

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

2.1.1 Pengertian BPJS

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011, Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan sebuah badan hukum yang tujuannya dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. BPJS Kesehatan mulai berjalan pada tanggal 01 Januari 2014.

Menurut Wikipedia, Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah perusahaan publik yang secara khusus diamanatkan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi semua rakyat Indonesia khususnya PNS, masyarakat Penerima Pensiun PNS dan TNI/Polri, veteran, Perintis kemerdekaan dan keluarga dan organisasi bisnis lainnya atau orang biasa.

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS adalah organisasi perlindungan sosial nirlaba yang menjamin bahwa Masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dasar kehidupan yang baik, indah dan terlatih untuk mengelola program jaminan sosial di Indonesia. BPJS sendiri mencakup dua bentuk, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

BPJS Kesehatan merupakan transformasi dari askes yang di kelola oleh PT.Askes Indonesia, jamkesda dan jamkesmas, BPJS Kesehatan fokusnya adalah seluruh warga Negara Indonesia dari yang bayi sampai yang tua dan bagi yang bukan warga negara Negara Indonesia yang sudah tinggal selama 6 bulan di Indonesia. BPJS Kesehatan juga menjalankan fungsi pemerintah (fungsi administrasi) di bidang pelayanan public (*public service*) yang semula dikelola sebagian oleh pemerintah.

Perpaduan dua fungsi badan usaha dan fungsi pemerintah tersebut, yang kini tercermin dari status BPJS Kesehatan sebagai badan hukum publik yang menjalankan fungsi pelayanan public di bidang penyelenggaraan jaminan sosial nasional.

BPJS Kesehatan juga didirikan dengan modal awal yang dibiayai oleh APBN dan selanjutnya memiliki asset sendiri termasuk asset BPJS Kesehatan dan asset dana jaminan social dari sumber yang ditentukan dalam Undang-Undang Kekuasaan BPJS Kesehatan meliputi seluruh wilayah Republik Indonesia dan dapat mewakili Indonesia atas nama Negara ini dalam berurusan dengan otoritas Internasional. Kewenangan ini merupakan ciri tersendiri yang berbeda dengan badan hukum dan Lembaga negara lainnya. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan merupakan Badan Hukum Milik Negara (BHMN), yang pelaksanaannya tugasnya dipertanggung jawabkan kepada Presiden sebagai kepala pemerintah Negara

1. Dalam Pengelolaan BPJS Kesehatan, manajemen berpedoman pada tata kelola yang baik antara lain :
 - a. Pedoman Umum Good Governance BPJS Kesehatan
 - b. Board Manual BPJS Kesehatan
 - c. Kode Etik BPJS Kesehatan

2.1.2 Tugas dan Fungsi BPJS

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), badan ini mempunyai fungsi dan tugas sebagai berikut :

- a. Fungsi

BPJS Kesehatan bekerja untuk mengatur rencana asuransi Kesehatan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang sistem Jaminan Sosial Nasional bahwa jaminan Kesehatan diselenggarakan di tingkat nasional berdasarkan atas jaminan social dan asas pemerataan, untuk menjamin peserta agar menikmati manfaat

pemeliharaan Kesehatan dan melindungi kebutuhan Kesehatan.

Tugas

Dalam melaksanakan fungsinya, BPJS bertugas untuk :

1. Melengkapi dan menerima pendaftaran peserta
2. memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja
3. Menerima bantuan iuran dari pemerintah
4. Mengelola dana jaminan social untuk kepentingan negara
5. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan social
6. Membayar manfaat atau membiayai pelayanan Kesehatan sesuai dengan ketentuan jaminan social
7. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan social kepada peserta dan Masyarakat.

2.2 Aplikasi JKN *Mobile*

2.2.1 Pengertian JKN *Mobile*

Menurut *Mobile Marketing Association* dalam (Sari, Hartini and Andria, 2019) *Mobile application* merupakan suatu perangkat lunak yang beroperasi pada perangkat *mobile* seperti gadget. Aplikasi *mobile* merupakan sebuah aplikasi yang dapat digunakan berpindah tempat (*mobile*) sehingga pengguna bisa menggunakan aplikasi kapan saja dan dimana saja pada smartphone serta dapat pula menjalankan aktivitas rutin dari pengguna (Strecker, Kuckertz and Pawlowski, 2014). *e-health* ialah pengembangan keadaan berpikir, sikap dan komitmen terhadap jaringan, cara berpikir dan pemikiran global untuk meningkatkan kesehatan secara local, regional dan seluruh dunia dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Sari and Wirman, 2021). Sedangkan Telemedicine merupakan praktek kesehatan dengan menggunakan komunikasi audio, visual dan data yang termasuk didalamnya yaitu

perawatan, diagnosis, konsultasi, pengobatan dan pertukaran data medis serta diskusi ilmiah jarak jauh (Sari and Wirman, 2021).

Menurut Hana dalam (Setyowati, Sudaryanto and Satvikadewi, 2015) menyatakan bahwa *mobile application* ialah aplikasi yang memungkinkan pengguna melakukan mobilitas secara PDA (*Personal Digital Assitsnt*), *Handphone* atau telepon *seluler*. Dengan *mobile application*, pengguna dapat dengan mudah melakukan beragam aktivitas seperti, belajar, berbisnis, mengerjakan pekerjaan kantor, hiburan dan lain sebagainya. Hiburan menjadi aktivitas yang paling banyak disukai oleh 75 % pengguna *mobile application* karena pengguna memanfaatkan fasilitas *music player*, *video player* hingga games dimana pun dan kapan pun, sehingga membuat pengguna lebih mudah dalam menikmati hiburan tersebut.

2.2.2 Fitur Aplikasi *Mobile JKN*

JKN Mobile merupakan salah satu bentuk variasi digital dari pola bisnis BPJS Kesehatan yang awalnya adalah kegiatan kepengurusan cabang atau institusi kesehatan menjadi rancangan yang dapat digunakan untuk memberikan kemudahan terutama bagi peserta kapan saja dan dimana saja tanpa adanya hambatan oleh waktu (Putra *et al.*, 2021). Dengan hadirnya *JKN Mobile* sudah memberikan beragam kemudahan bagi masyarakat, terkhusus pada layanan kesehatan. Untuk melihat tingkat penggunaan aplikasi tersebut bisa dilihat dengan seberapa baik dalam penggunaan dan pengaplikasiannya secara baik. Dengan itu, aplikasi akan memberikan banyak manfaat bagi pengguna.

JKN Mobile bertujuan agar peserta dapat menikmati layanan dengan cepat. Aplikasi tersebut dapat digunakan dimana pun dan kapanpun tanpa adanya batasan waktu (*self service*). Inovasi yang telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan diharapkan bisa mewujudkan kepuasan pengguna sebagai peserta JKN-KIS (Herlinawati, Banowati and Revilia, 2021). Aplikasi ini dapat meminimalisir antrian peserta di kantor BPJS Kesehatan. Aplikasi

ini memiliki banyak manfaat seperti, mendaftar dan mengubah data kepesertaan, tersedianya informasi peserta dan data keluarga, mengetahui informasi mengenai tagihan iuran, mendapatkan pelayanan kesehatan, dapat menyampaikan kritik dan saran serta dapat melakukan permintaan informasi terkait JKN-KIS (Wulandari, 2019).



Gambar 2.1 Fitur-Fitur JKN Mobile

Terdapat 18 fitur pada aplikasi *JKN Mobile*, yakni:

- 1) Informasi Program JKN
- 2) Info Lokasi Faskes
- 3) Info Ketersediaan Tempat Tidur
- 4) Pendaftaran Baru Peserta
- 5) Info Peserta
- 6) Pendaftaran Pelayanan (Antrean)
- 7) Konsultasi Dokter
- 8) Info Jadwal Tindakan Operasi
- 9) Pengaduan Layanan JKN
- 10) Perubahan Data Peserta
- 11) Info Iuran
- 12) Pendaftaran Auto Debit
- 13) Info Riwayat Pembayaran
- 14) Skrining Riwayat Kesehatan
- 15) Info Riwayat Pelayanan
- 16) Info Virtual Account

- 17) Skrining Mandiri Covid-19
- 18) Rencana Pembayaran Bertahap



Gambar 2. 2 Tampilan Aplikasi JKN Mobile Cara instal dan login di Aplikasi *JKN Mobile*, yakni:

- 1) Buka aplikasi Play Store atau Apple Store.
- 2) Cari aplikasi *JKN Mobile* lalu instal.
- 3) Setelah terinstal, pilih menu pendaftaran pengguna *mobile* agar masuk di halaman registrasi.
- 4) Pilih menu login jika sebelumnya sudah melakukan registrasi pada aplikasi tersebut.
- 5) Masukkan data yang diminta, seperti nomor kartu BPJS, Nomor KTP/NIK, dan lain sebagainya.
- 6) Setelah registrasi berhasil, pilih “oke” pada kotak dialog yang tertera untuk kembali ke halaman login.

- 7) Masukkan nomor kartu/ email/ username beserta password yang telah terdaftar dan juga masukkan Captcha yang sesuai dengan gambar, lalu pilih login untuk masuk ke halaman utama aplikasi.

Cara daftar pendaftaran baru bagi peserta PBU/Mandiri

- 1) Pilih menu 'pendaftaran peserta baru'.
- 2) Lalu anda akan diminta untuk menyetujui syarat dan ketentuan dengan mengklik 'saya setuju'.
- 3) Masukkan NIK, lalu pilih cari.
- 4) Aplikasi akan menampilkan data peserta dan keluarga sesuai data di arsip DUKCAPIL. Jika tidak tertampil, maka segera mengurusnya di kantor BPJS Kesehatan.
- 5) Isi kolom data pribadi
- 6) Isi email aktif yang anda gunakan, lalu tekan 'simpan'.
- 7) Cek dan masukkan nomor verifikasi yang terdapat di email anda ke aplikasi JKN Mobile, lalu pilih 'verifikasi'.
- 8) Data pribadi akan tertampil dan aplikasi tersebut akan mengirimkan nomor Virtual Account yang digunakan untuk membayar iuran BPJS.

Seluruh cara diatas bisa diakses kapan pun dan dimana pun hanya dengan menggunakan *smartphone* dengan koneksi internet. Pendaftaran JKN *Mobile* dilakukan secara online yang lebih praktis dan modern untuk memudahkan peserta agar tidak perlu lagi datang dan antri di kantor layanan BPJS Kesehatan.

2.2.3 Manfaat *Mobile* JKN

Aplikasi *Mobile* JKN memiliki kelebihan, sebagai berikut :

- a. Memudahhkan dalam mendaftar peserta lain untuk JKN. Dengan menggunakan aplikasi klik *mobile* JKN ini untuk mendaftar maka

kita tidak perlu pergi ke kantor BPJS Kesehatan untuk antri saat mendaftar.

- b. Memudahkan jika ada data kita yang berubah. Data kita yang berubah misal alamat email, alamat surat dan nomor telepon bahkan jika kita ingin mengubah kelas pelayanan di fasilitas kesehatan. Dengan mengubah data melalui smartphone tentu akan simpel dan menghemat waktu
- c. Mendapatkan antrian online di fasilitas kesehatan. Tentu ini menjadi manfaat yang sangat besar di jaman sekarang. Apalagi sekarang ramai dihimbau agar tidak berkerumun. Mendapatkan antrian online seperti ini akan memudahkan kita untuk menjada jarak dengan orang lain saat berada di fasilitas kesehatan
- d. Memudahkan mengecek tagihan serta pembayarannya. Dengan memakai aplikasi ini kita bisa mengecek berapa jumlah tagihan untuk iuran program JLN kita.
- e. Memudahkan mengajukan keluhan saat ada hal yang mengecewakan. Terkadang kita bisa mengalami beberapa masalah mengenai program JKN ini. Untuk memudahkan dalam menyampaikan pengaduan atau keluhan kita bisa menggunakan fitur dari klik mobile ini.
- f. Memudahkan kita dalam mencari dokter untuk berkonsultasi. Dalam aplikasi ini ada fitur mengenai jadwal dokter praktek dan ini tentu akan memudahkan kita untuk berkonsultasi dengan terlebih dahulu mengecek dokternya.

2.3 Efektivitas

2.3.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas adalah suatu tingkat keberhasilan seseorang atau sebuah organisasi dalam beberapa cara dalam mencapai suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas dan waktu seperti yang direncanakan sebelumnya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), fektivitas

adalah keramahan, kegiatan dan ada kesesuaian dalam sebuah kegiatan antara seseorang yang melakukan tugas dengan tujuan yang ingin dicapai. Menurut Ravianto (2014), konsep efektivitas adalah kualitas kerja sejauh mana orang menghasilkan sebuah hasil yang diharapkan. Artinya, jika suatu pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan rencana, baik dari segi waktu, biaya maupun kualitas. Maka dapat dikatakan efektif.

Menurut Sondang P Siagian, efektivitas adalah suatu penggunaan sarana prasarana, sumber daya dengan jumlah tertentu yang telah ditentukan untuk menghasilkan jumlah barang atau jasa tertentu oleh seseorang atau sebuah Perusahaan.

Selanjutnya menurut Pasolong(2017), efektivitas ini pada dasarnya berasal dari istilah “efek”, yang digunakan dalam sebuah hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dikaitkan dengan variable lain. Efektifitas berarti mampu mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya atau dicapai melalui suatu proses kegiatan.

Efektivitas sistem informasi adalah pengukuran dari kegiatan memberi jasa, pelayanan, dan produktivitas secara lebih maksimal, kegiatan itu didalamnya termasuk input, process, dan output dari data-data atau kejadian berdasarkan aktivitas yang ada (Ariesta Susilo & Afandi, 2021). Sistem informasi yang efektif merupakan hal yang penting guna berfungsi pada kemudahan dalam menggunakan layanan yang disediakan secara optimal, maka perlu mempertimbangkan dampak secara serius sistem informasi terhadap perilaku individu, kelompok dan sistem organisasi. Oleh karena itu, sistem yang efektif harus dapat memberikan pengaruh yang positif kepada perilaku user (Hanum & Baridwan, 2007).

2.3.2 Faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya penggunaan aplikasi *mobile* JKN

Adapun faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya penggunaan aplikasi *mobile* JKN adalah sebagai berikut :

- a. Adanya peserta yang sudah mengetahui aplikasi *mobile* JKN namun enggan untuk menggunakan aplikasi tersebut disebabkan karena merasa tidak paham apabila menggunakannya. Sehingga peserta tersebut lebih memilih datang langsung ke Kantor Layanan untuk dilayani secara langsung dengan jelas.
- b. Peserta yang berasal dari daerah yang sulit sinyal sehingga tidak dapat mengakses layanan aplikasi *mobile* JKN.
- c. Peserta yang sudah menggunakan aplikasi *mobile* JKN hanya digunakan apabila ingin mengecek menu kepesertaan dan tagihan iuran sehingga untuk mendapatkan layanan yang lainnya peserta tersebut lebih memilih datang langsung ke kantor layanan (Sari *et al.*,2019).

2.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas

Ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja, seperti yang dikemukakan oleh Richard M. Steers dalam bukunya yang berjudul Efektivitas Organisasi, yaitu:

- a. Karakteristik Organisasi Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi yang dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektivitas dengan berbagai cara. Yang dimaksud struktur adalah hubungan yang relatif tepat sifatnya, seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan susunan sumber daya manusia, struktur meliputi bagaimana cara organisasi menyusun orang-orangnya dalam menyelesaikan pekerjaan, sedangkan yang dimaksud teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran (*output*).
- b. Karakteristik Lingkungan Aspek lingkungan luar dan lingkungan dalam juga telah dinyatakan mempunyai pengaruh terhadap efektivitas kerja. Kedua aspek tersebut sedikit berbeda, namun saling berhubungan. Lingkungan luar yaitu semua kekuatan yang timbul di luar batas-batas organisasi dan mempengaruhi keputusan serta

tindakan di dalam organisasi. Pengaruh faktor semacam ini terhadap dinamika organisasi pada umumnya dianggap meliputi derajat kestabilan yang relatif dari lingkungan, derajat kompleksitas lingkungan dan derajat ketidak pastian lingkungan. Sedangkan lingkungan dalam yang pada umumnya disebut iklim organisasi, meliputi macam-macam atribut lingkungan kerja yang mempunyai hubungan dengan segi-segi tertentu dari efektivitas, khususnya atribut-atribut yang diukur pada tingkat individual. Keberhasilan hubungan organisasi dengan lingkungan tampaknya amat tergantung pada tingkat variabel kunci yaitu tingkat keterdugaan keadaan lingkungan, ketepatan persepsi atas keadaan lingkungan dan tingkat rasionalisme organisasi. Ketiga faktor ini mempengaruhi ketepatan tanggapan organisasi terhadap perubahan lingkungan.

- c. Karakteristik Pekerja Pada kenyataannya para anggota organisasi merupakan faktor pengaruh yang paling penting karena perilaku merekalah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau merintangi tercapainya tujuan organisasi. Pekerja merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada di dalam organisasi, oleh sebab itu perilaku pekerja sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Pekerja merupakan modal utama di dalam organisasi yang akan berpengaruh besar terhadap efektivitas, karena walaupun teknologi yang digunakan merupakan teknologi yang canggih dan didukung oleh adanya struktur yang baik, namun tanpa adanya pekerja maka semua itu tidak ada gunanya.
- d. Kebijakan dan Praktek Manajemen Secara umum, para pemimpin memainkan peranan sentral dalam keberhasilan suatu organisasi melalui perencanaan, koordinasi dan memperlancar kegiatan yang ditunjukkan kearah sasaran. Kewajiban mereka para pemimpin untuk menjamin bahwa struktur organisasi konsisten dengan dan menguntungkan untuk teknologi dan lingkungan yang ada. Sudah

menjadi tanggung jawab dari para pemimpin untuk menetapkan suatu sistem imbalan yang pantas sehingga para pekerja dapat memuaskan kebutuhan dan tujuan pribadinya sambil mengejar tujuan dan sasaran organisasi. Peranan pemimpin ini mungkin merupakan fungsi yang paling penting. Dengan makin rumitnya proses teknologi dan makin rumit dan kejamnya keadaan lingkungan, peranan manajemen dalam mengkoordinasi orang dan proses demi keberhasilan organisasi tidak hanya bertambah sulit, tapi juga menjadi semakin penting artinya.

2.4 Teori DeLone dan McLean

DeLone dan *McLean* mengembangkan suatu model yang mereka sebut dengan modal kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean (D & M Success Model). DeLone dan McLean memperbaiki serta mengusulkan model yang sudah diperbarui. Peneliti menggunakan lima elemen atau komponen pengukuran dari model ini untuk mengukur keberhasilan keefektivitas program. Teori *De Lone* (2018) menyatakan ukuran keefektivitas yaitu sebagai berikut :

2.4.1 Kualitas sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem mencakup sejauh mana performa yang ditunjukkan oleh sistem ketika user menggunakan sistem informasi baik dari segi hardware maupun dari segi software. Faktor yang mempengaruhi kualitas sistem adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), fleksibilitas (*flexibility*), keandalan sistem (*reliability*), kecepatan akses (*response time*) dan keamanan sistem (*security*).

2.4.2 Kualitas informasi (*Information Quality*)

Menggambarkan kualitas informasi yang diharapkan oleh pengguna ketika memakai sistem. Indikator pengukuran kualitas informasi meliputi kesetiaan atau kelengkapan informasi (*completeness*), kemudahan pemahaman (*ease of understanding*), penyajian informasi (*format*), relevansi kebutuhan (*relevance*), dan

keakurasian informasi (*accurate*). Kualitas informasi ini dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut :

a. Faktor keakuratan informasi (*accuracy*)

Kualitas informasi harus didukung oleh keakuratan informasi yang diberikan. Hal ini merupakan salah satu hal yang paling penting dalam pelayanan dan penyampaian informasi. Informasi yang diberikan harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak biasa atau menyesatkan.

b. Faktor Ketepatanwaktuan (*timeliness*)

Informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Maka, informasi harus disajikan secara tepat waktu. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Karena bila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi. Kebutuhan akan tepat waktunya sebuah informasi itulah yang pada akhirnya akan menyebabkan mahalnya nilai suatu informasi.

c. Faktor Kelengkapan informasi (*completeness*)

Informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kelengkapan yang baik, karena bila informasi yang dihasilkan sebagian-sebagian tentunya akan mempengaruhi dalam pengambilan keputusan atau menentukan tindakan secara keseluruhan, sehingga akan berpengaruh terhadap kemampuannya untuk mengontrol atau memecahkan suatu masalah yang terjadi dalam suatu organisasi tersebut. Informasi dikatakan lengkap atau utuh bila dia tidak meninggalkan aspek-aspek penting yang melatarbelakangi suatu kejadian atau aktivitas yang diukur. Namun, informasi yang diberikan juga harus presisi dan tidak melebihi kemampuan pemrosesan pelanggan atau mungkin terlalu lengkap.

d. Faktor Penyajian Informasi (*Format*)

Informasi dikatakan dapat dipahami bila informasi disajikan dalam format yang berguna dan dapat dimengerti. Informasi dapat dimengerti oleh pengguna informasi karena dinyatakan dalam bentuk dan dengan istilah yang disesuaikan dengan batas pengertian atau pengetahuan pengguna informasi. Format informasi mengacu pada bagaimana informasi tersebut disajikan kepada pelanggan. Format yang sesuai untuk informasi tergantung pada pelanggan informasi dan penggunaan informasi. Penyajian informasi dapat memberikan pengaruh terhadap pengambil keputusan sehingga membuat adanya perbedaan dalam kualitas pelayanan yang dihasilkan. Penyajian informasi yang menggunakan tipe penyajian dan format yang baik dan menarik akan membuat kualitas pelayanan lebih tinggi jika dibandingkan dengan yang menggunakan tipe penyajian yang biasa dan kurang menarik.

2.4.3 Kualitas layanan (*Service Quality*)

Penggunaan sistem informasi mengharapakan layanan yang sesuai ekspektasi 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 pengukuran kualitas layanan meliputi jaminan sistem (*assurance*), dan waktu respon pelayanan (*responsiveness*).

Menurut The Lang Gie (dalam Suwarsono, 2019) menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Beberapa faktor tersebut yaitu:

- a. Sistem kerja dan sistem pelayanan di perusahaan tersebut
Sistem kerja dan sistem pelayanan yang konsisten, dinamis, dan fleksible akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

b. Suasana kerja di perusahaan

Suasana kerja yang kondusif dan nyaman diperlukan untuk mendukung karyawan dalam melayani pelanggan dengan pelayanan yang berkualitas.

c. Kemampuan kerja karyawan

Kemampuan kerja adalah kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan yang terdiri dari kemampuan intelektual dan fisik (Robbins, 1996). Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat diberikan jika karyawan memiliki kemampuan kerja yang maksimal

2.4.4 Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

Variabel ini merupakan respon dan tanggapan yang diajukan oleh pengguna setelah memakai sistem informasi. Variabel pengukuran pengukuran kepuasan pengguna adalah efisiensi (*efficiency*), efektivitas (*effectiveness*), dan kepuasan menyeluruh (*overall satisfaction*).

Menurut Indrasari (2019) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

- a. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka, apabila memakai produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggan.

- e. Biaya, pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut.

2.4.5 Manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*)

Variabel ini merupakan dampak keberadaan serta pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja penggunaan baik secara individu maupun organisasi. Variabel pengukuran manfaat-manfaat bersih adalah peningkatan kinerja efisiensi efektivitas dan produktivitas (Sari et al., n.d).

2.5 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

2.5.1 Pengertian JKN

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, menyatakan bahwa setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil, dan makmur dan untuk memberikan jaminan sosial yang menyeluruh, negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) bagi seluruh rakyat Indonesia. SJSN adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggara jaminan sosial.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap Peserta dan/atau anggota keluarganya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, pemerintah membentuk dua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenaga kerjaan. BPJS. BPJS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Sedangkan BPJS Ketenagakerjaan

menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan jaminan kematian.

Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta JKN-KIS yang dikelola oleh BPJS Kesehatan termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia dan telah membayar iuran. Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah. Kepesertaan JKN terdiri dari dua jenis kepesertaan, yaitu Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Bukan Penerima Bantuan Iuran (BPBI). Peserta PBI adalah Peserta yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah. Peserta Bukan PBI terdiri atas Pekerja Penerima Upah (PPU), Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja (BP).

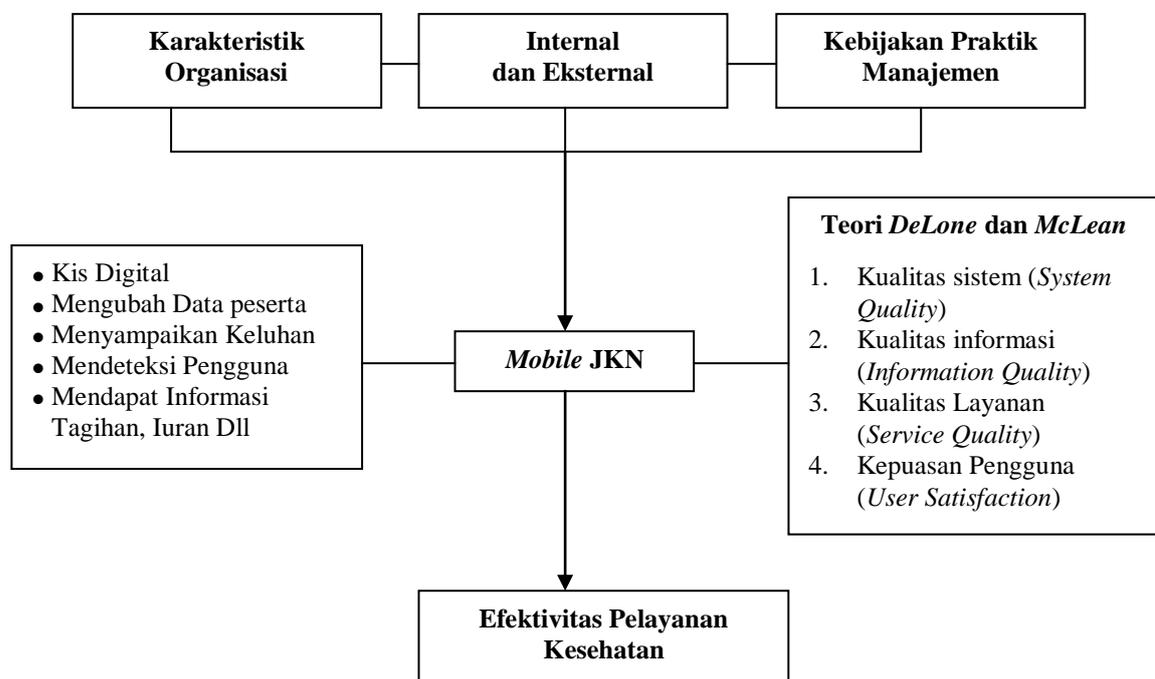
2.5.2 Manfaat JKN

Jaminan Kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas. Jaminan kesehatan diselenggarakan dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Manfaat JKN (BPJS Kesehatan, 2019) meliputi :

- a. Pelayanan kesehatan tingkat pertama, yaitu pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik (primer) meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap yang diberikan oleh Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)
- b. Pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan, yaitu upaya pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialisik atau sub spesialisik yang meliputi rawat jalan tingkat lanjutan, rawat inap tingkat lanjutan, dan rawat inap di ruang perawatan khusus

2.6 Kerangka Penelitian

Menurut Sapto Haryoko dalam Iskandar (2008) menjelaskan secara teoritis model konseptual variabel-variabel penelitian, tentang bagaimana pertautan teori-teori yang berhubungan dengan variabel-variabel penelitian yang ingin diteliti.



Gambar 2.3 Kerangka Konsep Modifikasi berdasarkan teori DeLone dan McLean (dalam Rahayu 2018).

Berdasarkan kerangka konsep yang digunakan dapat memprediksi bahwa efektifitas penggunaan aplikasi *mobile JKN* di pengaruhi oleh efektifitas Kualitas sistem (*System Quality*), efektifitas Kualitas informasi (*Information Quality*), efektifitas Kualitas layanan(*service quality*), efektifitas Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dan efektifitas Manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*).