masyarakat melakukan transaksi secara real time melalui koneksi data. Meski tidak semua aktivitas dapat dilakukan secara sistematis, namun banyak hal yang memudahkan pekerjaan masyarakat, seperti janji temu dokter *online* melalui website, forum online tempat Anda dapat menanyakan pertanyaan kepada dokter tentang kesehatan Anda. Manfaat penggunaan sistem e-health mencakup peningkatan efisiensi, pengurangan biaya, peningkatan kualitas layanan kesehatan, dan bukti diagnosis melalui evaluasi ilmiah. Hambatan terhadap e-health juga ada, seperti perkembangan teknologi dan ketersediaan infrastruktur, masalah birokrasi, dan hubungan antara konsumen dan profesional kesehatan. Dengan adanya E-Health ini akan memberikan beberapa dampak positif, yaitu lebih memudahkan konsumen dalam masalah biaya, ruang lingkup pelayanan kesehatan yang luas. mendorong terjadinya hubungan yang baik antara tenaga kesehatan dengan pasien, juga dapat mendorong adanya pertukaran informasi dalam Lembaga-lembaga kesehatan (*Tren E-Health – Business Creation*, 2021).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019, telemedis adalah pemanfaatan layanan telemedis oleh tenaga medis dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk pertukaran informasi mengenai diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian, dan evaluasi. berarti persembahan. Melatih penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan kesehatan individu dan masyarakat. Pelayanan telemedis antar institusi kesehatan merupakan layanan yang menyediakan komunikasi antara institusi medis dengan institusi medis lainnya dalam bentuk konsultasi untuk menentukan diagnosis, pengobatan, dan pencegahan penyakit. Layanan telemedis. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). (UU No. 40 Tahun 2004 tentang SJSN) dilaksanakan dengan menggunakan mekanisme jaminan sosial wajib (wajib). Secara rinci, Program Jaminan Kesehatan Nasional merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan menyeluruh kepada seluruh masyarakat Indonesia agar dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera. Manfaat dari program ini adalah pelayanan kesehatan yang komprehensif dan individual yang mencakup promosi kesehatan (promosi), pencegahan penyakit (pencegahan), pengobatan (penyembuhan), dan pemulihan (rehabilitasi), termasuk obat-obatan dan perbekalan kesehatan, dari segi kualitas dan biaya disediakan dengan memanfaatkan. Teknologi Layanan Terkelola (Managed Care) (DPR RI, n.d.).

Topik ini menarik untuk dibahas dan diteliti karena masih banyak hal yang perlu ditingkatkan dalam eHealth khususnya di Indonesia. Kita memulai dengan hal-hal seperti efektivitas, efisiensi, dan peningkatan layanan, namun seringkali hal tersebut tidak memberikan hasil yang maksimal. Melihat dari pelayanan kesehatan rumah sakit, nampaknya tidak semua rumah sakit, puskesmas, dan klinik mempunyai sistem elektronik yang memudahkan masyarakat untuk mendaftar dan menerima pengobatan. Selain itu, penulis juga mempunyai pengalaman pribadi terkait e-health yang menjadikan pembahasan topik ini menarik. Selanjutnya penulis fokus pada pembahasan e-health pada program kesehatan masyarakat yaitu JKN atau Jaminan Kesehatan Nasional. JKN dipilih karena merupakan salah satu program e-health yang diluncurkan pemerintah Indonesia pada tahun 2014 dan bertujuan untuk menjamin perlindungan kesehatan menyeluruh bagi seluruh penduduk Indonesia. Melalui program JKN, peserta akan mempunyai akses terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi rawat inap, rawat jalan, pelayanan gawat darurat, pelayanan kebidanan, dan pelayanan kesehatan preventif. Namun dibalik semua tujuan dan manfaat baik yang direncanakan pemerintah, tentu terdapat kekurangan dan kegagalan dalam proses perencanaannya. Pasti akan ada banyak perbaikan dari tahun 2014 hingga 2024.

Dari beberapa penelitian terdahulu, dapat dilihat bahwa perkembangan dan peningkatan terjadi dari waktu ke waktu. Perkembangan teknologi pun sangat mempengaruhi meningkatnya pelayanan program ini. Pada tahun 2014, program ini hanya menyediakan formulir pendaftaran yang harus diisi dan persyaratan lainnya yang harus dipenuhi untuk nantinya mendapatkan kartu JKN yang dapat digunakan untuk pelayanan E-Health itu sendiri. Selama kurang lebih 3 tahun setelah program ini diluncurkan, pemerintah memutuskan untuk membuat aplikasi untuk mewadahi program E-Health ini agar masyarakat mudah untuk mengakses dan menggunakannya. Akhirnya, terciptalah aplikasi yang dinamakan JKN Mobile pada tahun 2017 yang ternyata membuahkan dampak yang baik untuk masyarakat. Tetapi, yang dinamakan dengan inovasi baru, pastinya tidak jauh dengan adanya *trial and error* yang dilakukan dengan tujuan mengevaluasi hasil kerja dari aplikasi tersebut. Keterbatasan penelitian sebelumnya yang penulis dapatkan adalah bahwa Pada tahun 2018, terdapat perbedaan signifikan dalam kualitas pelayanan antara Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Rumah Sakit (RS). FKTP sering menghadapi keterbatasan sumber daya, termasuk kurangnya dokter spesialis dan fasilitas medis yang memadai. Akibatnya, pasien sering mengalami kesulitan mendapatkan pelayanan yang optimal di FKTP. Meskipun ada perbaikan sejak 2018, kesenjangan dalam kualitas pelayanan masih ada. Beberapa daerah mungkin masih menghadapi kendala yang serupa seperti pada tahun sebelumnya. Perlu dilakukan evaluasi dan tindakan lebih lanjut untuk mengurangi kesenjangan ini. Selain itu, tantangan utama pada tahun 2018 tingginya biaya klaim yang dapat

mempengaruhi keberlanjutan program dan ketersediaan dana untuk pelayanan kesehatan. Pandemi COVID-19 yang terjadi pada tahun 2022 silam telah memengaruhi sistem kesehatan secara global. Penelitian perlu mengkaji dampak pandemi terhadap biaya klaim JKN, termasuk lonjakan penggunaan layanan kesehatan dan perubahan pola penyakit.

Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengidentifikasi strategi yang efektif dalam meningkatkan implementasi program promotif dan preventif. Fokus pada edukasi masyarakat, kampanye kesehatan, dan kolaborasi dengan sektor lain dapat menjadi area penelitian yang relevan. Walaupun aplikasi Mobile JKN diharapkan dapat memudahkan akses layanan BPJS Kesehatan, masih banyak pengguna yang mengeluhkan berbagai kendala dalam penggunaannya. Pertanyaan penelitian yang ditemukan oleh peneliti adalah bagaimana pengimplementasian e-health dan telemedicine mencapai titik efektif melalui program dan pelayanan JKN di Indonesia. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi e-health dan telemedicine di Indonesia, dengan fokus pada studi kasus program JKN di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Setting penelitian adalah lokasi dan waktu dilaksanakannya penelitian. Lokasi penelitian yaitu situasi dan kondisi lingkungan dalam sebuah penelitian. Sedangkan waktu penelitian adalah situasi masa pelaksanaan penelitian. Setting penelitian digunakan untuk membantu peneliti dalam memposisikan dan memaknai simpulan dari hasil penelitian sesuai dengan konteks ruang dan waktu. Setting penelitian dalam penelitian kualitatif memiliki peran krusial dan ditetapkan sejak awal fokus penelitian ditentukan. Didalam penelitian telah ditetapkan setting dan subjek penelitian yang sudah menjadi satu kesatuan. Setting penelitian menunjukkan sesuatu atau hal yang akan diteliti serta kondisi fisik dan sosial hal tersebut. Pada penelitian kualitatif, setting penelitian menunjukkan tempat penelitian yang telah ditetapkan pada fokus penelitian sejak awal. Setting penelitian tidak dapat diubah, terkecuali fokus penelitiannya diubah. Setting penelitian ini berada di Indonesia. Waktu penelitian dilakukan tanggal 1 sampai 9 April 2024. Peneliti melakukan observasi melalui literatur jurnal, berita dan data mengenai gambaran umum Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Penelitian ini mencakup ruang lingkup merujuk pada topik dan area fokus yang akan di jurnal mengenai Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), periode publikasi jurnal yang akan di analisa penelitian terdahulu dari jurnal 2019 – 2024 dan jenis jurnal yang akan menjadi sumber penelitian yaitu jurnal nasional dengan fokus mengenai studi kasus mengenai Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, dimana sumber-sumber dalam data penelitian ini berdasarkan studi pustaka, observasi, dan studi dokumenter. Dalam penelitian, peneliti memanfaatkan berbagai teknik analisis deskriptif kualitatif untuk mencari informasi yang dikumpulkan. Salah satu teknik yang umum digunakan adalah studi literatur atau studi pustaka, di mana peneliti mencari berbagai sumber tertulis seperti teks, artikel ilmiah, dan media massa online untuk dijadikan acuan dalam analisis data. Penelitian kualitatif merupakan metode yang menghasilkan data deskriptif, baik berupa lisan, tulisan, maupun perilaku orang-orang yang dianalisa. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data yang selengkap dan sedalam mungkin. Dengan metode ini, peneliti dapat menganalisis subjek penelitian dan merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari. Kemampuan ini memberikan pemahaman yang lebih kaya dan kontekstual dibandingkan dengan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif sering digunakan untuk mempelajari berbagai fenomena sosial, seperti budaya, perilaku, dan interaksi manusia. Metode ini juga cocok untuk mempelajari topik yang kompleks dan sensitif, di mana data numerik tidak dapat memberikan gambaran yang menyeluruh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Melisa *et al.*, (2024) menyatakan pelayanan kesehatan merupakan barang publik, artinya setiap orang harus mempunyai akses terhadapnya agar mempunyai kesempatan hidup sehat. Terbitnya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) mengamanatkan bahwa setiap orang atau warga negara berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur. Program jaminan sosial menurut Undang-Undang tersebut meliputi: jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan jaminan kematian (Kementerian Kesehatan, 2013).

Bukti Empiris Dampak E-Health dan Telemedicine terhadap Kualitas dan Akses Layanan Kesehatan bagi Peserta JKN

Bukti Empiris terkait Dampak E-health dan Telemedicine terhadap Kualitas dan Akses Layanan Kesehatan bagi Peserta JKN. E-health dan telemedicine telah membawa perubahan signifikan dalam layanan kesehatan, terutama selama masa pandemi COVID-19. Beberapa bukti empiris yang relevan mengenai dampak E-health dan telemedicine terhadap kualitas dan akses layanan kesehatan bagi peserta JKN contohnya dengan mengoptimalkan telemedicine untuk menegakkan diagnosis. Saat penanganan COVID-19, dengan memanfaatkan teknologi

informasi, lanjut Budi, Kemenkes telah meluncurkan layanan pengobatan jarak jauh (telemedicine) untuk pasien COVID-19 yang melakukan isolasi mandiri di rumah. Berkolaborasi dengan 15 perusahaan startup telemedicine dan Whatsapp, layanan ini menyediakan pesan Whatsapp otomatis untuk konsultasi gratis jarak jauh dan pengiriman obat gratis dari apotek. Teknologi informasi memiliki peran penting dalam mendukung program vaksinasi agar lebih efisien dan merata. Dalam hal ini, Kemenkes telah membangun sistem manajemen informasi vaksinasi end-to-end untuk mengelola semua data dan informasi dari produksi hingga distribusi vaksin (Kementerian Kesehatan, 2021).

Penelitian menunjukkan bahwa *telemedicine* memungkinkan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan jarak jauh dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia dalam Ganiem (2021) mencatat bahwa terdapat 64,8 % penduduk Indonesia yang menggunakan internet pada tahun 2018, dan selama masa pandemi COVID-19, penggunaan telemedicine meningkat sebesar 44%. Konsultasi melalui telepon audio atau video masih merupakan bagian besar dari penegakkan diagnosis. Perkembangan teknologi memungkinkan rumah sakit untuk melakukan pemeriksaan fisik, skrining kegawatdaruratan pasien, dan aplikasi untuk menegakkan diagnosis pada pasien.

Adapun faktor pendorong responden berpenghasilan tinggi sering memanfaatkan kartu JKN adalah karena mereka sudah membayar premi setiap bulan sehingga mereka akan merasa rugi jika tidak memanfaatkan kartu JKN. Sedangkan responden berpenghasilan rendah yang merupakan penerima bantuan (peserta PBI) cenderung merasa JKN sangat bermanfaat. Hal ini dikarenakan mereka tidak perlu membayar iuran apapun untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Doko et al., 2019).

Ini menunjukkan bahwa telemedicine telah menjadi alternatif yang efektif untuk memastikan akses layanan kesehatan bagi peserta JKN. Faktor seperti kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi berpengaruh pada kepuasan pengguna. Rumah sakit harus mengembangkan inovasi pelayanannya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan kualitas hidup pasien walaupun pelayanan tersebut dilakukan dari jarak jauh selama pandemi COVID-19. Penggunaan E-health dan telemedicine juga berkontribusi pada disrupsi digital dalam pelayanan kesehatan tradisional. Semua produk digital tersebut harus diaplikasikan dengan baik untuk menghindari distorsi dalam pelayanan kesehatan.

Strategi Meningkatkan Akses dan Adopsi E-Health dan Telemedicine di Indonesia
Strategi untuk meningkatkan akses dan adopsi e-health dan telemedicine di Indonesia memiliki potensi besar untuk meningkatkan akses dan adopsi layanan

kesehatan di Indonesia. Beberapa strategi yang dapat diterapkan seperti berkolaborasi antara pemerintah dan penyedia layanan kesehatan. Seiring perkembangan teknologi, makin banyak alat-alat dapat memungkinkan telemedicine untuk melakukan pemeriksaan fisik dan penunjang dari jarak jauh. Dengan adanya diagnosis yang tepat, penanganan dan pemberian terapi kepada pasien dapat sesuai sasaran sehingga dapat memperbaiki kualitas hidup pasien (Lengkong & Adisasmito, 2022)

Dalam kondisi geografis Indonesia yang merupakan negara kepulauan, telemedicine dapat menjadi solusi cepat dan murah untuk memastikan akses layanan kesehatan bagi Masyarakat. Kegunaan dari platform aplikasi medis, pengembangan platform aplikasi medis memungkinkan pasien berkonsultasi dengan dokter secara online tanpa harus bepergian jauh atau menghabiskan waktu antri di klinik. Rekam edis elektronik terintegrasi juga dapat memudahkan pemantauan pasien. Pemerintah perlu mengadopsi strategi jangka panjang dalam mengatasi tantangan akses layanan kesehatan, termasuk melalui transformasi digital.

Efektifitas Fitur Layanan Aplikasi Mobile JKN

Zilah & Adinugraha (2023) menyatakan dalam artikelnya bahwa aplikasi Mobile JKN yang diluncurkan pemerintah ini memiliki 21 fitur yang dapat diakses oleh pengguna, antara lain fungsi perubahan identitas, pengaduan masyarakat, informasi fasilitas kesehatan terdekat, fungsi perubahan kelas, dan perubahan fungsional fasilitas kesehatan.



Gambar 1. Fitur-Fitur Layanan Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi JKN Mobile hadir untuk memberikan kemudahan bagi peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses berbagai layanan. Berikut beberapa fungsi utama yang ditawarkan yaitu

fitur Info Program JKN memberikan layanan info pendaftaran, info hak dan kewajiban, info sanksi, info fasilitas dan manfaat, info cara pembayaran, dan tanya jawab umum.

Pada fitur Info Lokasi Faskes memberikan layanan lokasi puskesmas, apotek, klinik, dokter gigi, laboratorium, optik, rumah sakit, PMI, dokter umum, kantor cabang BPJS Kesehatan, dan kantor wilayah BPJS Kesehatan beserta penilaian dari tempat masing-masing yang diikuti oleh nomor telepon dan alamat tempat tersebut. Selanjutnya pada fitur Info Riwayat Pelayanan memberikan histori pelayanan peserta mobile JKN yang disertai informasi tempat kesehatan, diagnosa pelayanan, keluhan saat sakit, terapi obat, terapi non obat, dan dapat memberikan penilaian pada tempat tersebut. Fitur REHAB (Program Rencana Pembayaran Bertahap) merupakan salah satu Program REHAB yang menyediakan kemudahan membayar bagi mereka dengan tunggakan lebih dari tiga bulan. Pada fitur Penambahan Peserta, pengguna dapat menambahkan peserta dari dirinya sendiri atau anggota keluarga dengan mengikuti syarat dan ketentuan yang berlaku. Selanjutnya, fitur Pendaftaran Pelayanan (Antrean), peserta dapat mendaftarkan antrian *online* di Faskes tertentu. Fitur Konsultasi Dokter, peserta dapat berkonsultasi *online* sesuai dengan dokter poli tertentu dengan jadwal yang telah tersedia. Pengisian berbagai pengaduan, pesan dan keluhan dapat menggunakan fitur Pengaduan Layanan JKN, beberapa isian yang harus diisi seperti tanggal kejadian, kategori, provinsi/kota tempat kejadian dan pesan.

Kritik dan Rekomendasi Efektifitas Mobile JKN Meningkatkan E-Government dan Kebijakan Inovasi

Dalam menciptakan efektifitas dan efisien terkait Mobile JKN dalam meningkatkan E-Government dan kebijakan inovasi, pelaksanaannya beberapa pengguna mungkin mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN karena antarmuka yang kompleks atau kurang intuitif. Perbaikan pada desain antarmuka dan pengalaman pengguna akan membantu mengatasi masalah ini. Selain kesulitan dalam penggunaan aplikasi, para pengguna juga terbatas dari segi konektivitas, Terutama di daerah pedesaan, konektivitas internet sering kali tidak stabil. Aplikasi Mobile JKN harus dapat berfungsi secara optimal bahkan dalam kondisi jaringan yang buruk. Selain itu, pengguna juga mewaspadaai perihal keamanan data mereka dalam program ini, Pengguna perlu yakin bahwa data pribadi mereka aman saat menggunakan aplikasi. Perkuat kebijakan keamanan data dan lakukan audit secara berkala untuk memastikan kepatuhan. Dalam melakukan peningkatan program ini, perlu sediakan pelatihan intensif bagi pengguna tentang cara menggunakan aplikasi Mobile JKN. Ini akan membantu mengurangi hambatan pengguna terhadap teknologi. Dalam pengembangan di bidang keamanan data, Pertimbangkan untuk mengadopsi teknologi blockchain untuk memastikan keamanan data dan transparansi dalam sistem Mobile JKN. Selain itu, program ini juga dapat melibatkan sektor swasta kolaborasi dengan perusahaan swasta dalam

pengembangan dan pemasaran aplikasi Mobile JKN dapat membantu meningkatkan efektivitas dan jangkauan pengguna.

BPJS sebagai BUMN yang melayani asuransi kesehatan masyarakat dan setelah adanya Program JKN fungsi dari BPJS menjadi badan yang mengelola JKN. Setelah adanya JKN, peraturan daerah yang telah ditetapkan dalam BPJS terdapat PERDA tentang tarif ambulans dan dana kapitasi. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia telah membawa dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Dampak positif dari adanya program JKN seperti akses layanan kesehatan yang lebih luas sebab JKN membuka gerbang layanan kesehatan bagi masyarakat yang sebelumnya tidak mampu menjangkaunya. Hal ini dibuktikan dengan melonjaknya jumlah peserta JKN hingga mencapai lebih dari 240 juta jiwa di tahun 2023. Kemudahan akses layanan karena sistem kartu tunggal dan mekanisme rujukan yang jelas dalam JKN mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan. Peningkatan kualitas layanan untuk mengupayakan berkelanjutan dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan JKN, termasuk peningkatan infrastruktur, pengembangan kompetensi tenaga kesehatan, dan standarisasi pelayanan. JKN merupakan program gotong royong yang dibiayai bersama oleh seluruh peserta. Hal ini menumbuhkan rasa solidaritas sosial antar masyarakat. Dengan akses dan kualitas layanan yang lebih baik, diharapkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia akan semakin meningkat.

Disisi lain masih terdapat kekurangan dari Program JKN ini yang perlu dibenahi bersama, seperti masih terdapat kesenjangan pelayanan antara fasilitas kesehatan di daerah maju dan tertinggal. Fasilitas kesehatan di daerah tertinggal umumnya memiliki infrastruktur yang kurang memadai, tenaga kesehatan yang terbatas, dan akses obat-obatan yang lebih sulit. Akibatnya pada beberapa fasilitas kesehatan, terutama di daerah padat penduduk, antrian pasien masih panjang dan waktu tunggu lama. Hal ini dapat membuat pasien merasa tidak nyaman dan frustrasi. Beberapa kendala yang dihadapi karena kekurangan tenaga kesehatan, terutama dokter spesialis, di beberapa daerah masih menjadi kendala. Di Indonesia, 25% dari sekitar 10 ribu fasilitas kesehatan primer (puskesmas) berada di daerah terpencil dan sangat terpencil dengan sarana dan prasarana minimal. Dokter dan tenaga medis pun lebih banyak terdistribusi di area perkotaan (Azhar, 2023). Hal ini dapat menyebabkan waktu tunggu yang lama dan akses terhadap pelayanan kesehatan yang lebih kompleks menjadi terbatas. Selain itu ketersediaan obat-obatan tertentu di beberapa fasilitas kesehatan masih terbatas. Hal ini dapat membuat pasien kesulitan untuk mendapatkan obat yang mereka butuhkan.

Pada beberapa kasus, pasien JKN masih harus menanggung biaya tambahan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal. Hal ini dapat menjadi beban

finansial bagi pasien, terutama bagi mereka yang berasal dari keluarga kurang mampu. Upaya berkelanjutan untuk mengatasi kendala-kendala ini sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas dan pemerataan layanan JKN. Dengan demikian, JKN dapat mewujudkan kepuasan pelayanan kesehatan yang optimal bagi seluruh rakyat Indonesia.

KESIMPULAN

E-health dan telemedicine memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas dan akses layanan kesehatan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia. Bukti empiris menunjukkan bahwa melalui optimalisasi telemedicine, diagnosa jarak jauh dapat dilakukan secara efektif, membantu dalam memastikan aksesibilitas pelayanan kesehatan, terutama selama masa pandemi COVID-19. Penelitian juga menyoroti peningkatan penggunaan telemedicine selama pandemi, menunjukkan efektivitasnya sebagai alternatif dalam memastikan akses layanan kesehatan bagi peserta JKN. Dalam meningkatkan adopsi dan aksesibilitas E-health dan telemedicine di Indonesia, beberapa strategi telah diusulkan. Kolaborasi antara pemerintah dan penyedia layanan kesehatan menjadi kunci dalam menciptakan ekosistem yang mendukung adopsi teknologi ini, sambil memastikan pemeriksaan pasien yang lebih baik dan biaya perawatan yang lebih terjangkau. Pemanfaatan teknologi telemedicine diharapkan dapat menjadi solusi cepat dan murah untuk memastikan akses layanan kesehatan di negara kepulauan seperti Indonesia. Selain itu, pengembangan platform aplikasi medis juga menjadi strategi penting, memungkinkan pasien untuk berkonsultasi dengan dokter secara online tanpa kesulitan, serta memfasilitasi pemantauan pasien melalui rekam medis elektronik terintegrasi. Transformasi digital juga dianggap sebagai langkah strategis jangka panjang dalam mengatasi tantangan akses layanan kesehatan. Namun, untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi Mobile JKN, kritik dan rekomendasi juga diperlukan. Pentingnya perbaikan pada desain antarmuka dan pengalaman pengguna aplikasi Mobile JKN, serta peningkatan konektivitas internet terutama di daerah pedesaan, menjadi sorotan. Keamanan data juga menjadi perhatian, dengan perlunya perkuatan kebijakan keamanan data dan pelatihan intensif bagi pengguna. Potensi penggunaan teknologi blockchain untuk memastikan keamanan data juga disoroti sebagai rekomendasi yang dapat dipertimbangkan. Dengan mengimplementasikan strategi-strategi ini, diharapkan adopsi dan aksesibilitas E-health dan telemedicine di Indonesia dapat ditingkatkan secara signifikan, memberikan manfaat yang lebih besar bagi peserta JKN dan masyarakat secara keseluruhan.

REFERENSI

- Azhar, M. (2023). Bagaimana e-health membantu kesetaraan akses kesehatan di Indonesia dan Filipina. GOVINSIDER. Diakses pada 6 April 2024: <https://govinsider.asia/indo-en/article/bagaimana-e-health-membantu-kesetaraan-akses-kesehatan-di-indonesia-dan-filipina>
- Doko, H., Kenjam, Y., & Ndoen, E. M. (2019). Determinan Pemanfaatan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Wilayah Kerja Puskesmas Manutapen Kecamatan Alak Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 68-75.
- DPR RI. (n.d.). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Retrieved June 28, 2024, from <https://berkas.dpr.go.id/pa3kn/kamus/file/kamus-43.pdf>
- Ganiem, M. L. (2020). Efek telemedicine pada masyarakat. *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2), 87-97.
- Kementerian Kesehatan. (2013, December 27). Dasar Hukum Jaminan Kesehatan – Sehat Negeriku. Sehat Negeriku. Retrieved June 27, 2024, from <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20131227/009480/dasar-hukum-jaminan-kesehatan/>
- Kementerian Kesehatan. (2021, October 7). *Transformasi Digital Bidang Kesehatan: Strategi Jangka Panjang Atasi Pandemi COVID-19*. Sehat Negeriku. Retrieved June 27, 2024, from <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20211007/4038678/transformasi-digital-bidang-kesehatan-strategi-jangka-panjang-atasi-pandemi-covid-19/>
- Lengkong, S. G., & Adisasmito, W. B. B. (2022). Optimalisasi telemedicine untuk menegakkan diagnosis sebagai inovasi pelayanan rumah sakit selama pandemi COVID-19: tinjauan sistematis. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(2), 111.
- Melisa, M., Sari, K., Tanjung, S. A. A., & Gurning, F. P. (2024). Aksebilitas Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan*, 2(1), 21-29.
- Tren E-Health – Business Creation. (2021, December 31). BINUS Business School. Retrieved June 28, 2024, from <https://bbs.binus.ac.id/business-creation/2021/12/tren-e-health/>
- Zilah, A., & Adinugraha, H. H. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. *Ebisma (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)*, 3(2), 127-132.