

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 LANDASAN TEORI

2.1.1 BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. BPJS Kesehatan ada sejak Januari 2014 merupakan jaminan kesehatan nasional yang memberikan manfaat kesehatan untuk seluruh masyarakat dengan premi terjangkau. Menurut buku pegangan sosialisasi JKN dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), dinyatakan bahwa Asuransi sosial adalah mekanisme pengumpulan iuran yang bersifat wajib bagi peserta untuk memberikan perlindungan kepada peserta atas resiko sosial ekonomi yang menimpa mereka atau anggota keluarganya (UU SJSN No. 40 Tahun 2004). Sementara itu SJSN adalah tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan (“BPJS Kesehatan,” 2021).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari SJSN). SJSN di selenggarakan dengan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib berdasarkan UU No.40 Tahun 2004 tentang SJSN. Tujuannya agar semua penduduk di Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang layak (“BPJS Kesehatan,” 2021).

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) ialah Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden serta memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh masyarakat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS, TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan serta keluarganya, badan usaha lainnya maupun masyarakat biasa (*BPJS Kesehatan*, n.d.-b).

Dalam BPJS kesehatan memiliki beberapa kategori Jenis kepesertaan yang dikategorikan sebagai berikut :

1. Kepesertaan PBI

Peserta PBI Jaminan Kesehatan meliputi orang yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu yang ditetapkan oleh menteri di bidang sosial setelah berkoordinasi dengan menteri dan /atau pimpinan lembaga terkait.

2. Kepesertaan Non PBI

a. Pekerja Penerima Upah dan anggota keluarganya, terdiri atas:

1. Pegawai Negeri Sipil
2. Anggota TNI
3. Anggota Polri
4. Pejabat Negara
5. Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri
6. Pegawai swasta

b. Pekerja Bukan Penerima Upah dan anggota keluarganya, terdiri atas pekerja di luar hubungan kerja dan pekerja mandiri.

c. Bukan Pekerja dan anggota keluarganya, terdiri atas :

1. Investor
2. Pemberi Kerja
3. Penerima pensiun (*BPJS Kesehatan*, n.d.-b).

Adapun besaran iuran atau premi BPJS Kesehatan tahun 2021 peserta pekerja bukan penerima upah atau PBPU yaitu :

1. Kelas 1 : Rp. 150.000
2. Kelas 2 : Rp. 100.000
3. Kelas 3 : Rp. 35.000 sebesar Rp7.000,00 (tujuh ribu rupiah) per orang per bulan dibayar oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Untuk peserta pekerja penerima upah (PPU) yang bekerja di Lembaga Pemerintahan terdiri dari Pegawai Negeri Sipil, anggota TNI, anggota Polri, pejabat negara, dan pegawai pemerintah non pegawai negeri sebesar 5% dari gaji per bulan dengan ketentuan 4% dibayarkan oleh pemberi kerja dan 1% dibayar oleh peserta.

Iuran untuk peserta pekerja penerima upah yang bekerja di BUMN, BUMD dan Swasta sebesar 5% dari gaji per bulan dengan ketentuan 4% dibayarkan oleh pemberi kerja dan 1% dibayar oleh peserta (No. 64 Tahun 2020, n.d.).

Seiring meningkatnya penyebaran Virus Corona Disease 2019 atau Covid-19 di Indonesia membuat masyarakat cukup resah untuk melakukan aktivitas seperti biasa, termasuk dalam hal mendapatkan pelayanan publik. Menghadapi kondisi tersebut, BPJS Kesehatan tetap berkomitmen memberikan kemudahan bagi peserta yang ingin melakukan pengurusan administrasi kepesertaannya cukup dengan menggunakan gawai milik masing-masing peserta. Adapun kemudahan dari BPJS Kesehatan tersebut berupa aplikasi digital dan kanal layanan secara tanpa tatap muka sehingga peserta cukup di rumah saja untuk mengaksesnya, mulai dari aplikasi *mobile* JKN, BPJS Kesehatan Care Center 1500 400, Chat Asistant JKN (CHIKA) dan Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp (PANDAWA). Seorang peserta program Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) berdarah asli Medan bernama Mariana Siregar (47) mengungkapkan sudah pernah menggunakan salah satu dari beberapa inovasi tersebut. BPJS Kesehatan terus berupaya memberikan kemudahan kepada peserta JKN-KIS melalui aplikasi *mobile* JKN, yang memuat layanan konsultasi dokter, cek ketersediaan kapasitas tempat tidur di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL), antrean elektronik di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), hingga fitur Skrining Mandiri Covid-19 (BPJS Kesehatan, n.d.-a)

2.1.2 Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi *mobile* JKN merupakan salah satu bentuk transformasi dari digital model bisnis yang dibuat oleh BPJS Kesehatan yang awalnya berupa kegiatan administratif dilakukan di kantor cabang maupun fasilitas kesehatan, dikembangkan kedalam bentuk aplikasi sehingga dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan tidak terbatas waktu (*self service*) (B. O. Lubis et al., 2020). Saat ini tercatat pengguna Aplikasi *mobile* JKN terhitung sejak Januari hingga September 2020 jumlah pengguna *mobile* JKN tembus hingga 10.299.958 peserta (kumparan.com, 2020).

Untuk menggunakan aplikasi *mobile* JKN caranya sangat mudah, hanya perlu mengunduh aplikasi melalui Google Play Store atau Apple Store. Aplikasi ini direkomendasikan untuk telepon yang menggunakan sistem android versi 4.0 ke atas dan sistem iOS 10. Setelah aplikasi terpasang, peserta harus melakukan registrasi pada menu yang tersedia di aplikasi *mobile* JKN. Setelah berhasil, peserta bisa masuk dalam aplikasi dan memanfaatkan semua fitur yang tersedia (BPJS Kesehatan, n.d.-c).

Aplikasi yang dapat dioperasikan melalui telepon berisi banyak fitur yang berguna bagi peserta JKN-KIS. Setelah mengunduh aplikasi *mobile* JKN dan terpasang di telepon, hal pertama yang perlu dilakukan yakni melakukan registrasi atau pendaftaran. Pilih menu registrasi, kemudian isi setiap kolom yang tersedia sesuai dengan data peserta. Pastikan peserta mempunyai email yang aktif, karena setelah semua kolom diisi maka sistem secara otomatis akan mengirim nomor verifikasi ke email (BPJS Kesehatan, n.d.-c)

Setelah menerima nomor verifikasi melalui email, lalu tuliskan nomor verifikasi tersebut. Kemudian, akan muncul keterangan apakah berhasil atau tidak dalam melakukan verifikasi. Jika tidak berhasil, peserta bisa meminta untuk mengirim kembali nomor verifikasi. Jika berhasil, hanya perlu mengisi alamat email atau nomor kartu BPJS Kesehatan dan kata sandi setiap kali masuk ke aplikasi (BPJS Kesehatan, n.d.-c)

Setelah berhasil masuk (log in), pada halaman pertama akan ditunjukkan 4 Menu utama dalam aplikasi diantaranya:

1. Menu Peserta, yang terdiri dari :

- a) Fitur Peserta, isinya menjelaskan tentang data kepesertaan seperti nama, nomor kartu JKN-KIS, kelas perawatan, tanggal lahir dan faskes tingkat pertama serta data orang yang bertanggung oleh peserta seperti data anak juga akan ditampilkan dalam fitur tersebut.

Tata cara menggunakan aplikasi setelah login yaitu sebagai berikut :

1) Pada menu utama klik pada gambar yang di lingkari



Gambar 2.1 menu utama *mobile JKN*

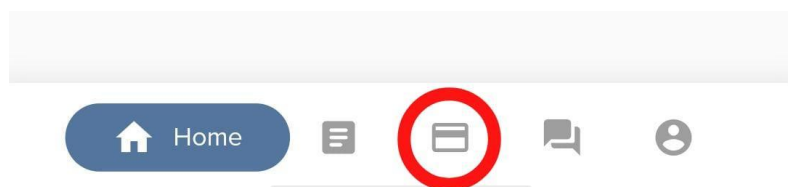
- 2) Setelah itu maka akan muncul nama, nomor kartu JKN-KIS, kelas perawatan, tanggal lahir dan faskes tingkat pertama serta data orang yang bertanggung oleh peserta.



Gambar 2.2 Data peserta pada *mobile JKN*

- b) Fitur Kartu Peserta, fitur ini akan menampilkan gambar kartu peserta JKN-KIS. Tata cara menggunakan aplikasi setelah berhasil login yaitu sebagai berikut :

- 1) Pada menu utama bisa di klik sesuai gambar di bawah ini



Gambar 2.3 menu kartu pada *mobile JKN*

- 2) Lalu akan muncul kartu digital, untuk melihat kartu peserta yang ada dalam 1 Kartu Keluarga dapat dilihat pada tanda panah.



Gambar 2.4 kartu pada *mobile JKN*

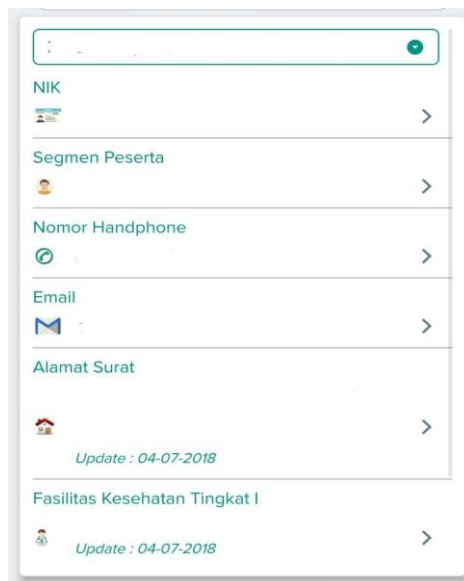
- c) Fitur Ubah Data Peserta, dimana peserta bisa melihat dan melakukan perubahan data seperti melakukan pindah fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan perubahan data kepesertaan seperti, nomor telepon genggam, alamat email, dan alamat surat. Tata cara menggunakan aplikasi setelah berhasil login yaitu sebagai berikut :

- 1) Pada tampilan awal, dapat memilih menu pada gambar yang di lingkari



Gambar 2.5 menu ubah data peserta pada *mobile JKN*

- 2) Selanjutnya, akan muncul seperti ini. Dan dapat merubah data sesuai kebutuhan yang di inginkan



Gambar 2.6 ubah data peserta pada *mobile JKN*

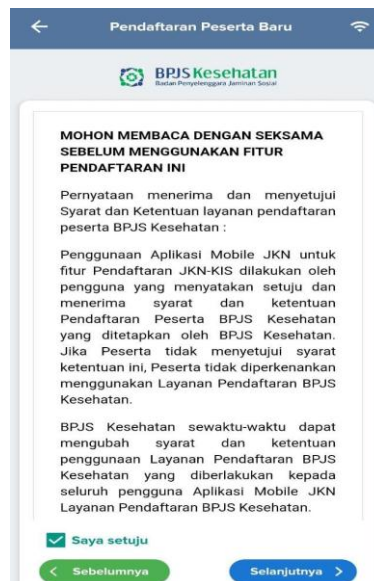
- d) Fitur Pendaftaran Peserta, fitur ini digunakan bagi peserta yang ingin mendaftarkan peserta baru. Tata cara menggunakan aplikasi setelah berhasil login yaitu sebagai berikut :

- 1) Pada menu utama bisa di geser ke kanan terlebih dahulu, maka akan muncul seperti ini dan dapat dipilih sesuai yang di lingkari

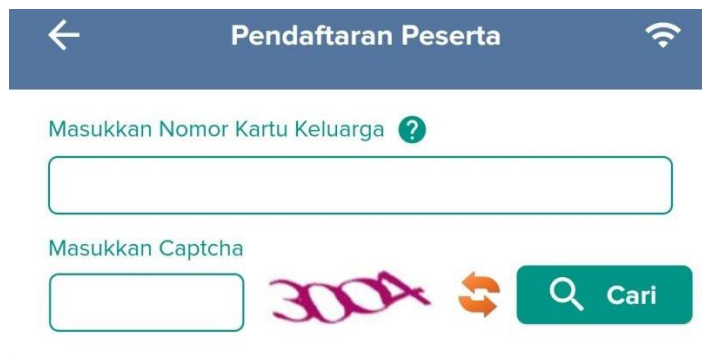


Gambar 2.7 menu pendaftaran peserta pada *mobile JKN*

- 2) Lalu akan muncul tampilan dibawah ini bagi peserta yang ingin mendaftarkan peserta baru



Gambar 2.8 syarat dan ketentuan pendaftaran peserta baru pada *mobile JKN*



Gambar 2.9 pencarian pendaftaran peserta baru pada *mobile JKN*

2. Menu Tagihan, yang terdiri dari :

- a) Fitur Premi, informasi ini hanya bisa digunakan untuk peserta kategori peserta mandiri yakni Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja (BP), dan fitur ini akan memaparkan

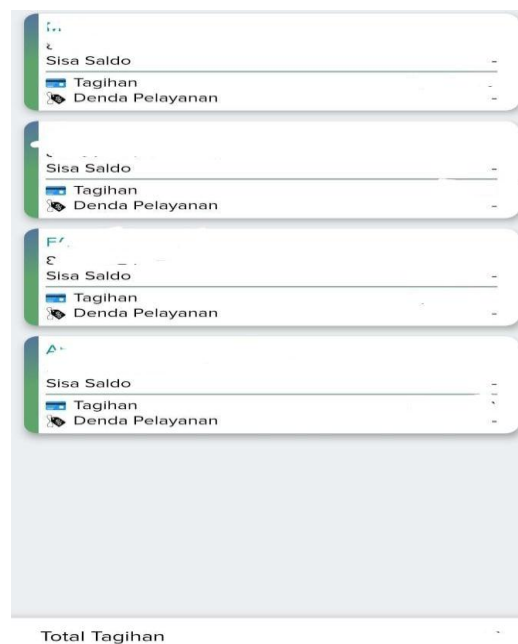
tagihan iuran JKN-KIS yang harus dibayar. Tata cara menggunakan aplikasi setelah berhasil login yaitu sebagai berikut :

1) Pilih pada menu ini



Gambar 2.10 menu premi pada *mobile JKN*

2) Maka akan muncul jumlah premi



Gambar 2.11 tarif dan total premi pada *mobile JKN*

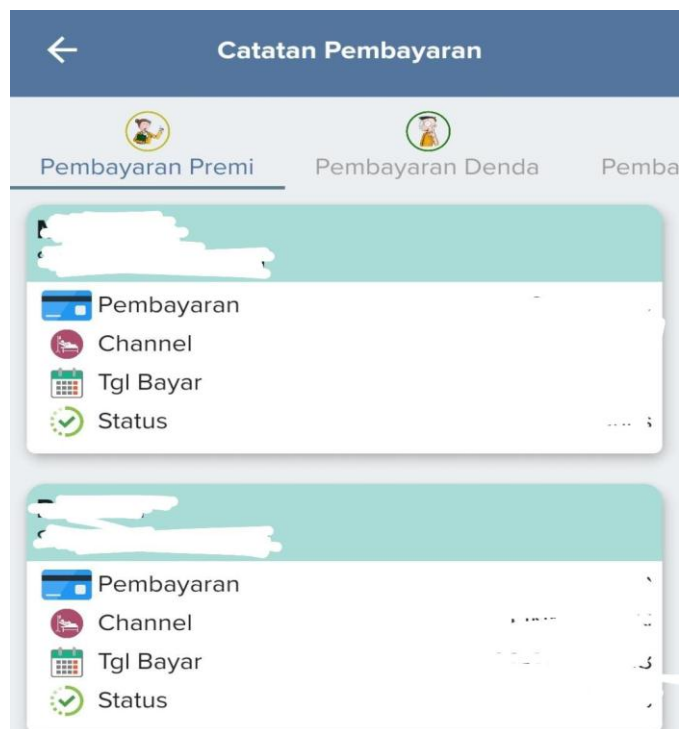
b) Fitur Catatan Pembayaran, dalam fitur ini peserta bisa melihat berapa jumlah pembayaran premi dan denda. Tata cara menggunakan aplikasi setelah berhasil login yaitu sebagai berikut :

- 1) Pada menu utama bisa di geser ke kanan terlebih dahulu, dan bisa di klik yang di lingkari



Gambar 2.12 menu catatan pembayaran pada *mobile JKN*

- 2) Maka akan muncul catatan pembayaran premi yang telah berhasil di bayarkan



Gambar 2.13 catatan pembayaran yang telah dilakukan pada aplikasi *mobile JKN*

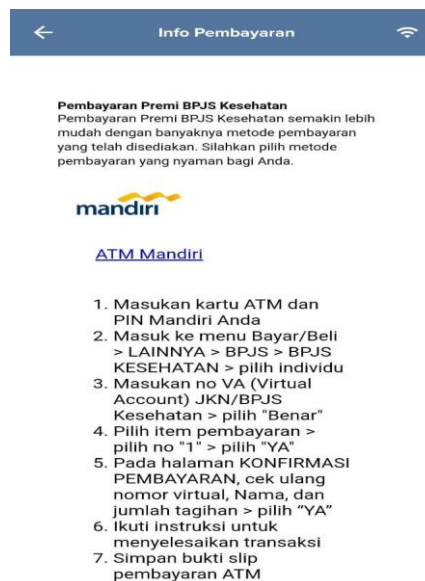
c) Fitur Pembayaran, bagi peserta yang membutuhkan informasi tentang pembayaran iuran, bisa memilih fitur pembayaran yang menjelaskan metode pembayaran iuran melalui jaringan pembayaran yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan seperti bank Mandiri, BRI, BNI, BTN dan Tokopedia. Tata cara menggunakan aplikasi setelah berhasil login yaitu sebagai berikut :

- 1) Pada menu utama bisa di geser ke kanan terlebih dahulu dan bisa di klik pada gambar yang di lingkari



Gambar 2.14 menu pembayaran pada *mobile JKN*

- 2) Maka akan muncul tata cara pembayaran seperti gambar dibawah ini (jika belum di aktifkan auto debetnya)



Gambar 2.15 tata cara pembayaran pada *mobile JKN*

d) Fitur Cek VA (virtual account), dalam fitur ini peserta bisa mengetahui nomor VA, namun VA dapat dilihat bagi peserta PBPU dan BP.

1) Pada menu utama bisa di geser ke kanan terlebih dahulu dan bisa di klik pada gambar yang di lingkari.



Gambar 2.16 menu cek VA pada *mobile JKN*

2) Maka akan muncul kode VA dan dapat dibayarkan sesuai dengan kode yang muncul pada aplikasi *mobile JKN*

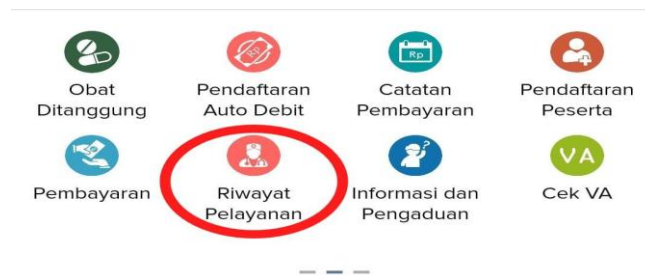


Gambar 2.17 kode *virtual account* pada *mobile JKN*

3. Menu Pelayanan, yang terdiri dari :

a) Fitur Riwayat Pelayanan, peserta bisa mengetahui catatan/riwayat pelayanan kesehatan yang telah diterima oleh peserta JKN-KIS baik di FKTP maupun FKRTL. Tata cara menggunakan aplikasi setelah berhasil login yaitu sebagai berikut :

1) Pada menu utama bisa di geser ke kanan terlebih dahulu dan bisa di klik pada gambar yang di lingkari



Gambar 2.18 menu riwayat pelayanan pada *mobile* JKN

2) Maka akan muncul riwayat pelayanan terakhir pada aplikasi *mobile* JKN



Gambar 2.19 riwayat pelayanan yang telah dilakukan pada aplikasi *mobile* JKN

b) Fitur Pendaftaran Pelayanan, melalui fitur ini peserta dapat mendaftarkan diri apabila ingin mendapatkan pelayanan kesehatan ke FKTP dimana peserta tersebut terdaftar. Namun fitur ini bisa dilakukan apabila FKTP tersebut sudah menyiapkan perangkat yang terkoneksi dengan *mobile* JKN. Tata cara menggunakan aplikasi setelah berhasil login yaitu sebagai berikut :

- 1) Pilih pada menu utama yang dilingkari pada gambar lalu peserta dapat mendaftarkan diri apabila ingin mendapatkan pelayanan kesehatan ke FKTP atau ke FKRTL



Gambar 2.20 menu pendaftaran pelayanan pada *mobile* JKN

- 2) Pendaftaran pelayanan pada FKTP akan muncul seperti gambar di bawah ini

Gambar 2.21 menu pendaftaran pelayanan pada FKTP di aplikasi *mobile* JKN

- 3) Pada FKTRL dapat dimasukkan nomor rujukannya terlebih dahulu, lalu dapat didaftarkan pada FKTRL

Gambar 2.22 menu pendaftaran pelayanan pada FKTP di aplikasi *mobile* JKN

- c) Fitur Skrining, fitur ini bertujuan untuk mendeteksi gejala penyakit kronis seperti diabetes melitus, hipertensi, ginjal kronik dan jantung koroner. Untuk mengetahui potensi resiko kesehatan, peserta terlebih dulu harus menjawab pertanyaan yang ada di fitur tersebut. Tata cara menggunakan aplikasi setelah berhasil login yaitu sebagai berikut :

- 1) Pada menu utama bisa di geser ke kanan terlebih dahulu sebanyak 2 kali maka akan muncul seperti gambar di bawah ini dan bisa di klik pada gambar yang di lingkari



Gambar 2.23 Menu *skrining* pada *mobile* JKN

2) Setelah itu maka dapat klik lanjut, dan mengisi skrining



Gambar 2.24 persetujuan *skrining* pada *mobile JKN*

The screenshot shows a mobile application interface with a blue header bar containing a back arrow, the text "Skrining Riwayat Kesehatan", and a Wi-Fi icon. The main content area is titled "Data Diri" and contains several input fields: "No Kartu BPJS" (a text field with a blurred value), "Berat Badan (Kg)" (a text field with the placeholder "Berat Badan"), "Tinggi Badan (Cm)" (a text field with the placeholder "Tinggi Badan"), "Pendidikan Terakhir" (a dropdown menu with the selected value "SD/Sederajat"), and a section titled "Keluarga yang bisa di hubungi" which includes four text fields: "Nama" (placeholder "Nama Lengkap"), "Alamat Rumah" (placeholder "Alamat Rumah"), "No Telepon/HP" (placeholder "No Telepon/HP"), and "Email" (placeholder "Email"). At the bottom of the form, there is a blue bar with the text "0 dari 47 Soal" and a blue "Selanjutnya" button.

Gambar 2.25 pertanyaan *skrining* pada *mobile JKN*

4. Menu Umum, yang terdiri dari :

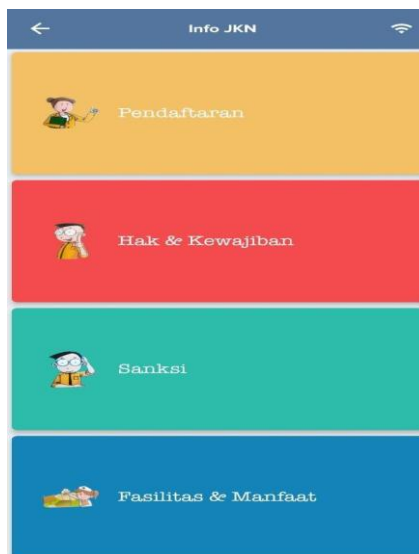
a) Fitur Info JKN, isinya menjelaskan tentang bagaimana cara pendaftaran dan apa saja hak dan kewajiban peserta baik penerima bantuan iuran (PBI) dan non-PBI. Kemudian menjelaskan tentang fasilitas dan manfaat yang dapat diterima peserta, sanksi dan alamat kantor serta nomor telepon kantor BPJS Kesehatan. Tata cara menggunakan aplikasi setelah berhasil login yaitu sebagai berikut :

1) Pada menu utama bisa di geser ke kanan terlebih dahulu sebanyak 2 kali maka akan muncul gambar seperti dibawah ini dan bisa di klik yang di lingkari



Gambar 2.26 menu info JKN pada *mobile JKN*

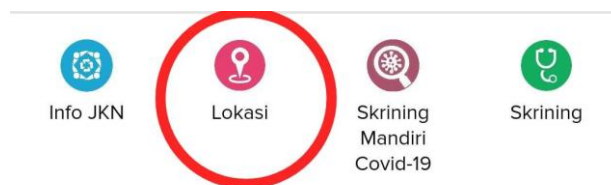
2) Maka akan muncul informasi seperti di bawah ini



Gambar 2.27 info JKN pada *mobile JKN*

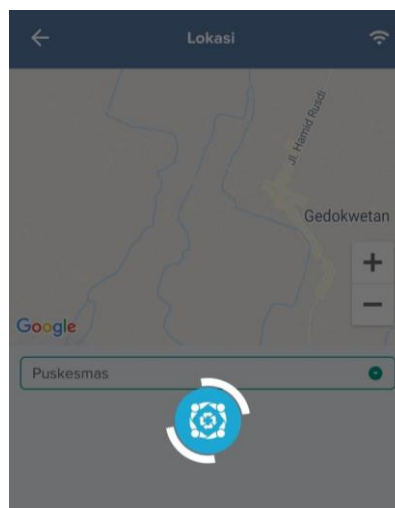
b) Fitur Lokasi, isinya untuk memudahkan peserta mencari faskes yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Sebelum masuk ke fitur ini, sebaiknya perangkat GPS yang ada di telepon pintar diaktifkan. Jika peserta masuk dalam fitur itu sebelum GPS aktif, secara otomatis aplikasi akan meminta peserta untuk mengaktifkan GPS. Tata cara menggunakan aplikasi setelah berhasil login yaitu sebagai berikut :

- 1) Pada menu utama bisa di geser ke kanan terlebih dahulu sebanyak 2 kali maka akan muncul seperti gambar dibawah ini dan bisa di klik yang di lingkari



Gambar 2.28 menu lokasi pada *mobile JKN*

- 2) Setelah itu akan muncul gambar seperti di bawah ini dan dapat memilih faskes terdekat



Gambar 2.29 lokasi peta pada *mobile JKN*

c) Fitur Pengaduan Keluhan, dalam fitur ini peserta dapat disambungkan dengan BPJS Kesehatan Care Center 1500-400.

1. Pada fitur pengaduan akan muncul nama peserta yang ingin mengajukan pengaduan layanan.



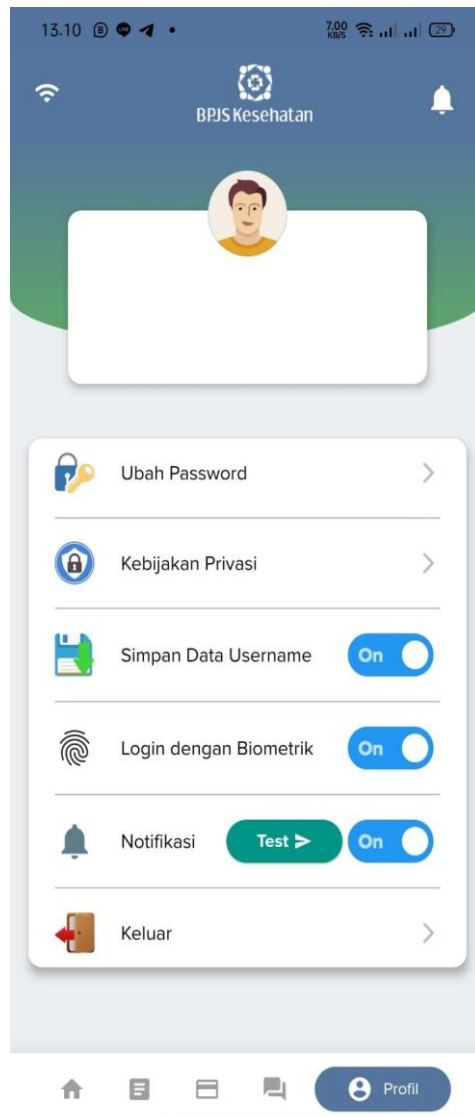
Gambar 2.30 informasi dan pengaduan pada *mobile* JKN

2. Lalu akan muncul formulir pengajuan keluhan pada aplikasi mobile jkn

Gambar 2.31 formulir pengaduan pada mobile JKN

d) Fitur Pengaturan, fungsinya menghapus notifikasi, mengubah kata sandi dan keluar dari aplikasi (BPJS Kesehatan, n.d.-c).

1. Pada gambar dibawah ini merupakan tampilan dari fitur pengaturan.



Gambar 2. 32 fitur pengaturan pada aplikasi mobile JKN

2.1.3 Pengertian Efektivitas

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (2002, p.284), efektif adalah ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya);dapat membawa hasil atau berhasil guna (tentang usaha, tindakan). Menurut Aras (2003, p.11) definisi efektivitas adalah suatu keadaan dimana kemampuan suatu sistem sesuai dengan keinginan dari pengguna.

Menurut Martin, dkk (2000) menyatakan bahwa sistem yang efektif dapat dianalisis berdasarkan beberapa kriteria, seperti: dapat meningkatkan efektivitas bisnis, dapat memperluas bisnis atau pelayanan, dan dapat meningkatkan keunggulan bersaing dari perusahaan.

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).

Aplikasi *mobile JKN* merupakan bentuk usaha BPJS Kesehatan dalam mencapai *efektivitas* pada perusahaan. Menurut Paramitha (dalam Komang dkk 2017) "*Efektivitas* adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target telah tercapai, makin tinggi *efektivitas*-nya". Aplikasi *mobile JKN* diharapkan dapat membantu peserta di setiap Kantor Cabang BPJS Kesehatan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kantor Cabang BPJS Kesehatan merupakan tempat

masyarakat untuk menyelesaikan semua kegiatan administratif. Sering kali di Kantor Cabang BPJS Kesehatan terjadi antrian panjang masyarakat yang hendak menyelesaikan semua urusan. Padahal, waktu antri dapat digunakan untuk hal-hal yang lebih produktif. Penggunaan aplikasi *mobile* JKN dapat membantu masyarakat untuk memperoleh kemudahan menyelesaikan urusan administratif dengan menggunakan *smartphone* dimana saja dan kapan saja. Oleh karena itu, ingin melihat apakah penggunaan aplikasi *mobile* JKN sudah efektif atau belum (Wulandari & Sudarman, 2019).

2.1.4 Faktor – Faktor yang menyebabkan rendahnya penggunaan aplikasi *Mobile* JKN

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

1. 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.
2. Peserta yang berasal dari daerah yang sulit sinyal sehingga tidak dapat mengakses layanan aplikasi *mobile* JKN.
3. 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., n.d.2019).

2.1.5 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 adalah :

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, indikator pengukuran kualitas sistem 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 kesetiaan atau kelengkapan informasi (*completeness*), kemudahan pemahaman (*ease of understanding*), penyajian informasi (*format*), relevansi kebutuhan (*relevance*), dan keakurasian informasi (*accurate*).

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*).

4. Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

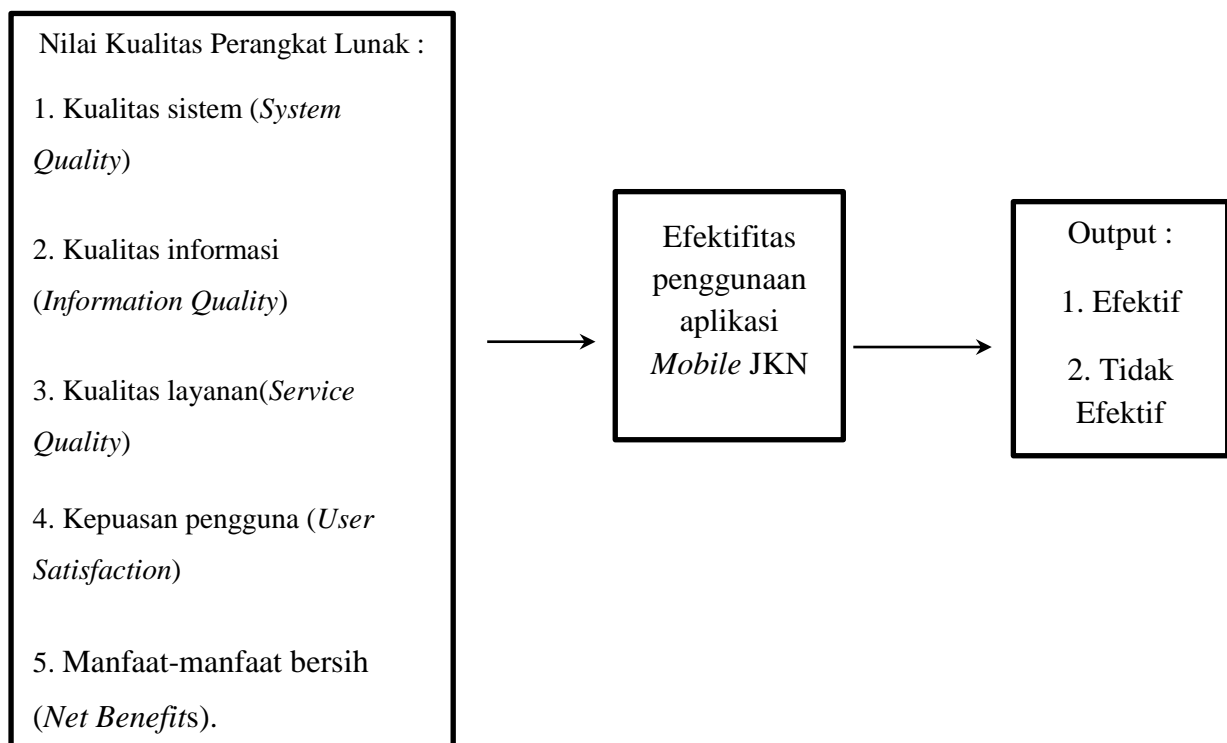
Variabel ini merupakan respon dan tanggapan yang diajukan oleh pengguna setelah memakai sistem informasi. Variabel pengukuran pengukuran kepuasan pengguna adalah efisiensi (*efficiency*), efektivitas (*effectiveness*), dan kepuasan menyeluruh (*overall satisfaction*).

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).

2.2 Kerangka Konsep

Menurut Sapto Haryoko dalam Iskandar (2008: 54) menjelaskan secara teoritis model konseptual variabel-variabel penelitian, tentang bagaimana pertautan teori-teori yang berhubungan dengan variabel-variabel penelitian yang ingin diteliti.



Gambar 2.33 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*).