

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)**

###### **1. Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)**

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan sebuah program dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Menurut Perpres Nomor 82 Tahun 2018, yang menjelaskan bahwa Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program jaminan yang berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Sesuai dengan UU Nomor 24 Tahun 2011, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam penyelenggaraannya mengacu pada prinsip-prinsip sebagai berikut:

1) **Kegotong-royongan;**

Prinsip yang berarti peserta yang mampu membantu peserta yang kurang mampu, peserta yang sehat membantu yang sakit atau yang berisiko tinggi, dan peserta yang sehat membantu peserta yang sakit.

2) **Nirlaba;**

Nirlaba merupakan prinsip pengelolaan dana yang mengutamakan penggunaan hasil pengembangan dana untuk memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi seluruh peserta

3) **Keterbukaan**

Prinsip keterbukaan yaitu kemudahan dalam hal akses informasi yang lengkap, benar, dan jelas bagi tiap peserta

4) Kehati-hatian;

Yaitu pengelolaan dana secara cermat dan teliti, aman, dan tertib

5) Akuntabilitas;

Pelaksanaan program dan pengelolaan dana yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan

6) Portabilitas;

Untuk memberikan jaminan yang berkelanjutan kepada peserta meskipun mereka berpindah pekerjaan atau tempat tinggal dalam wilayah NKRI

7) Kepesertaan bersifat wajib;

Memiliki arti bahwa seluruh rakyat Indonesia wajib menjadi peserta jaminan sosial yang dilaksanakan bertahap

8) Dana Amanat;

Dana yang terkumpul berupa titipan dari peserta untuk dikelola sebaik-baiknya dan digunakan sebesar-besarnya bagi kepentingan peserta

9) Hasil Pengelolaan Dana Jaminan Sosial Dipergunakan Sekuruhnya Untuk Pengembangan Program dan Untuk Sebesar-besar Kepentingan Peserta

## **2. Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)**

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan, peserta jaminan kesehatan adalah setiap orang termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran Jaminan Kesehatan. Untuk kepesertaan dari BPJS Kesehatan yaitu :

1) Pekerja Penerima Upah (PPU)

a. Pegawai Negeri Sipil (PNS)

b. Anggota TNI/POLRI

- c. Pejabat Negara
  - d. Pegawai Pemerintah non Pegawai Negeri
  - e. Pegawai Swasta
  - f. Pekerja yang tidak termasuk (a) sampai dengan (e) yang menerima upah. Termasuk WNA yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan.
- 2) Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)/ Mandiri
- a. Pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri
  - b. Pekerja yang tidak termasuk huruf (a) yang bukan penerima upah
- 3) Bukan Pekerja
- a. Investor
  - b. Pemberi kerja
  - c. Penerima pensiun, terdiri dari :
    - Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berhenti dengan hak pensiun
    - Pejabat negara yang berhenti dengan hak pensiun
    - Anggota TNI/POLRI yang berhenti dengan hak pensiun
  - d. Veteran dan anggota keluarganya
  - e. Perintis Kemerdekaan dan anggota keluarganya
  - f. Janda, duda, atau anak yatim dan/ atau piatu dari penerima pensiun sebagaimana dimaksud pada huruf (a) sampai dengan (e) yang mendapat hak pensiun
  - g. Bukan pekerja yang tidak termasuk huruf (a) sampai (e) yang mampu membayar iuran
- 4) Peserta Bantuan Iuran (PBI)
- PBI atau peserta penerima bantuan iuran yaitu fakir miskin, dan orang tidak mampu, dengan penetapan peserta sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **3. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan**

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, dijelaskan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Seluruh penduduk Indonesia dan warga negara asing yang telah tinggal minimal 6 bulan di Indonesia maka diwajibkan untuk ikut serta dalam jaminan sosial ini. Peserta BPJS Kesehatan akan mendapatkan manfaat jaminan kesehatan yang komprehensif yaitu pelayanan paripurna yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, serta rehabilitatif, termasuk pelayanan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai.

Adapun tugas dari BPJS Kesehatan yaitu :

1. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta
2. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja
3. Menerima bantuan iuran dari pemerintah
4. Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta
5. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial
6. Membayar manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial
7. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

### **4. Aplikasi Mobile JKN**

Aplikasi Mobile JKN merupakan suatu inovasi terbaru pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang berbasis elektronik agar dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan maupun dapat mengakses informasi dengan cepat hanya dalam genggaman tangan (Wulandari, 2019). Aplikasi Mobile JKN memuat informasi yang lengkap terkait program JKN-KIS (Herlinawati et al., 2021). Tujuan dari

diciptakannya aplikasi ini yaitu untuk memberikan kemudahan kepada peserta JKN yang membutuhkan pelayanan kesehatan, dan untuk mengurangi antrian masyarakat di kantor BPJS Kesehatan karena layanan kesehatan sudah dapat diakses secara mandiri dan lebih mudah melalui smartphone.

Sebelum menggunakan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN, peserta wajib memiliki akun Mobile JKN. Jika peserta belum pernah mendaftar maka peserta dapat melakukan registrasi atau pendaftaran akun terlebih dahulu. Langkah-langkah untuk registrasi akun Mobile JKN adalah sebagai berikut:

1. Setelah peserta menginstall atau download aplikasi Mobile JKN, kemudian buka aplikasinya
2. Klik menu “Masuk/ Daftar” pada pojok kiri atas
3. Pilih “Daftar” jika peserta belum melakukan pendaftaran Mobile JKN sebelumnya
4. Isi data diri yang berupa NIK, Nomor KK, Nama, dan Tanggal Lahir yang tepat, kemudian masukkan kode Chaptcha
5. Klik “Verifikasi Data”, selanjutnya peserta akan diminta untuk melakukan verifikasi dengan mengisi nomor Handphone dan Email yang aktif, serta membuat password atau kata sandi
6. Masukkan nomor Hanphone untuk melakukan verifikasi dan tekan “Kirim Kode Verifikasi”, nomor Handphone yang diisikan harus memiliki pulsa seluler untuk menerima kode OTP melalui SMS
7. Masukkan kode yang telah diterima dan klik “Verifikasi”
8. Masukkan Email untuk melakukan verifikasi dan tekan “Kirim Kode Verifikasi”
9. Kode verifikasi akan dikirimkan melalui Email, cek inbox dan masukkan kode OTP yang telah diterimma, klik “Verifikasi”
10. Pendaftaran akun Mobile JKN telah berhasil, tekan “Kembali” dan ke halaman awal

11. Klik “Masuk” dan silahkan login dengan memasukkan NIK/ Nomor Kartu JKN, password yang telah dibuat, dan masukkan kode Chaptcha, tekan “Masuk”
12. Buat PIN yang akan didaftarkan untuk verifikasi menu pada perubahan data dan klik “Verifikasi”
13. Registrasi akun baru Mobile JKN telah berhasil dan peserta dapat memanfaatkan fitur-fitur layanan kesehatan online dengan Mobile JKN.

Aplikasi Mobile JKN menyediakan informasi yang memuat program layanan kesehatan oleh Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dengan fitur-fitur yang meliputi :

#### **1. Pendaftaran Peserta Baru**

Fitur ini dapat digunakan peserta untuk melakukan pendaftaran baru JKN, yaitu dengan cara :

- 1) Peserta Login aplikasi Mobile JKN kemudian pilih “Pendaftaran Peserta Baru”
- 2) Masukkan nomor KK dan kode Captcha, lalu klik “Proses”
- 3) Masukkan data diri (Nomor KK, NIK, Status Perkawinan, Hubungan Keluarga, Nama Lengkap, Jenis Kelamin, Tempat dan Tanggal Lahir, Alamat, dan FKTP)
- 4) Pilih kelas rawat inap
- 5) Masukkan nomor handphone dan alamat email, klik “Selanjutnya”
- 6) Setelah itu peserta akan diarahkan kepada pembayaran auto debit

#### **2. Kartu JKN Digital**

Saat ini peserta dimudahkan dalam mendapatkan layanan kesehatan yaitu dengan adanya aplikasi Mobile JKN yang memiliki fitur kartu digital, dimana peserta yang melakukan pemeriksaan kesehatan pada fasilitas kesehatan tidak perlu khawatir jika tidak membawa kartu JKN karena kartu fisik dapat digantikan dengan kartu digital yang ada pada aplikasi Mobile JKN. Pada menu halaman utama Mobile JKN terdapat menu “Kartu” dan jika di klik akan muncul kartu

digital JKN peserta yang dapat digunakan untuk berobat jika status kepesertaannya aktif

### **3. Perubahan Data Peserta**

Aplikasi Mobile JKN menyediakan fitur perubahan data peserta, dimana peserta dapat melakukan perubahan data yang meliputi perubahan Nomor Handphone, Email, Fasilitas Kesehatan Tingkat I (bisa dilakukan minimal 3 bulan sekali), dan Kelas Perawatan (bisa diubah 1 tahun sekali). Tata caranya adalah sebagai berikut :

1. Buka aplikasi Mobile JKN kemudian klik menu “Masuk” jika sudah pernah melakukan pendaftaran akun Mobile JKN, dan untuk peserta yang belum pernah melakukan pendaftaran aku maka bisa klik “Daftar” dan melakukan registrasi akun baru terlebih dahulu
2. Pada halaman masuk silahkan login dengan mengisi NIK/ Nomor Kartu JKN, kemudian masukkan password yang telah dibuat sebelumnya, dan kode captcha dan tekan “Masuk”
3. Pada menu halaman utama, klik “Menu Lainnya” kemudian klik “Perubahan Data Peserta”
4. Pilih peserta yang akan diubah datanya
5. Kemudian, pilih data yang akan diubah (Nomor Handphone, Email, Fasilitas Kesehatan Tingkat I maupun Kelas Rawat) dan masukkan data barunya
6. Klik “Simpan” jika datanya sudah sesuai
7. Masukkan pin yang telah terdaftar dan kemudian klik “Verifikasi”. Jika sudah melakukan verifikasi akan muncul konfirmasi terkait perubahan data yang telah diperbarui

### **4. Program REHAB**

Untuk melakukan pendaftaran pada program ini terdapat persyaratan dan ketentuannya yaitu :

- 1) Peserta ternasuk dala segmen PBPU dan BP yang memiliki tunggakan lebih dari 3 bulan (4 - 24 bulan)

- 2) Peserta dapat mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN dan/atau BPJS Kesehatan Care Center 165
- 3) Periode tahapan pembayaran maksimal selama 1 siklus program JKN yaitu 12 bulan
- 4) Status kepesertaan akan aktif setelah seluruh tunggakan iuran bulan berjalan telah dibayarkan lunas

Tata cara pendaftaran program REHAB yaitu sebagai berikut:

- 1) Peserta login terlebih dahulu pada aplikasi Mobile JKN dengan memasukkan NIK/ Nomor Kartu JKN, password yang telah dibuat, dan masukkan kode Chaptcha, tekan “MASUK”
- 2) Pilihlah menu program REHAB dan akan muncul informasi awal terkait program REHAB serta total tunggakan keluarga kemudian klik “Lanjut”
- 3) Lalu, akan muncul syarat dan ketentuan program REHAB, kemudian peserta memilih “Saya Setuju”
- 4) Pada tampilan simulasi tagihan pembayaran bertahap, pilihlah jangka waktu pembayaran bertahap (minimal 2 bulan dan maksimal setengah dari total bulan menunggak)
- 5) Akan muncul rencana pembayaran bertahap dan klik “Lanjut”
- 6) Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018, bahwa BPJS Kesehatan menagih iuran dan mencatat paling banyak 24 bulan, maka peserta yang memiliki tunggakan iuran belum mencapai 2 bulan akan berpotensi penambahan tagihan iuran berjalan yang terbentuk, sehingga peserta harus memilih opsi :
  - a) Pembayaran secara penuh
  - b) Pembayaran bertahap (2 bulan)
  - c) Pembayaran bertahap (3 bulan)
- 7) Klik “Daftar” dan akan muncul konfirmasi terkait pendaftaran dan pastikan email sudah sesuai, jika sudah klik “Setuju”
- 8) Lalu, akan muncul syarat dan ketentuannya lalu klik “Selanjutnya”
- 9) Setelah pendaftaran berhasil, akan muncul tampilan “BERHASIL”

## **5. Info Peserta**

Pada fitur info peserta berisi informasi terkait keaktifan kartu JKN, nomor kartu JKN, jenis kepesertaan, tanggal lahir peserta, lokasi FKTP, dan kelas rawat peserta.

## **6. Info Iuran**

Aplikasi Mobile JKN menyediakan fitur info iuran yang berisi informasi terkait nama peserta JKN, Nomor Virtual Account, dan juga total tagihan iuran peserta. Dengan begitu peserta tidak perlu datang ke kantor dan tidak mengantri panjang jika ingin mengetahui informasi terkait hal tersebut.

## **7. Informasi Virtual Account (VA)**

Pada fitur Info Virtual Account berisi informasi terkait nomor Virtual Account peserta, besaran premi yang harus dibayar, informasi batas waktu pembayaran iuran yaitu tanggal 10 setiap bulan berjalan yang dapat dibayarkan melalui beberapa Bank, yaitu BRI, BNI, dan MANDIRI.

## **8. Informasi Program JKN**

Fitur ini memuat informasi terkait tata cara pendaftaran, hak dan kewajiban peserta, sanksi, fasilitas dan manfaat info cara pembayaran, dan FAQ (Tanya umum).

## **9. Info Lokasi Faskes**

Fitur lokasi faskes menyediakan informasi terkait lokasi fasilitas kesehatan terdekat yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, untuk memanfaatkan fitur ini peserta harus mengaktifkan GPS pada smartphone.

## **10. Info Riwayat Pelayanan**

Fitur yang menyediakan informasi terkait riwayat pelayanan yang pernah didapatkan oleh peserta yang mencakup nama faskes, tanggal pelayanan, diagnosa pelayanan, keluhan peserta, terapi obat, dan terapi non obat

## **11. Pendaftaran Auto Debit**

Pada aplikasi Mobile JKN disediakan fitur auto debit yang bertujuan untuk memudahkan peserta agar tidak terlewat membayar premi setiap bulannya.

#### **12. Pendaftaran Pelayanan atau Antrean**

Fitur ini dapat digunakan peserta yang membutuhkan layanan kesehatan di FKTP yang terdaftar, dengan syarat FKTP tersebut telah mengakses aplikasi Mobile JKN.

#### **13. Konsultasi Dokter**

Fitur konsultasi dokter dapat digunakan peserta yang membutuhkan layanan konsultasi kesehatan secara online. Untuk dapat menggunakan fitur ini, peserta harus melakukan skrining riwayat kesehatan terlebih dahulu.

#### **14. Pengaduan Layanan JKN**

Fitur pengaduan layanan JKN dapat digunakan peserta yang ingin memberikan keluhan dengan cara peserta mengisikan tanggal kejadian, kategori (pengaduan keluhan atau permintaan informasi), tempat kejadian (provinsi, kota/ kabupaten), pesan yang ingin disampaikan.

#### **15. Info Ketersediaan Tempat Tidur**

Fitur yang menyediakan informasi terkait ketersediaan tempat tidur di rumah sakit yang akan dituju oleh peserta.

#### **16. Info Jadwal Tindakan Operasi**

Fitur pada aplikasi Mobile JKN yang memuat informasi terkait jadwal operasi yang akan dilakukan oleh peserta.

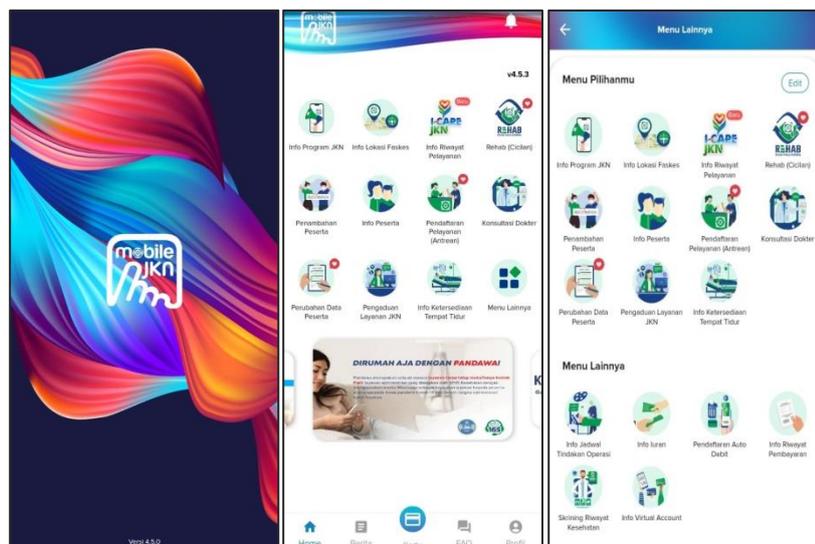
#### **17. Info Riwayat Pembayaran**

Fitur info riwayat pembayaran menyediakan informasi terkait riwayat pembayaran premi dan juga pembayaran denda peserta JKN, dimana terdapat nama lengkap peserta, nominal pembayaran, channel/ nama bank, tanggal pembayaran dan juga jam dilakukannya pembayaran, serta status pembayaran telah lunas.

#### **18. Skrining Riwayat Kesehatan**

Peserta dapat menggunakan fitur ini jika ingin mengetahui riwayat kesehatannya dengan cara :

- 1) Mengisikan data diri yang meliputi berat badan (kg), tinggi badan (cm), pendidikan terakhir, data keluarga yang bisa dihubungi (nama, alamat rumah nomor hp, dan Email)
- 2) Kemudian peserta dapat menjawab pertanyaan terkait kesehatan peserta
- 3) Akan muncul hasil dari pengisian riwayat kesehatan peserta yaitu risiko penyakit, info skrining sekunder (nomor kartu, nama peserta, tanggal skrining, dan FKTP)



**Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi Mobile JKN**

### **2.1.2 Pengertian Efektivitas**

Efektivitas merupakan suatu pencapaian tujuan yang sesuai dengan rencana dan kebutuhan yang diperlukan, baik dalam menggunakan data, sarana, maupun waktunya. Efektivitas dapat diartikan juga sebagai keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan atau keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai (Mayandri, 2017)

Suatu sistem dapat dievaluasi dan dianalisis performancinya berdasarkan tingkat efektivitasnya yang berhubungan dengan penggunaan sistem informasi. Sistem yang efektif dapat didefinisikan sebagai suatu sistem yang dapat memberikan nilai tambah kepada organisasi yang menggunakannya dan memberikan pengaruh yang efektif kepada perilaku pengguna (Sahfitri, n.d.).

Aplikasi Mobile JKN merupakan sebuah inovasi oleh BPJS Kesehatan yang bertujuan untuk membantu peserta JKN dalam menyelesaikan urusan administratif tanpa harus mengantri di kantor BPJS Kesehatan. Penggunaan aplikasi Mobile JKN yang efektif diharapkan dapat meningkatkan program dari BPJS Kesehatan dalam memberikan layanan publik dibidang kesehatan.

### **2.1.3 Teori DeLone and McLean**

Model DeLone and McLean merupakan salah satu model untuk mengukur tingkat kesuksesan suatu sistem informasi. Menurut (DeLone dan McLean, 2003) terdapat 5 variabel untuk mengukur efektivitas suatu sistem informasi, yaitu :

#### **1) Kualitas Sistem (System Quality)**

Kualitas sistem merupakan kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi dan berfokus pada kinerja sistem. Pada variabel ini terdapat 6 indikator pengukuran yaitu mudah digunakan (ease of use), integrasi (integration), fleksibilitas (flexibility), kecepatan akses (response time), keamanan (security), keandalan sistem (reliability).

#### **2) Kualitas Informasi (Information Quality)**

Variabel kualitas informasi berkaitan dengan karakteristik dari output yang dihasilkan dan mencakup nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi (Pitt dan Watson, 1997). Indikator pengukuran kualitas informasi meliputi kelengkapan (completeness), keakuratan

(accuracy), relevan (relevance), kemudahan pemahaman (ease of understanding), dan penyajian informasi (format).

3) Kualitas Layanan (Service Quality)

Kualitas layanan memberikan jaminan terkait layanan yang diterima oleh pengguna dari sistem yang digunakan. Menurut (Saputro et al., 2016), ada tiga komponen yang mempengaruhi dari kualitas layanan yaitu jaminan (assurance), empati (system empathy), dan respon sistem (system responsiveness).

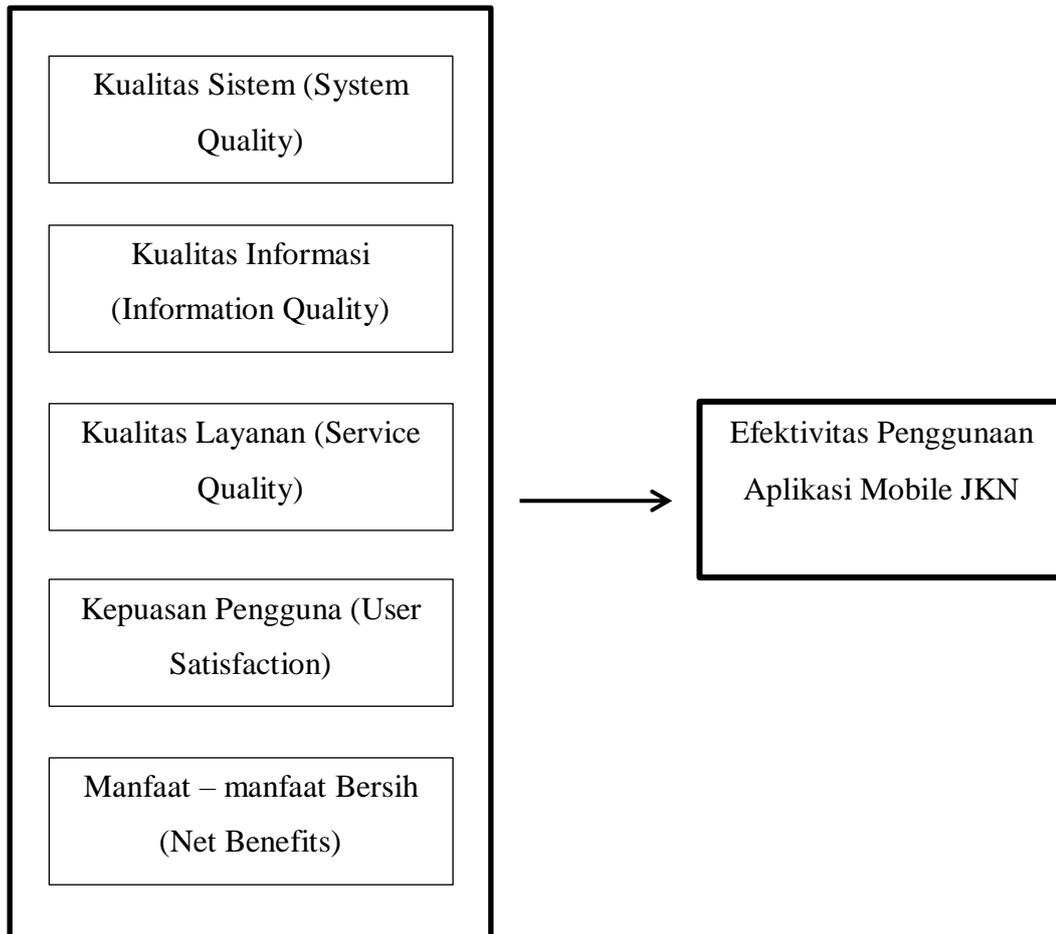
4) Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Kepuasan pengguna merupakan respon atau umpan balik yang diberikan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Variabel pengukuran dari kepuasan pengguna yaitu efisiensi (efficiency), efektivitas (effectiveness), dan kepuasan menyeluruh (overall satisfaction).

5) Manfaat-manfaat Bersih (Net Benefits)

Variabel ini meruakan manfaat bersih atau keuntungan yang dirasakan oleh pengguna dan organisasi setelah menerapkan sistem informasi. Pengukuran manfaat bersih adalah peningkatan kinerja, efisiensi dan efektivitas, dan produktivitas.

## 2.2 Kerangka Konseptual



Gambar 2.2 Kerangka Konsep Berdasarkan Teori DeLone dan McLean