

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 BPJS Kesehatan**

Menurut Undang-Undang No 24 Tahun 2011 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan badan yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. Sementara Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. BPJS Kesehatan ada sejak Januari 2014 di Indonesia untuk memberikan jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat dengan premi yang terjangkau, jaminan kesehatan ini berupa bentuk perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar Iuran Jaminan Kesehatan atau Iuran Jaminan Kesehatan yang dibayarkan oleh Pemerintah Pusat maupun Daerah. (Ramadani, 2022).

##### **2.1.2 Program JKN-KIS**

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan sebuah program Jaminan Sosial yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004, JKN adalah bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang sifatnya wajib (*mandatory*). Sementara Kartu Indonesia Sehat (KIS) adalah tanda kepesertaan program JKN untuk memperoleh pelayanan di fasilitas kesehatan.

Program Jaminan ini merupakan program pemerintah dengan tujuan memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi setiap masyarakat Indonesia. Program jaminan ini mencakup pelayanan peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), pengobatan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) termasuk obat serta

bahan medis dengan menggunakan teknik layanan terkendali mutu dan biaya (managed care).

### 2.1.3 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 ke dalam bentuk aplikasi sehingga dapat digunakan oleh peserta dan tidak terbatas waktu (*self service*) (Lubis, Salim and Jefa, 2020). *Mobile* JKN diluncurkan pada Tahun 2017 aplikasi ini dapat diunduh melalui *Google play* dan *Appstore*. Aplikasi ini dapat dioperasikan dengan berbagai macam fitur yang dapat berguna bagi Peserta JKN-KIS diantaranya fitur peserta, fitur tagihan, fitur pelayanan dan fitur umum (Ramadani, 2022). Ada 17 fitur dalam Aplikasi Mobile JKN diantaranya :

#### 1.) Fitur Peserta

- a. Menampilkan informasi peserta dan anggota keluarganya
- b. Pendaftaran bagi peserta baru yang belum mengikuti program JKN serta penambahan bagi anggota keluarganya
- c. Merubah data peserta yang dapat mempermudah pengguna untuk melakukan perubahan seperti pindah faskes, email, alamat, nomor handphone dan pindah kelas
- d. Menampilkan kartu JKN-KIS dalam bentuk digital, dan dapat diunduh melalui email yang terdaftar

#### 2.) Fitur Tagihan

- a. Menampilkan tagihan iuran peserta PBPU
- b. Menampilkan informasi riwayat pembayaran peserta PBPU
- c. Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB) bagi peserta PBPU dan BP yang memiliki tunggakan lebih dari 3 bulan

- d. Menampilkan informasi riwayat pembayaran peserta PBPU
- e. Pendaftaran autodebit peserta PBPU sesuai dengan bank yang dipilih

### 3.) Fitur Pelayanan

- a. Dapat melakukan pendaftaran pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) menggunakan sistem antrean online
- b. Skrining riwayat kesehatan berupa pertanyaan pertanyaan, apabila peserta telah menjawab pertanyaan tersebut, akan keluar hasil skrining, dan hasil skrining hanya dapat dilakukan 1 tahun sekali
- c. Menampilkan informasi riwayat pelayanan peserta beserta diagnosanya, peserta juga dapat memberikan rating dan komentar
- d. Menampilkan informasi ketersediaan tempat tidur di FKRTL
- e. Menampilkan informasi jadwal tindakan operasi

### 4.) Fitur Umum

- a. Informasi program JKN seputar hak dan kewajiban peserta, persyaratan pendaftaran peserta, sanksi yang diberlakukan, fasilitas dan manfaat, serta tanya jawab umum (FAQ)
- b. Mendeteksi posisi pengguna dan menampilkan informasi lokasi FKTP, FKRTL, serta Kantor BPJS Kesehatan terdekat
- c. Menyampaikan pengaduan pelayanan JKN dengan mengisi formulir pada aplikasi Mobile JKN atau menghubungi *Call Centre* BPJS Kesehatan di 165

Peserta dapat melakukan registrasi pada menu yang tersedia di aplikasi *Mobile JKN*, apabila telah berhasil peserta dapat memanfaatkan fitur yang tersedia pada aplikasi *Mobile JKN*.



Gambar 2.1 Fitur Aplikasi Mobile JKN

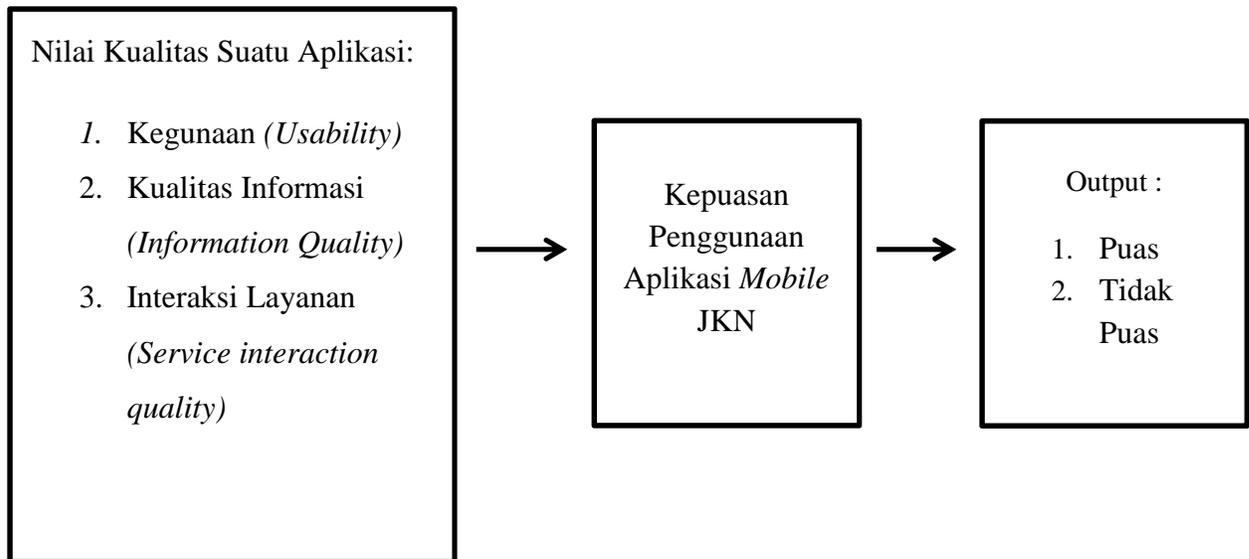
#### 2.1.4 WebQual 4.0

*WebQual* merupakan metode penelitian yang dikembangkan oleh Barnes & Vidgen, pengukuran *WebQual* telah tervalidasi untuk mengukur kualitas layanan suatu website, dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami banyak perubahan terutama pada dimensi dan tiap butir pertanyaannya (Barnes and Vidgen, 2000). *WebQual* memiliki 4 perkembangan yaitu *WebQual* 1.0, *WebQual* 2.0, *WebQual* 3.0 dan *WebQual* 4.0. Barnes dan Vidgen mengatakan pada *WebQual* versi pertama yaitu *WebQual* 1.0 terlalu menekankan pada kualitas informasi sehingga interaksi layanan kurang menonjol, *WebQual* 1.0 ini digunakan Barnes dan Vidgen untuk menilai kualitas website sekolah bisnis di Inggris pada tahun 2000. Kemudian *WebQual* 2.0 terlalu menekankan

interaksi layanan dan menghilangkan beberapa kualitas informasi dari *WebQual* 1.0, *WebQual* 2.0 ini digunakan untuk mengevaluasi website B2C (Business to Consumer) pada toko buku *online*. Pada *WebQual* 3.0 Barnes dan Vidgen menggolongkan menjadi tiga kategori yaitu kualitas situs, kualitas informasi dan interaksi layanan yang telah digunakan untuk menguji domain lelang *online* pada tahun 2001. Kemudian pada *WebQual* 4.0 terdapat tiga dimensi yaitu *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) dan *usability* (kegunaan). Kualitas Situs pada *WebQual* 3.0 telah digantikan dengan kegunaan (*usability*) karena membuat penekanan pada persepsi pengguna bukan pada situs website. Umumnya penggunaan metode *WebQual* untuk mengukur kualitas website komersial, Namun dalam perkembangannya *WebQual* juga digunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu aplikasi sebagaimana yang dilakukan oleh (Giyanti and Suparti, 2018), (Andriansyah, Suryani and Putri, 2018), (Arey and Sanjaya, 2021) dan (Saputri and Syamsuar, 2020).

Pada penelitian ini pendekatan yang digunakan yaitu *WebQual* 4.0 yang merupakan versi terbaru dari pendekatan *WebQual*. *WebQual* 4.0 terdiri atas 3 Variabel yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* yang dijabarkan kedalam 22 pertanyaan. Variabel *usability* mengukur persepsi pengguna terkait kemudahan penggunaan aplikasi, seperti kemudahan pencarian, kemudahan dalam pengoperasian, dan kemudahan pencarian. Variabel *Information quality* mengukur kelengkapan dan kesesuaian informasi. Variabel *service interaction quality* mengukur kualitas tampilan website (Giyanti and Suparti, 2018).

## 2.2 Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Kerangka Konsep berdasarkan (Barnes and Vidgen, 2000)

Dari kerangka konsep tersebut, dapat diketahui bahwa nilai kualitas suatu aplikasi dipengaruhi oleh 3 hal yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) yang nantinya mendapatkan hasil berupa kepuasan dari pengguna Aplikasi *Mobile JKN*.