# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

## Landasan Teori

### Tingkat Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) dalam kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yung timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasily terhadap ekspektasi mereka.

Dengan demikian tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja atau pelayanan yang dirasakan dengan apa yang semestinya diharapkan. Jika kualitas kinerja atau pelayanan yang diberikan masih kurang Untuk dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen atau pengguna layanan, maka perusahaan harus dapat mengetahui dan melaksanakan apa yang menjadi harapan atau keinginan dari pengguna layanan. dari apa yang diharapkan, maka hasilnya akan mengecewakan. Tapi apabila kinerja atau pelayanan yang diberikan sama atau sesuai dengan apa yang diharapkan, maka hasilnya akan tercapai sebuah kepuasan. Apalagi jika sebuah kinerja atau pelayanan telah melebihi harapan, maka hasilnya akan sangat puas (Idris et al., 2009).

Untuk dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen atau pengguna layanan, maka perusahaan harus dapat mengetahui dan melaksanakan apa yang menjadi harapan atau keinginan dari pengguna layanan.

### Dimensi-dimensi Kepuasan

Menurut Zeithmal, Valerie A. Parasuraman (1994) terdapat beberapa dimensi yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dalam (Hayaza, 2012), yaitu

1. Bukti langsung (Tangibles). Bukti fisik sebagai ukuran terhadap pelayanan.
2. Keandalan (Realiability). Kemampuan untuk memberikan produk atau jasa yang dijanjikan cepat, akurat dan memuaskan
3. Ketanggapan (Responsiveness). Kemampuan dalam menbantu pelanggan dengan memberikan produk atau jasa dengan cepat dan tanggap.
4. Jaminan (Assurance). Kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan
5. Empati (Emphory) Kemudahan pemberi pelayanan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan

### Faktor Kepuasan

Terdapat faktor-faktor pendorong kepuasan pelayanan elektronik menurut DeLone & McLean 2003 dalam (FS Rahayu, R Apriliyanto, 2018). yaitu:

1. Kualitas Sistem (System Quality). Kualitas sistem mencakup sejauh mana performa yang ditunjukan oleh sistem ketika user menggunakan sistem informasi, baik dari segi hardware maupun dari segi software. Indikator pengukuran kualitas sistem antara lain adalah kemudahan untuk digunakan (ease of use), fleksibilitas (flexibility), keandalan sistem (reliability), kecepatan akses (response time), dan keamanan sistem (security).
2. Kualitas Informasi (Information Quality). Menggambarkan kualitas informasi yang diharapkan oleh pengguna ketika memakai sistem. Indikator pengukuran kualitas informasi meliputi ketersediaan/kelengkapan informasi (completeness), kemudahan pemahaman (ease of understanding), penyajian informasi (format), relevansi kebutuhan (relevance), dan keakurasian informasi (accurate).
3. Kualitas Layanan (Service Quality). Pengguna sistem informasi mengharapkan pelayanan yang sesuai ekspetasi ketika menggunakan sebuah sistem informasi. Variabel ini menjamin adanya layanan yang diberikan oleh sistem informasi, seperti update dan respon terhadap feedback yang diberikan oleh pengguna. Indikator pengukur kualitas layanan meliputi jaminan sistem france), empati femplary), dan waktu respon layanan (responsiveness).
4. Kepuasan Pengguana (User Satisfaction) Variabel ini merupakan respon dan tanggapan yang diajukan oleh pengguna setelah memakai sistem informasi. Variabel pengukur kepuasan penggunakan adalah efesiensi (efficiency), efektifitas (effectiveness), dan kepuasan menyeluruh (overall satisfaction).
5. Manfaat-manfaat Bersih (Net Benefits). Variabel ini merupakan dampak keberdaan serta pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individu maupun organisasi. Variabel pengukur manfaat-manfaat bersih adalah peningkatan kinerja efisiensi dan efektifitas, dan produktifitas.
6. **Pengukuran Kepuasan**

Menurut Kotler dan Keller (1996) untuk mengukur kepuasan pelanggan ada 4 (empat) metode dalam (Prihastono, 2012), yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (customer- oriented) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul. Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih pemasok dan tidak akan membeli produk perusahaan tersebut lagi. Upaya mendapatkan saran yang bagus dari pelanggan juga sulit diwujudkan dengan metode ini Terlebih lagi bila perusahaan tidak memberikan imbal balik dan tindak lanjut yang memadai kepada mereka yang telah bersusah payah 'berpikir (menyumbang ide) kepada perusahaan.

1. Ghost Shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan 19 Dinamika Teknik Januari temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan. Ada baiknya setiap manajer perusahaan terjun langsung menjadi ghost shopper untuk mengetahui langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya sedang melakukan penelitian atau penilaian (misalnya dengan cara menelepon perusahaannya sendiri dan mengajukan berbagai keluhan atau pertanyaan).

1. Lost Customer Analysis

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customers loss rate juga penting, di mana peningkatan customers loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

1. Survey Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan metode survai, baik dengan survai melalui pos telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui varvai perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (feedback) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

1. **Peserta JKN-KIS**

Peserta JKN-Kis merupakan semua warga negara Indonesia yang wajib mengikuti program JKN-Kis yang dikelola oleh BPJS Kesehatan termasuk warga negara asing (WNA) yang telah bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia dan telah membayar iuran yang telah dibagi atas jenis kepesertaan, sebagai berikut:

1. Pekerja Penerina Upah (PPU) dan anggota keluarganya, yakni Pegawai Negeri Sipil, anggota TNI/POLRI, pejabat negara, pegawai pemerintah non pegawai negeri dan pegawai swasta
2. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI), yang terdiri dari fakir miskin dan orang tidak mampu yang tidak memiliki kemampuan membayar iuran bagi dirinya dan anggota keluarganya
3. Bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (Non PBI), terdiri dari pekerja penerima upah dan anggota keluarganya
4. Bukan Pekerja (BP), terdiri dari pemberi kerja, investor dan penerima pension Sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat oleh BPJS Kesehatan (BPJS.2020).
5. **Aplikasi Mobile JKN**

Aplikasi *Mobile* JKN merupakan aplikasi yang didesain oleh BPJS Kesehatan untuk memberikan kemudahan akses dan kenyamanan bagi. penggunanya. Aplikasi *Mobile* JKN ini memuat berbagai informasi lengkap seputar JKN-Kis sehingga peserta lebih leluasa dalam memanfaatkan aplikasi ini *Mobile* JKN ini didukung dengan fitur-fitur yang dapat mempermudah peserta dalam mengakses pelayanan, seperti (BPJS, 2017) :

1. Menu Peserta
2. Fitur Peserta menampilkan informasi data kepesertaan dan anggota keluarganya
3. Fitur Ubah Data Peserta yang dapat mempermudah peserta dalam mengubah data kepesertaan seperti nomor telepon, email, alamat yang terdaftar, pindah fasilitas kesehatan dan pindah kelas rawat sehingga peserta tidak perlu lagi untuk datang ke Kantor BPJS Kesehatan
4. Fitur Kartu Peserta menampilkan kartu peserta JKN-Kis dalam bentuk digital yang dapat digunakan peserta saat akan menggunakan layanan kesehatan apabila lupa membawa kartu JKN-Kis
5. Fitur Pendaftaran Peserta digunakan untuk peserta baru dalam mendaftarkan diri menjadi peserta JKN-Kis
6. Menu Tagihan
7. Fitur Premi menampilkan tagihan iuran yang harus dibayar oleh Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU)
8. Fitur Pembayaran membantu peserta dalam melakukan pembayaran secara online dan menampilkan panduan pembayaran melalui chonnel pembayaran yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan
9. Fitur Catatan Pembayaran menampilkan riwayat pembayaran juran yang telah dilakukan oleh peserta dan informasi denda yang perlu dibayar
10. Fitur Cek VA menampilkan nomor virtual akun peserta, nomor VA (Virtual Account) ini hanya dapat dilihat oleh peserta PBPU dan BP
11. Menu Pelayanan
12. Fitur Riwayat Pelayanan menampilkan histori pelayanan yang pernah diterima di FKTP maupun FKRTL, pengguna juga dapat membarikan rating dan komentar terhadap pelayanan yang pernah diterima.
13. Fitur Pendaftaran Pelayanan peserta dapat mendaftarkan diri apabila ingin mendapatkan pelayanan di FKTP
14. Skrining melakukan deteksi dini gejala penyakit melalui skrining riwayat penyakit, peserta terlebih dahulu harus menjawab pertanyaan dan hasil jawabannya dapat dilihat secara langsung
15. Info JKN memperoleh informasi seputar JKN-Kis seperti syarat dan ketentuan pendaftaran, hak dan kewajiban peserta, sanksi dan manfaat Program JKN-Kis
16. Menu Umum
17. Fitur Lokasi menampilkan alamat dan lokasi Kantor BPJS Kesehatan, FKTP, dan FKRTL terdekat dengan lokasi peserta.
18. Fitur Pengaduan Keluhan menyampaikan informasi dan pengaduan tertulis atau dapat menghubungi BPJS Kesehatan *Care Center 1500 400*
19. Fitur Pengaturan, berfungsi untuk menghapus notifikasi, mengubah kata sandi dan keluar dari aplikasi

## Kerangka Konsep

Tingkat Kepuasan pengguna Aplikasi *Mobile* JKN

Kualitas Sistem

Kepuasaan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN

Kepuasan Pengguna

Kualitas Informasi

Kualitas Layanan

Manfaat-Manfaat Bersih

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep

Berdasarkan kerangka konsep penelitian tersebut, kepuasan pelayanan pada aplikasi *mobile* JKN dapat ditinjau dari 5 (lima) faktor, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat- manfaat bersih. Dari 5 (lima) faktor kepuasan pelayanan tersebut sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan peserta JKN-Kis terhadap aplikasi *mobile* JKN di Desa Dau Kabupaten Malang.