

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 BPJS Kesehatan

2.1.1.1 Pengertian 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.

Jaminan Kesehatan Nasional adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat dan perlindungan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang membayar iuran atau pemerintah membayar iurannya. Seluruh masyarakat Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola BPJS, termasuk orang asing yang telah bekerja minimal 6 bulan di Indonesia dan membayar iuran (Hafidzer, 2014).

BPJS 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.

2.1.1.2 Tugas dan Fungsi BPJS

Mengacu pada Undang-Undang nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial menjelaskan fungsi dan tugas BPJS Kesehatan (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.

2.1.1.3 Peserta BPJS

Dalam BPJS Kesehatan memiliki beberapa kategori jenis kepesertaan yang dikategorikan sebagai berikut :

1. Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI)

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan, diantaranya disebutkan bahwa :

- 1) Kriteria fakir miskin dan orang tidak mampu ditetapkan oleh Menteri Sosial setelah berkoordinasi dengan Menteri atau pimpinan lembaga terkait
- 2) Hasil pendataan fakir miskin dan orang tidak mampu yang dilakukan oleh lembaga yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang statistik (BPS) diverifikasi dan divalidasi oleh Menteri Sosial untuk dijadikan data terpadu.
- 3) Data terpadu yang ditetapkan oleh Menteri Sosial dirinci menurut provinsi dan kabupaten/kota dan menjadi dasar bagi penentuan jumlah nasional PBI Jaminan Kesehatan.
- 4) Menteri Kesehatan mendaftarkan jumlah nasional PBI Jaminan Kesehatan sebagai peserta program Jaminan Kesehatan kepada BPJS Kesehatan.

2. Peserta Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI)

Peserta Non PBI adalah setiap orang yang tidak tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu, yang membayar iurannya secara sendiri ataupun kolektif ke BPJS Kesehatan. Peserta Non PBI JKN terdiri dari :

- 1) Peserta penerima upah dan anggota keluarganya, yaitu Setiap orang yang bekerja pada pemberi kerja dengan menerima gaji atau upah, antara lain Pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI, Anggota Polri, Pejabat Negara, Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Swasta, dan Pekerja lain yang memenuhi kriteria pekerja penerima upah.

- 2) Pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya, yaitu setiap orang yang bekerja atau berusaha atas risiko sendiri, antara lain pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri, dan lain sebagainya.
- 3) Bukan pekerja penerima dan anggota keluarganya, setiap orang yang tidak bekerja tapi mampu membayar iuran Jaminan Kesehatan, antara lain Investor, Pemberi kerja, Penerima pensiun, Veteran, Perintis kemerdekaan, dan bukan pekerja lainnya yang memenuhi kriteria bukan pekerja penerima upah (BPJS Kesehatan, 2022).

Adapun besaran iuran atau premi BPJS Kesehatan untuk peserta PBPU (Pekerja Bukan Penerima Upah) yaitu :

1. Kelas 1 : Rp. 150.000 per orang per bulan
2. Kelas 2 : Rp. 100.000 per orang per bulan
3. Kelas 3 : Rp. 35.000 sebesar Rp. 7.000 per orang per bulan dibayar oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah yang seharusnya iurannya adalah Rp. 42.000.

Untuk peserta PPU (Pekerja Penerima Upah) 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 PPU 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 (Farhansyah, 2022).

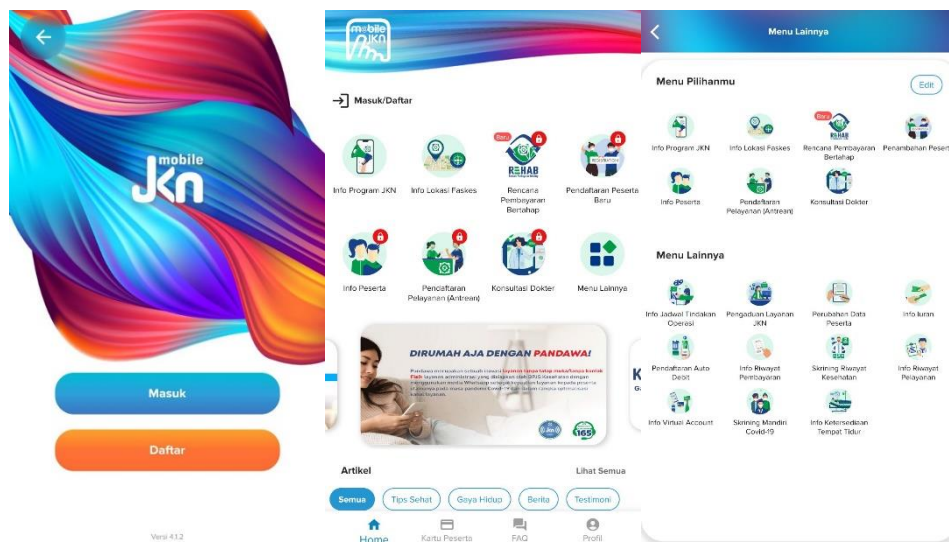
2.1.2 Aplikasi Mobile JKN

2.1.2.1 Pengertian Aplikasi Mobile JKN

Dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya bidang kesehatan BPJS Kesehatan mempunyai suatu inovasi terbaru terkait JKN-KIS

yaitu aplikasi *Mobile JKN* (Jaminan Kesehatan Nasional). Aplikasi ini dibuat senantiasa untuk memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan kapanpun dan dimanapun dengan hanya menggunakan akses internet. Tidak hanya itu tujuan lain dengan adanya aplikasi ini dapat mengurangi antrian peserta di kantor BPJS Kesehatan (Nurrahmi, 2019).

Mobile application adalah sebuah aplikasi yang memungkinkan seseorang melakukan mobilitas dengan menggunakan PDA (Personal, Digital, Assistant), telepon seluler atau handphone. *Mobile application* memudahkan seseorang melakukan berbagai macam aktifitas mulai hiburan, belajar, mengerjakan pekerjaan kantor, berbisnis dan lain sebagainya (Misdah, Diana, & Sa'uda).



Gambar 2. 1 Aplikasi Mobile JKN

2.1.2.2 Fitur Aplikasi Mobile JKN

1. Menu Peserta

- a. Fitur Info 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 anak juga akan ditampilkan dalam fitur tersebut.

- b. Fitur Kartu Peserta, fitur ini akan menampilkan gambar kartu peserta JKN-KIS.
- c. Fitur Perubahan Data Peserta, dimana peserta bisa melihat dan melakukan perubahan data seperti melakukan pindah fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan perubahan data kepesertaan seperti nomor kartu BPJS Kesehatan, nomor telepon genggam, alamat email, dan alamat surat.
- d. Fitur Pendaftaran Peserta Baru, fitur ini digunakan bagi peserta yang ingin mendaftarkan peserta baru.

2. Menu Tagihan

- a. Fitur Info Iuran, 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.
- b. Fitur Info Riwayat Pembayaran, dalam fitur ini peserta bisa melihat berapa jumlah pembayaran premi dan denda.
- c. Fitur Info VA (*virtual account*), dalam fitur ini peserta bisa mengetahui nomor VA, namun VA dapat dilihat bagi peserta PBPU dan BP.

3. Menu Pelayanan

- a. Fitur Riwayat Pelayanan, disini peserta bisa mengetahui catatan/riwayat pelayanan kesehatan yang telah diterima oleh peserta JKN-KIS baik di FKTP maupun FKRTL.
- 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.

4. Menu Umum

- a. Fitur Info Program 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.
- b. Fitur Info Lokasi Faskes, isinya untuk memudahkan peserta mencari faskes yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Fitur itu juga bisa digunakan untuk mencari faskes terdekat. 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 anda untuk mengaktifkan GPS.
- c. Fitur Pengaduan Layanan JKN, dalam fitur ini peserta dapat disambungkan dengan BPJS Kesehatan Care Center 1500-400.
- d. Fitur Pengaturan, fungsinya menghapus notifikasi, mengubah kata sandi dan keluar dari aplikasi (Lubis, 2022).

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 mengharapakan 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 Efektivitas

2.1.3.1 Pengertian Efektivitas

Menurut Beni (2016) Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor public sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Mardiasmo (2017) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

2.1.3.2 Pengukuran Efektivitas

Menurut Sondang P. Siagian (2008) Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu :

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dalam perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, pada hakikatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi di masa depan.
- e. Penyusunan program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat, sebab apabila tidak para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.

- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya.

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. Padahal, waktu antir 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 (Wulanadary, Sudarman, & Ikhsan, 2019).

2.1.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Menurut Sutrisno (2011) Ada empat kelompok variabel yang berpengaruh terhadap efektifitas organisasi ialah :

- a. Karakteristik organisasi, termasuk struktur dan organisasi
- b. Karakteristik lingkungan internal dan eksternal
- c. Karakteristik pegawai
- d. Kebijakan praktik manajemen

Menurut Beni (2016) Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh

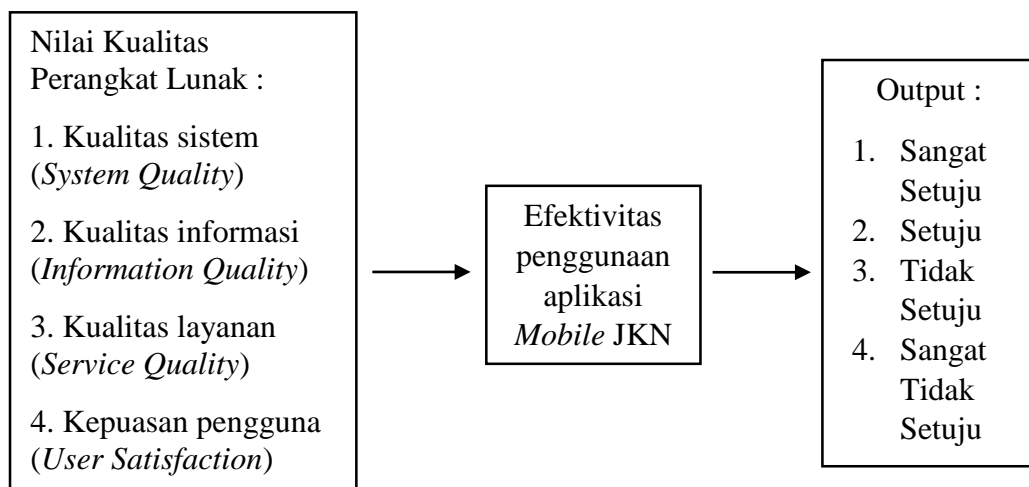
tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Mardiasmo (2017) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa indikator efektivitas dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran suatu target telah tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan (Krisdayanti, 2021).

2.2 Kerangka Konsep

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. 2 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*), dan efektifitas Kepuasan pengguna (*User Satisfactio*).