E-ISSN : 2988-1986
https://ejournal.cahayailmubangsa.institute/index.php/kohesi

Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek
Volume 10 No 6 Tahun 2025

# DIGITALISASI LAYANAN BPJS KESEHATAN DALAM TRANSFORMASI E-GOVERNMENT

**Akbar Mokoginta[1], Jofinka Palinggi [2], Diana Margareta [3] , Yaulie Deo Y. Rindengan [4] , ade Yusupa [5]**
[1,2,3,4,5]Program Studi Informatika , Fakultas Teknik, Universitas Sam Ratulangi, Kota Manado, Indonesia
E-mail: akbarmokogintaaaa@gmail.com[1], jofinkapalinggi@gmail.com[2], dianamargareta@gmail.com[3] , Rindengan@unsrat.ac.id[4] , ade@unsrat.ac.id[5]

**ABSTRACT**

*Digital transformation in the public sector is a central pillar of Indonesia's e-government agenda, particularly in efforts to enhance the effectiveness, efficiency, and accessibility of public services. BPJS Kesehatan serves as one of the key institutions advancing this agenda through the digitalization of its services, including the Mobile JKN application, the i-Care system, and various online administrative processes. These digital innovations are designed to facilitate public access to healthcare services, reduce service delays, and strengthen institutional transparency and accountability. Despite these advancements, several challenges persist, such as disparities in digital literacy, uneven network infrastructure, and varying levels of organizational readiness. This study examines the effectiveness of BPJS Kesehatan's digitalization initiatives within the broader framework of Indonesia's e-government transformation, with a particular focus on the enabling and constraining factors that influence their implementation.*

***Keywords: Digital transformation, BPJS Kesehatan, e-government, digital governance, public service innovation.***

**ABSTRAK**

Transformasi digital di sektor publik merupakan pilar utama dalam agenda e-government di Indonesia, terutama dalam upaya meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan aksesibilitas pelayanan publik. BPJS Kesehatan menjadi salah satu lembaga kunci yang mendorong agenda ini melalui digitalisasi layanannya, termasuk aplikasi Mobile JKN, sistem i-Care, dan berbagai proses administrasi secara daring. Inovasi-inovasi digital tersebut dirancang untuk mempermudah akses masyarakat ke layanan kesehatan, mengurangi keterlambatan pelayanan, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas lembaga. Meskipun telah terjadi kemajuan, sejumlah tantangan tetap muncul, seperti kesenjangan literasi digital, infrastruktur jaringan yang belum merata, dan tingkat kesiapan organisasi yang bervariasi. Penelitian ini menelaah efektivitas inisiatif digitalisasi layanan BPJS Kesehatan dalam kerangka transformasi e-government Indonesia,

**Article History**
Received: November 2025
Reviewed:November 2025
Published: November 2025

Plagiarism Checker No 235
Prefix DOI : 10.8734/Kohesi.v1i2.365
**Copyright : Author**
**Publish by : Kohesi**

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

dengan fokus pada faktor-faktor yang memungkinkan dan membatasi implementasinya.

***Kata Kunci: Transformasi digital, BPJS Kesehatan, e-government, tata kelola digital, inovasi layanan publik.***

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan besar dalam cara penyediaan layanan publik, khususnya melalui implementasi e-government yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi dalam kinerja pemerintah. Di Indonesia, transformasi digital menjadi salah satu fokus utama dalam reformasi birokrasi agar dapat memberikan layanan publik yang lebih responsif serta lebih mudah diakses oleh masyarakat. Dalam bidang kesehatan, BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memegang peranan kunci dalam mendukung upaya digitalisasi karena jumlah pesertanya yang sangat besar dan rumit. Melalui berbagai inovasi seperti aplikasi Mobile JKN, sistem i-Care, antrean secara daring, dan layanan administrasi online, BPJS Kesehatan berusaha untuk meningkatkan aksesibilitas, mempercepat proses pelayanan, serta memperkuat akuntabilitas lembaga tersebut.

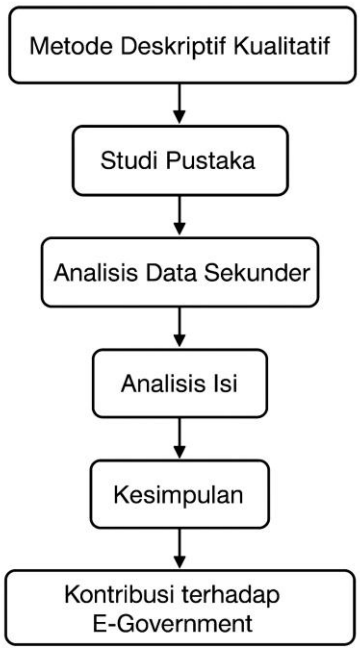
Berbagai penelitian telah mengkaji digitalisasi layanan BPJS Kesehatan. Suhadi (2022) menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN mampu meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi layanan kesehatan. Yuniarti et al. (2022) menemukan bahwa keberhasilan digitalisasi BPJS dipengaruhi oleh kesiapan organisasi serta pemanfaatan teknologi yang terintegrasi. Zamzami dan Anggarani (2024) menekankan pentingnya inovasi manajemen perubahan dalam implementasi antrean daring untuk meningkatkan efisiensi layanan. Farliani, Hendarman, dan Rudito (2025) mengidentifikasi sejumlah kendala internal BPJS seperti kesiapan SDM dan adaptasi terhadap transformasi digital. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada aspek tertentu, seperti efektivitas satu aplikasi atau kesiapan internal organisasi, sehingga belum memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana digitalisasi BPJS Kesehatan berkontribusi terhadap transformasi e-government secara lebih luas.

Kesenjangan dalam penelitian ini menunjukkan adanya kebutuhan akan studi mendalam yang menganalisis sejauh mana efektivitas digitalisasi layanan BPJS Kesehatan, tidak hanya dilihat dari sudut teknologi, tetapi juga dari sisi kualitas layanan publik, kesiapan sumber daya manusia, tata kelola digital, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, studi ini menyusun pertanyaan utama: (1) hingga sejauh mana digitalisasi layanan BPJS Kesehatan memberikan kontribusi

terhadap perubahan e-government di Indonesia; (2) apa saja faktor yang berpengaruh pada keberhasilan pelaksanaannya; dan (3) bagaimana digitalisasi ini berimplikasi pada kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai efektivitas digitalisasi layanan BPJS Kesehatan dalam konteks e-government, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghalangi pelaksanaannya, serta mengevaluasi pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas layanan publik.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metodologi deskriptif kualitatif yang berorientasi pada pemahaman mendalam mengenai fenomena penerapan digitalisasi layanan BPJS Kesehatan dalam konteks transformasi e-government. Metode ini dipilih sebab penelitian tidak melibatkan eksperimen atau evaluasi sistem secara langsung, melainkan mengkaji bagaimana digitalisasi layanan dilakukan, dipandang, serta berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik berdasarkan data dan informasi yang sudah ada.




*Gambar 1. Tahapan Penelitian dengan Pendekatan Kualitatif Deskriptif*

Metode utama yang digunakan adalah studi pustaka (library research), yaitu pengumpulan data melalui berbagai sumber tertulis seperti jurnal ilmiah, laporan resmi pemerintah, regulasi, publikasi institusi nasional maupun internasional, artikel ilmiah, serta dokumen pendukung lainnya. Sumber-sumber ini dipilih berdasarkan aspek relevansi, keandalan, dan kebaruan agar dapat memberikan pemahaman menyeluruh tentang evolusi kebijakan digitalisasi layanan kesehatan di Indonesia. Di samping itu, studi ini juga menggunakan analisis data sekunder, yang mencakup informasi yang telah ada dan

dipublikasikan sebelumnya. Data tersebut dianalisis untuk menemukan pola, konsep, dan temuan penting yang berkaitan dengan penerapan teknologi informasi dalam layanan BPJS Kesehatan.

Proses analisis dilakukan melalui analisis isi (content analysis) untuk mengelompokkan tema, membandingkan temuan berbagai penelitian sebelumnya, serta menarik kesimpulan yang selaras dengan rumusan masalah. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi sejauh mana digitalisasi BPJS Kesehatan berkontribusi pada prinsip e-government seperti efisiensi, keterbukaan, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan. Pendekatan kualitatif ini juga memberikan ruang untuk menginterpretasikan data secara mendalam sehingga hasil penelitian dapat mencerminkan situasi nyata dan tantangan yang ada dalam pelaksanaan digitalisasi layanan kesehatan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari studi ini didapatkan melalui analisis kualitatif deskriptif yang berdasarkan kajian terhadap literatur ilmiah. Penemuan menunjukkan bahwa pelaksanaan digitalisasi oleh BPJS Kesehatan telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan publik, walaupun masih terdapat tantangan struktural dan teknis yang perlu diperbaiki lebih lanjut. Proses digitalisasi ini terutama tampak melalui pengembangan aplikasi Mobile JKN, integrasi data antar lembaga, otomatisasi administrasi keanggotaan, serta penguatan sistem informasi kesehatan yang mendukung tujuan transformasi digital nasional.

Pertama, dari perspektif perkembangan layanan, BPJS Kesehatan sukses melakukan inovasi dengan meluncurkan Mobile JKN sebagai platform utama untuk layanan digital. Laporan Tahunan BPJS Kesehatan tahun 2022 mengungkapkan bahwa jumlah pengguna aktif di Mobile JKN terus meningkat seiring dengan penambahan fitur-fitur penting seperti antrean online, skrining kesehatan mandiri, perubahan fasilitas kesehatan, dan metode pembayaran iuran secara digital. Pertumbuhan ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya memperluas jangkauan akses, tetapi juga memperbaiki efisiensi layanan yang sebelumnya memerlukan interaksi langsung. Penelitian yang dilakukan oleh Rustyani et al. [5] mendukung temuan ini dengan mengindikasikan bahwa transformasi digital antara tahun 2014 hingga 2021 berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas dan efektivitas dalam layanan administratif BPJS Kesehatan. Secara keseluruhan, digitalisasi melalui Mobile JKN terbukti mengurangi beban operasional kantor cabang serta memperbaiki pengalaman pengguna dengan menyediakan layanan yang lebih cepat, praktis, dan terintegrasi.

Implementasi teknologi digital yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan menunjukkan kepatuhan yang tinggi terhadap kebijakan pemerintah terkait SPBE. Pemerintah menetapkan melalui PermenPANRB bahwa SPBE perlu fokus pada interoperabilitas data, percepatan proses administrasi, serta peningkatan mutu layanan publik yang berbasis teknologi. Dalam hal ini, BPJS Kesehatan telah meluncurkan integrasi sistem dengan instansi penting seperti Dukcapil Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Kesehatan, dan berbagai fasilitas kesehatan. Integrasi ini memungkinkan verifikasi Nomor Induk Kependudukan (NIK), administrasi rujukan secara digital (e-rujukan), dan pemantauan status keanggotaan secara langsung. Dengan adanya integrasi ini, proses verifikasi identitas peserta menjadi lebih tepat dan cepat, serta mengurangi risiko duplikasi data. Langkah ini menunjukkan bahwa transformasi digital BPJS Kesehatan tidak hanya terfokus pada inovasi internal namun juga berkontribusi pada ekosistem layanan publik digital yang lebih luas di tingkat nasional.

Meskipun digitalisasi membawa manfaat besar, hasil telaah literatur menunjukkan bahwa implementasinya masih dihadapkan pada sejumlah tantangan. Ketimpangan literasi digital menjadi isu utama, terutama bagi peserta dari kelompok usia lanjut atau masyarakat di wilayah tertinggal, terdepan, dan terluar (3T). Selain itu, infrastruktur teknologi, termasuk akses internet dan perangkat keras, masih belum tersebar secara merata, sehingga beberapa peserta masih bergantung pada metode manual. Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo et al. [6] mengungkapkan bahwa terdapat ketidakkonsistenan data antara sistem fasilitas kesehatan dan database BPJS, yang dapat menghalangi proses rujukan digital. Masalah teknis seperti server yang tidak berfungsi, kesalahan pada aplikasi Mobile JKN, dan variasi dalam kualitas implementasi di berbagai daerah juga menjadi perhatian utama. Ini menunjukkan bahwa digitalisasi membutuhkan dukungan dari ekosistem teknologi yang lebih berkembang serta peningkatan kemampuan sumber daya manusia, baik dari sisi peserta maupun tenaga kesehatan.

Dari sudut pandang kinerja operasional, transisi ke digital menunjukkan dampak nyata dalam meningkatkan efisiensi penyampaian layanan BPJS Kesehatan. Berdasarkan analisis data sekunder BPJS tahun 2020–2022, layanan antrean online mampu menurunkan waktu tunggu peserta di fasilitas kesehatan, sementara validasi NIK dan digitalisasi administrasi rujukan meningkatkan akurasi data kepesertaan. Proses digital juga membantu mempercepat pengelolaan iuran dan mengurangi beban biaya operasional, terutama pada proses administrasi manual seperti pencetakan dokumen, pengarsipan, dan input data berulang. Secara tidak langsung, peningkatan efisiensi ini berimbas pada kepuasan peserta yang lebih tinggi dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan.

Dengan kata lain, digitalisasi terbukti menjadi lebih dari sekadar teknologi pilihan, melainkan sebuah strategi fundamental yang mendukung

Secara keseluruhan, temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan di BPJS Kesehatan telah dilaksanakan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan mutu pelayanan umum serta efisiensi dalam administrasi. Namun, pencapaian yang berkelanjutan dalam penerapannya masih memerlukan perbaikan pada kualitas infrastruktur digital, pemerataan pengetahuan teknologi di kalangan masyarakat, serta konsistensi dalam pengintegrasian data antar lembaga. Dengan mengatasi isu-isu tersebut, transformasi digital BPJS Kesehatan berpotensi menjadi contoh praktik terbaik bagi instansi publik lainnya dalam mendukung agenda SPBE serta pengembangan sistem kesehatan nasional yang berbasis teknologi.

## KESIMPULAN

Digitalisasi dari layanan BPJS Kesehatan telah menunjukkan peran signifikan dalam meningkatkan mutu pelayanan masyarakat dengan mempercepat prosedur administrasi, memperluas akses layanan, dan memperkuat keakuratan data dalam program JKN. Inovasi Mobile JKN, penggabungan data dengan instansi pemerintah, serta otomatisasi berbagai layanan administratif menunjukkan bahwa perubahan digital telah sejalan dengan kebijakan nasional SPBE dan mendukung efisiensi dalam birokrasi serta kemudahan bagi para peserta.

Meskipun demikian, pelaksanaan digitalisasi masih menemui berbagai hambatan, seperti perbedaan tingkat literasi digital, penyebaran infrastruktur teknologi yang tidak merata, serta sejumlah masalah teknis dalam menggabungkan sistem. Maka dari itu, peningkatan infrastruktur digital, pengembangan keterampilan para pengguna, dan peningkatan mutu integrasi data antar lembaga merupakan langkah-langkah yang diperlukan untuk menjamin keberlangsungan serta efisiensi transformasi digital BPJS Kesehatan di masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

[1] Pemerintah Republik Indonesia, "Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)," 2018.

[2] Kementerian Kesehatan RI, "Laporan Transformasi Digital Kesehatan," 2022.

[3] BPJS Kesehatan, Laporan Tahunan BPJS Kesehatan 2022, Jakarta, 2023.

[4] BPJS Kesehatan, Laporan Kinerja 2021, Jakarta, 2022.

[5] R. Rustyani, A. Kurniawan, and T. Suryani, "Digital Transformation and Performance Improvement in Indonesian Public Health Insurance (2014–2021)," Jurnal Kebijakan Publik, vol. 8, no. 2, pp. 101–115, 2023.

[6] A. Prasetyo, R. Nuraini, and S. Widodo, "Challenges in Health Data Integration in Indonesian Public Health Services," Jurnal Sistem Informasi Kesehatan, vol. 12, no. 1, pp. 45–57, 2024.

[7] M. S. Hidayat and F. Latif, "Evaluating Digital Service Adoption in Indonesian Public Health Applications," Indonesian Journal of Information Systems, vol. 10, no. 2, pp. 77–89, 2023.

[8] A. Santoso and L. Andini, "Public Acceptance of Mobile Health Applications in Indonesia," Journal of e-Government Studies, vol. 7, no. 1, pp. 33–48, 2022.

[9] Kementerian Kominfo, "Indeks SPBE Nasional 2022," Jakarta, 2023.

[10] F. Rahmadani and H. P. Putra, "Kesiapan Infrastruktur Digital pada Implementasi e-Government di Indonesia," Jurnal Administrasi Publik, vol. 15, no. 1, pp. 55–70, 2022.

[11] S. Wahyudi, "Analisis Layanan Administrasi Digital BPJS Kesehatan," Jurnal Tatakelola Pemerintahan, vol. 9, no. 3, pp. 120–135, 2022.

[12] D. S. Lestari, "Digital Divide dan Akses Layanan Kesehatan Berbasis Teknologi," Jurnal Kebijakan Sosial, vol. 11, no. 2, pp. 89–102, 2021.

[13] A. R. Wijaya, "Literasi Digital Masyarakat dalam Mengakses Layanan Kesehatan Online," Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi, vol. 6, no. 2, pp. 98–111, 2022.

[14] World Health Organization, Global Strategy on Digital Health 2020–2025, Switzerland, 2021.

[15] OECD, "Digital Government Index 2021," OECD Publishing, 2022.

[16] P. Nugroho and I. K. Aditya, "Evaluating Interoperability in Public Sector Digital Services," Journal of Information Policy, vol. 13, pp. 223–240, 2023.

[17] L. Napitupulu, "e-Government Implementation Challenges in Indonesia," International Journal of Public Administration, vol. 43, no. 9, pp. 706–716, 2020.

[18] A. R. Mulyadi, "Analisis Tatakelola Data Kesehatan Nasional," Health Informatics Journal of Indonesia, vol. 4, no. 1, pp. 1–12, 2021.

[19] McKinsey Global Institute, Unlocking the Value of Digital Health, 2022.

[20] United Nations, UN E-Government Survey 2022, New York, 2022.