

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1. Rumah Sakit**

Rumah sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan layanan kesehatan pribadi yang komprehensif memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit perlu memperhatikan kualitas dan keselamatan pasien. Pelayanan medis yang berkualitas adalah pelayanan yang bercirikan keselamatan, ketepatan waktu, efisiensi, efektifitas, dan berorientasi pada pasien, adil dan inklusif (Menkes, 2014).

Sedangkan menurut (Listiono, 2015) Rumah sakit umum adalah tempat yang memberikan layanan medis kepada semua orang terkait penyakit yang diderita dengan sifat dasar untuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan rasa sakit, dengan harapan pelayanan diberikan secara cepat, siap, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien.

Rumah sakit berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien, salah satu pelayanan yang diberikan Rumah sakit adalah Pelayanan Rawat Jalan yang merupakan pemberian pelayanan kesehatan yang diselenggarakan melalui pelayanan dokter spesialis-sub spesialis dalam satu fasilitas ruangan terpadu kurang dari 24 jam dan tanpa harus menginap di rumah sakit dengan sarana dan prasarana yang diberikan (Permenkes, 2016).

##### **2.1.2. Utilitas**

*Utility* dalam bahasa inggris yang dapat diartikan sebagai kepuasan/keperluan merupakan seberapa besar kegunaan atau manfaat barang/jasa yang diberikan sehingga dapat memuaskan kebutuhan seseorang dengan kata lain utilitas merupakan kepuasan yang diterima

seseorang terkait jasa maupun barang atau yang sering disebut dengan nilai guna (Alifia, 2018).

Pelayanan kesehatan sendiri merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok maupun masyarakat (Alifia, 2018).

Sedangkan utilitas pelayanan kesehatan menurut (Dewanto et al., 2014) adalah interaksi yang kompleks antara pengguna jasa pelayanan (Konsumen) meliputi masyarakat, keluarga, atau individu sebagai sasaran dari pelayanan kesehatan, sedangkan penyelenggara jasa pelayanan (*Provider*) yang melayani masyarakat yang membutuhkan suatu jasa pelayanan kesehatan.

### **2.1.3. JKN**

#### **A. Pengertian JKN**

Jaminan Kesehatan Nasional yang kemudian disingkat JKN merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan kepada pesertanya sehingga mendapatkan manfaat dalam menjaga kesehatan dan perlindungan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada semua pemilikinya yang telah berkontribusi atau kontribusinya di bayar oleh pemerintah (Menkes, 2022).

Selain itu, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yang dilaksanakan melalui mekanisme jaminan sosial wajib, guna menjamin kesehatan masyarakat secara umum sehingga seluruh masyarakat mampu hidup sehat, produktif dan sejahtera, sehingga menimbulkan kepuasan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan untuk mencapai keberhasilan dari program JKN (Menkes, 2014b).

## **B. Visi dan Misi JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)**

### **a) Visi**

Menjadi Badan Penyelenggara yang dinamis, akuntabel, dan terpercaya untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan, dan inklusif.

### **b) Misi**

1. Meningkatkan kualitas layanan kepada peserta melalui layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi.
2. Menjaga berkelanjutan Program JKN-KIS dengan menyeimbangkan antara dana jaminan sosial dan biaya manfaat yang terkendali.
3. Memberikan jaminan kesehatan yang berkeadilan dan inklusif mencakup seluruh penduduk Indonesia.
4. Memperkuat engagement dengan meningkatkan sinergi dan kolaborasi pemangku kepentingan dalam mengimplementasikan program JKN-KIS.
5. Meningkatkan kapabilitas Badan dalam menyelenggarakan Program JKN-KIS secara efisien dan efektif yang akuntabel, keberhati-hatian dengan prinsip tata kelola yang baik, SDM yang produktif, mendorong transformasi digital serta inovasi yang berkelanjutan (BPJS, 2023).

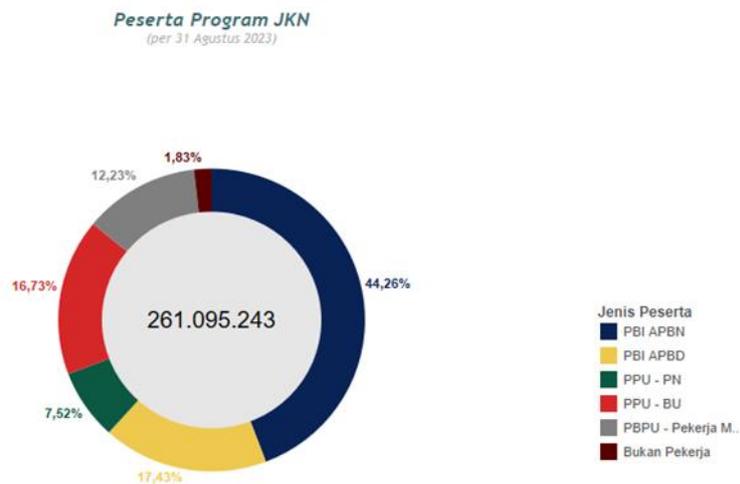
## **C. Ruang Lingkup JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)**

### **a) Ruang Lingkup JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)**

1. Ruang lingkup pengaturan dalam pedoman pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini meliputi penyelenggaraan, peserta dan kepesertaan, pelayanan kesehatan, pendanaan, badan penyelenggara dan hubungan antar lembaga, monitoring dan evaluasi, pengawasan dan, penanganan keluhan.
2. Berdasarkan data resmi terkini yang diperoleh dari website BPJS Kesehatan (BPJS, 2023), dijelaskan bahwa

kepesertaan yang ditanggung oleh JKN meliputi Pekerja Penerima Upah Penyelenggara Negara (PPU PN) atau Pegawai Negeri Sipil (PNS), Prajurit, Anggota Polri, Pejabat Negara, Penerima Bantuan Iuran (PBI), dan Veteran dengan rincian persentase sebagai berikut:

Berdasarkan data yang diperoleh dari laman resmi BPJS, Program JKN bekerja sama dengan 27.982 fasilitas pelayanan kesehatan yang terbagi atas 2 golongan yaitu FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKRTL (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan). Di dalam program ini terdapat 5 FKTP yang terdiri atas 10.318 Puskesmas, 7.705 Dokter Praktek.



Gambar 2. 1 Peserta Program JKN

Perorangan, 7.349 Klinik Pratama, 1.178 Dokter Gigi, dan 44 Rumah Sakit Kelas D Pratama. Selain itu terdapat 4 FKRTL meliputi sebanyak 2.618 Rumah Sakit, 411 Klinik Utama, 180 Praktek PRB/Kronis, dan 1.179 Optik yang tersebar di Indonesia per tanggal 1 September 2023 (BPJS Kesehatan, 2023).



Gambar 2. 2 Fasilitas Kesehatan JKN

### b) Sasaran Program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)

Sedangkan Sasaran Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini adalah seluruh komponen mulai dari pemerintah (pusat dan daerah), BPJS, fasilitas kesehatan, peserta dan pemangku kepentingan lainnya sebagai acuan dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Menkes, 2014).

#### 2.1.4. Mobile JKN



Gambar 2. 3 Tampilan Awal Website JKN

### **A. Pengertian *Mobile JKN***

*JKN Mobile* merupakan salah satu wujud transformasi digital dari BPJS Kesehatan yang pada awalnya disajikan sebagai kegiatan administrasi yang dilakukan di fasilitas kesehatan, dan di *upgrade* menjadi sebuah aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa ada batasan waktu (Menkominfo, 2017).

Di era digital saat ini, BPJS Kesehatan merupakan inovasi untuk memberikan kemudahan akses layanan kepada peserta JKN melalui aplikasi *JKN Mobile*. Aplikasi ini telah diunduh sebanyak lebih dari 10 juta pengguna dan mendapat peringkat 4,5 dengan skala 5, dan telah diulas lebih dari 544.000 orang dengan mayoritas ulasan positif, namun juga terdapat pengguna yang kecewa dengan kinerja aplikasi *JKN Mobile*.

Penggunaan aplikasi *JKN Mobile* syaratnya sangat mudah, pengguna hanya perlu mendownload aplikasinya melalui *Google Play Store*. Aplikasi ini direkomendasikan untuk *smartphone* yang menggunakan sistem Android versi 4.0 atau lebih tinggi dan sistem iOS 10. Setelah aplikasi terinstal, pengguna harus melakukan registrasi pada menu yang tersedia pada aplikasi *JKN Mobile*. Setelah berhasil, pengguna dapat mengakses aplikasi dan dapat memanfaatkan fitur-fitur yang telah disediakan, sehingga pengguna dapat dengan mudah dan cepat dalam mengakses berbagai informasi terkait program Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan.

### **B. Manfaat Aplikasi *Mobile JKN***

Aplikasi *JKN Mobile* ini awalnya digunakan untuk kegiatan administrasi yang dilakukan di fasilitas layanan kesehatan, hingga saat ini aplikasi tersebut telah mengalami banyak perbaikan dan *update* versi dengan 5 menu dan fitur-fitur yang mempermudah penggunaannya untuk mendapatkan akses layanan kesehatan baik di tingkat pertama ataupun tingkat lanjut (Nurmansyah et al., 2022).

Adanya aplikasi JKN *Mobile* ini memberikan 6 (enam) kemudahan bagi pengguna JKN-KIS:

- 1) Mempermudah saat mendaftar maupun mengubah data kepesertaan
- 2) Mengetahui informasi data peserta dan keluarga secara lengkap
- 3) Mengetahui informasi mengenai tagihan dan pembayaran iuran
- 4) Mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan (KIS Digital)
- 5) Bebas menyampaikan Pengaduan dan permintaan Informasi seputar JKN-KIS
- 6) Meminimalisir antrian pada pelayanan pendaftaran pasien (Nurmansyah et al., 2022).

### C. Menu di Aplikasi *Mobile* JKN

Pada aplikasi JKN *Mobile* versi 4.5.1 terdapat 5 menu utama, antara lain:

- 1) *Home*



Gambar 2. 4 Tampilan Menu Home

Di dalam menu Home terdapat 17 fitur yang dapat diakses oleh pengguna aplikasi JKN *Mobile*, diantaranya:

- a) Info Program JKN
- b) Info Lokasi Fasilitas

- c) Info Riwayat Pelayanan
- d) Rehab (Cicilan)
- e) Pendaftaran Pasien Baru
- f) Info Peserta
- g) Pendaftaran Pelayanan (Antrean)
- h) Konsultasi Dokter
- i) Perubahan Data Peserta
- j) Pengaduan Layanan Jkn
- k) Info Ketersediaan Tempat Tidur
- l) Info Jadwal Tindakan Operasi
- m) Info Iuran
- n) Pendaftaran AutoDebit
- o) Info Riwayat Pembayaran
- p) Skrining Riwayat Kesehatan
- q) Info *Virtual Account*

## 2) Berita

Di dalam menu berita ini memuat informasi seputar kesehatan, seperti berikut:



Gambar 2. 5 Tampilan Menu Berita

## 3) Kartu Peserta



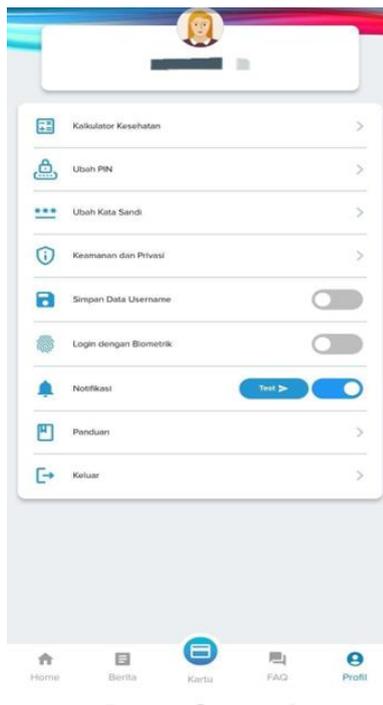
Gambar 2. 6 Tampilan Menu Kartu Peserta

#### 4) FAQ



Gambar 2. 7 Tampilan Menu FAQ

## 5) Profil



Gambar 2. 8 Tampilan Menu Profil

Di dalam menu profil terdapat 6 fitur, diantaranya:

- a) Ubah *password*
- b) Kebijakan privasi
- c) Simpan data *username*
- d) *Login* dengan *biometric*
- e) Notifikasi
- f) Keluar

### 2.1.5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN*

Terdapat berbagai faktor yang menyebabkan kurangnya minat pengguna terhadap aplikasi *mobile JKN*, diantaranya:

#### 1) Umur

Bertambahnya umur seseorang mengurangi kemampuan penerimaan atau mengingat dalam hal pengetahuan dan teknologi yang terus berkembang. Anggota generasi yang lebih muda, seperti millennial dan generasi Z, cenderung lebih terbiasa dengan teknologi

dan lebih memungkinkan untuk mengadopsi aplikasi kesehatan digital seperti mobile JKN.

Selain itu keterbatasan teknologi bagi pengguna lanjut usia (Lansia) mungkin tidak memiliki pengetahuan tentang teknologi yang cukup atau kurangnya rasa nyaman dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN* yang dapat mengurangi minat mereka dalam menggunakannya (Firamadhina et al., 2021).

## 2) Pengetahuan

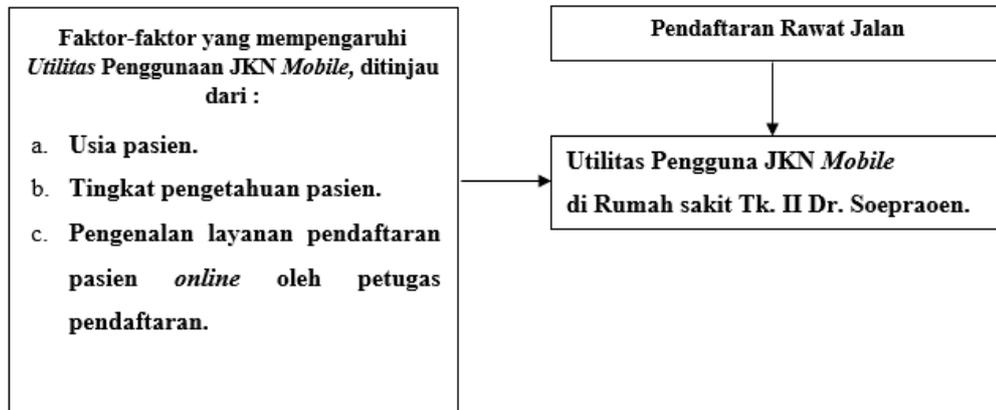
Pengetahuan dapat ditinjau dari faktor pendidikan, faktor lingkungan dan pengalaman dari pengguna JKN. Tingkat pendidikan seseorang dapat mempengaruhi pemahaman mereka tentang aplikasi kesehatan digital seperti mobile JKN. Orang dengan pendidikan yang lebih tinggi cenderung mencari dan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* untuk mempersingkat waktu. Disisi lain tingkat literasi atau kemampuan seseorang dalam menggunakan perangkat teknologi dan aplikasi juga berperan. Orang yang kurang terampil dalam teknologi mungkin merasa terhalang dalam menggunakan aplikasi tersebut (Angelita et al., 2022).

## 3) Pengenalan aplikasi mobile JKN oleh Petugas

Selain dari kedua faktor diatas, juga perlu adanya pengenalan atau sosialisasi dari pihak instansi terkait penggunaan dan efektivitas aplikasi *Mobile JKN* sehingga memunculkan ketertarikan pengguna. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lumi dkk, guna meningkatkan kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam program JKN (*Mobile JKN*) perlu dilakukan penyuluhan oleh petugas yang diharapkan mampu menambah pengetahuan pengguna untuk mempermudah dan mempercepat waktu pelayanan di tempat pendaftaran pasien. Oleh karena itu, petugas kesehatan harus memiliki pengetahuan yang cukup untuk memberikan informasi dan panduan kepada pasien atau pengguna program JKN, selain itu diperlukan dukungan dari petugas kesehatan untuk mendorong pasien peserta JKN supaya bergabung menggunakan aplikasi *Mobile*

JKN guna mendaftar di layanan kesehatan sehingga meningkatkan efektifitas waktu (Lumi et al., 2023).

## 2.2. Kerangka Konsep



Gambar 2. 9 Kerangka Konsep