

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Efektivitas

2.1.1.1 Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. (Saprico A.P, 2022)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kata efektif yang berarti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Efektivitas merupakan taraf tercapainya hasil, keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan yang dituju.

Efektivitas merupakan upaya untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat khususnya pelayanan kesehatan, dalam pencapaian suatu efektifnya perencanaan yang sudah ditargetkan. Kesehatan merupakan hal yang utama bagi seluruh warganegara maka dari itu pemerintah sangat berperan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat melalui meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. (Krisdayanti, W, 2021)

2.1.1.2 Pengukuran Efektifitas

Mengukur efektifitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektifitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Tingkat efektifitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. (Apriyanti, 2017)

Untuk itu perlu diketahui ukuran efektifitas kinerja meliputi:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pegisian tenaga kerja.

2.1.1.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Efektifitas

Faktor yang mempengaruhi efektifitas, yang dikemukakan oleh Richard M Steers (1995:9) dalam buku karya Khaerul Umam (2012:351) sebagai berikut:

1. Karakteristik Organisasi adalah hubungan yang sifatnya relative tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi.
2. Karakteristik Lingkungan mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.
3. Karakteristik Pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektifitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.
4. Karakteristik Manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada didalam

organisasi sehingga efektifitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi.

2.1.2 Aplikasi Mobile JKN

2.1.2.1 Pengertian Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (self service).



Gambar 2.1 Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi mobile JKN tersebut diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris dan dihadiri Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Rudiantara di Jakarta, pada 16 November 2017. Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui

informasi data peserta keluarga, kemudahan untuk mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi Fasilitas Kesehatan dan kemudahan menyampaikan pengaduan, serta permintaan informasi seputar JKN-KIS. (Prasetyo,. 2022)

2.1.2.2 Fitur Aplikasi Mobile JKN

Terdapat beberapa fitur kemudahan pada aplikasi Mobile JKN yang terdiri dari (Panduan Layanan Peserta JKN, 2020) :

1. Fitur Pendaftaran Peserta: Calon peserta dapat melakukan pendaftaran peserta PBPU dengan memasukkan nomor KTP selanjutnya peserta akan mendapatkan email sesuai yang terdaftar pada Aplikasi Mobile JKN.
2. Fitur Peserta: menampilkan informasi kepesertaan peserta dan anggota keluarganya.
3. Fitur Ubah Data Peserta: menampilkan menu ubah data peserta, meliputi perubahan nomor handphone, alamat email, alamat surat, pindah FKTP dan pindah kelas.
4. Fitur Ketersediaan Tempat Tidur: menampilkan ketersediaan tempat tidur Rumah Sakit sesuai kelas, yang informasi ketersediaannya di update oleh Rumah Sakit.
5. Fitur Obat Yang Ditanggung: menampilkan jenis obat yang ditanggung untuk peserta JKN-KIS, meliputi nama, kandungan dan restriksi obat.
6. Fitur Premi: menampilkan tagihan iuran peserta PBPU dan anggota keluarganya.

7. Fitur Jadwal Tindakan Operasi: menampilkan jadwal operasi peserta sesuai nama dalam Aplikasi Mobile JKN dan dapat mengetahui jadwal operasi di Rumah Sakit yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, informasi jadwal operasi tersebut di update oleh Rumah Sakit.
8. Fitur Pendaftaran Pelayanan:
 - a. menampilkan pendaftaran pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan yang telah memiliki sistem antrean.
 - b. memberikan penilaian dan masukan terhadap pelayanan yang pernah diterima di FKTP melalui Walk Through Audit (WTA)
9. Fitur Pendaftaran Auto Debit: menampilkan panduan pendaftaran melalui auto debit sesuai channel auto debit Bank yang dipilih peserta.
10. Fitur Pembayaran: menampilkan panduan pembayaran sesuai channel autodebet Bank dan E-Money. Dalam fitur ini dapat melakukan Top up saldo E-Money.
11. Fitur Catatan Pembayaran: menampilkan riwayat pembayaran iuran, denda.
12. Fitur Riwayat Pelayanan: menampilkan histori/riwayat pelayanan yang meliputi diagnosa, keluhan dan terapi yang diberikan oleh fasilitas kesehatan.
13. Fitur Skrining riwayat kesehatan berisi pertanyaan dan pernyataan terkait riwayat kesehatan. Hasil srkining riwayat kesehatan adalah risiko rendah/ sedang/ tinggi untuk penyakit DM Tipe 2, Hipertensi,

Ginjal Kronik dan Jantung Koroner, serta rekomendasi yang harus dilakukan peserta berdasarkan hasil skrining riwayat kesehatan.

Skrining hanya dapat dilakukan 1 (satu) tahun sekali

14. Fitur Cek VA: menampilkan nomor Virtual Account peserta.
15. Fitur Info JKN: menampilkan informasi seputar program JKN-KIS terkait manfaat program JKN-KIS persyaratan pendaftaran peserta, hak dan kewajiban serta sanksisanksi yang diberlakukan.
16. Fitur Lokasi: Mendeteksi posisi pengguna dan menampilkan lokasi (alamat, telepon dan fax) kantor BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan.
17. Fitur Pengaduan Keluhan: peserta dapat melakukan pengaduan secara tertulis maupun melalui telepon yang akan tersambung secara otomatis ke BPJS Kesehatan Care Center 1500 400.

Di dalam Aplikasi Mobile JKN juga terdapat fitur Kartu Peserta berupa KIS Digital yang dapat digunakan sebagai identitas peserta pada saat akan menggunakan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan. Selain itu, juga terdapat fitur artikel kesehatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan peserta tentang kesehatan, serta fitur FAQ berupa pertanyaan-pertanyaan yang sering ditanyakan oleh peserta lengkap dengan penjelasannya.

2.1.2.3 Komponen Pengukuran Aplikasi Mobile JKN

Menurut De Lone dan Mc Lean (dalam Rahayu 2018) kualitas perangkat lunak dapat dinilai melalui ukuran-ukuran sebagai berikut:

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 (responsetime) 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 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 pengukur kualitas layanan meliputi jaminan sistem (assurance), empati (empathy), dan waktu respons layanan.

4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Variabel ini merupakan respon dan tanggapan yang diajukan oleh pengguna setelah memakai sistem informasi. Variabel pengukur

kepuasan pengguna adalah efisiensi (efficiency), efektivitas (effectiveness) dan kepuasan menyeluruh (overall satisfaction)

2.1.3 BPJS Kesehatan

2.1.3.1 Pengertian JKN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang di implementasikan mulai 1 Januari 2014. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (mandatory) berdasarkan Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tujuannya adalah agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak.

BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan juga tidak ketinggalan untuk terus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang ada. Hal ini dapat dilihat melalui terobosan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan. Salah satunya dengan hadirnya aplikasi mobile JKN sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). (Krisdayanti, W., 2021)

2.1.3.2 Pengertian BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum penyelenggara program Jaminan Kesehatan Nasional untuk semua masyarakat di Indonesia. BPJS Kesehatan mempunyai visi dan misi untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas dan memberikan layanan terbaik kepada peserta dan masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan dengan Program Jaminan Kesehatan Indonesia Sehat (JKN-KIS) berupaya untuk memperluas cakupan kepesertaan dengan targetnya adalah dapat mencakup seluruh masyarakat Indonesia sehingga mencapai Universal Health Coverage (UHC). (Krisdayanti, W., 2021)

2.1.3.3 Tugas dan Fungsi BPJS

Mengacu kepada Undang-Undang nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial menjelaskan fungsi dan tugas BPJS Kesehatan sebagai berikut (BPJS Kesehatan, 2021) :

BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional bahwa Jaminan Kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana tersebut diatas BPJS Kesehatan bertugas untuk:

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. Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
7. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

2.1.3.4 Peserta BPJS

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, yang dibagi atas jenis kepesertaan sebagai berikut (BPJS Kesehatan, 2014) :

1. Peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran)

Peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan adalah Peserta yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah.

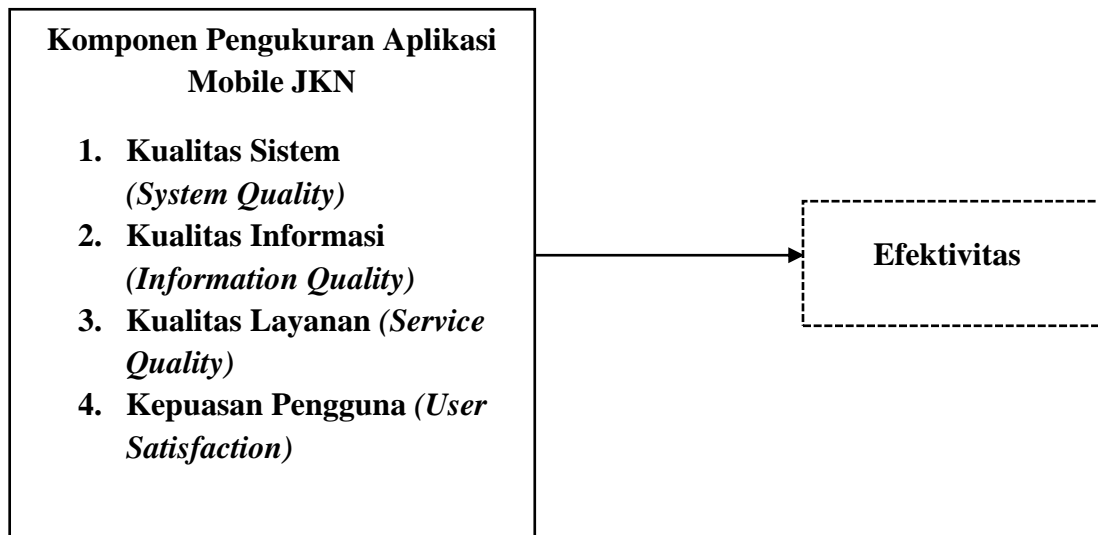
2. Peserta Bukan PBI (Penerima Bantuan Iuran)

- a. Pekerja penerima upah
- b. Pekerja bukan penerima upah
- c. Bukan pekerja

2.2 Kerangka Konsep

Kerangka Konsep adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep – konsep atau variable – variable yang akan diamati atau diukur melalui

penelitian yang akan dilaksanakan. (Ratna, 2017). Adapun kerangka konsep pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.2 Kerangka Konsep

Keterangan:



: Variabel yang diteliti



: Variabel yang tidak diteliti