

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)

Menurut permenkes no. 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional, Jaminan Kesehatan Nasional merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan melalui mekanisme asuransi Sistem yang bertujuan agar seluruh penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Perlindungan ini diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

Prinsip Prinsip Penyelenggaraan Dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) mengacu pada prinsip-prinsip sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yaitu:

1. **Kegotongroyongan**

Dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), prinsip gotong royong berarti peserta yang mampu membantu peserta yang kurang mampu, peserta yang sehat membantu yang sakit. Hal ini terwujud karena kepesertaannya bersifat wajib untuk seluruh penduduk.

2. **Nirlaba**

Dana yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah dana amanah yang dikumpulkan dari masyarakat secara nirlaba bukan untuk mencari laba (for profit oriented). Tujuan utamanya adalah untuk memenuhi sebesar-besarnya kepentingan peserta.

3. **Keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, efisiensi, dan efektivitas.**

Prinsip manajemen ini mendasari seluruh kegiatan pengelolaan dana yang berasal dari iuran peserta dan hasil pengembangannya.

4. Portabilitas

Prinsip portabilitas jaminan sosial dimaksudkan untuk memberikan jaminan yang berkelanjutan kepada peserta sekalipun mereka berpindah pekerjaan atau tempat tinggal dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

5. Kepesertaan bersifat wajib

Kepesertaan wajib dimaksudkan agar seluruh rakyat menjadi peserta sehingga dapat terlindungi. Meskipun kepesertaan bersifat wajib bagi seluruh rakyat, penerapannya tetap disesuaikan dengan kemampuan ekonomi rakyat dan pemerintah, serta kelayakan penyelenggaraan program.

6. Dana Amanah

Dana yang terkumpul dari iuran peserta merupakan dana titipan kepada badan penyelenggara untuk dikelola sebaik-baiknya dalam rangka mengoptimalkan dana tersebut untuk kesejahteraan peserta.

7. Hasil pengelolaan dana

Jaminan Sosial Dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan peserta.

2.1.2 Mobile JKN

Aplikasi Mobie JKN merupakan aplikasi pelayanan jaminan kesehatan di Indonesia yang dirilis oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) untuk memberikan pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan secara online. Mobile JKN dapat diunduh melalui Google Playstore bagi pengguna Android dan Appstore bagi pengguna iOS.

Perkembangan teknologi yang menunjukkan bahwa penggunaan sistem yang sudah berbentuk aplikasi dan dapat digunakan di smartphone, maka Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) meluncurkan sebuah sistem yang berbentuk aplikasi yaitu Mobile JKN yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pelayanan kepada peserta BPJS

Kesehatan. Aplikasi Mobile JKN diluncurkan pada 15 November 2017. Aplikasi Mobile JKN adalah pergantian beberapa sistem pelayanan yang berubah dalam pelayanan digital BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi yang hanya bisa dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan. Keuntungan aplikasi mobile JKN dapat digunakan oleh peserta BPJS Kesehatan di mana saja, kapan saja, tanpa batasan waktu. Aplikasi ini merupakan inovasi untuk kemudahan peserta BPJS Kesehatan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dapat diunduh melalui aplikasi Mobile JKN di Google Playstore atau Apps Store. Setelah aplikasi Mobile JKN terunduh, pengguna dapat melakukan registrasi pada menu yang tersedia di aplikasi Mobile JKN. Setelah berhasil melakukan registrasi pada aplikasi, pengguna dapat memanfaatkan semua fitur yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN.

Adaya aplikasi Mobile JKN memberikan kemudahan kepada peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi Mobile JKN, yaitu sebagai berikut :

- 1) Kemudahan mendaftar dan mengubah data kepesertaan
- 2) Kemudahan mengetahui informasi data peserta dan keluarga
- 3) Kemudahan mengetahui informasi tagihan dan pembayaran iuran
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan di Faskes (Fasilitas Kesehatan) termasuk dengan antrian online
- 5) Kemudahan dalam melakukan konsultasi online
- 6) Kemudahan menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi seputar JKN-KIS BPJS Kesehatan
- 7) Kemudahan dalam penggunaan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Digital yang dapat digunakan oleh peserta BPJS Kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Pada aplikasi Mobile JKN saat ini terdapat 20 fitur dalam aplikasi Mobile JKN sebagai berikut :

- 1) Fitur Peserta
- 2) Ubah Data Peserta
- 3) Ketersediaan Tempat Tidur

- 4) Skrining Mandiri Covid-19
- 5) Premi
- 6) Konsultasi Dokter
- 7) Jadwal Tindakan Operasi
- 8) Program Relaksasi Tunggakan
- 9) Pendaftaran Pelayanan
- 10) Obat Ditanggung
- 11) Pendaftaran Pelayanan
- 12) Pendaftaran Auto Debet
- 13) Catatan Pembayaran Pendaftaran Peserta
- 14) Pembayaran
- 15) Riwayat Pelayanan
- 16) Skrining
- 17) Cek Va
- 18) Info Jkn
- 19) Lokasi
- 20) Pengaduan Keluhan

2.1.3 Kepuasan Pasien

Menurut Pohan (2013) Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Menurut Pratiwi (2014) kepuasan merupakan hasil evaluasi penilaian konsumen terhadap berbagai aspek kualitas pelayanan.

Dari definisi diatas bisa ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan penilaian seorang pasien yang dapat membandingkan dengan apa yang diharapkan dari sebuah pelayanan kesehatan.

2.1.3.1 Dimensi Kepuasan Pasien

Menurut Kotler (2012) adapapun lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain:

1. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu.

2. *Responsivisness* (daya tanggap)

Kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

3. *Assurance* (jaminan)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah tamah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan keraguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

4. *Empathy* (empati)

Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

5. *Tangibles* (produk-produk fisik)

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.

2.1.4 Metode Waterfall

Menurut Pressman (2012) Model Waterfall (model air terjun) merupakan suatu model pengembangan secara sekuensial. Model Waterfall bersifat sistematis dan berurutan dalam membangun sebuah perangkat lunak. Proses pembuatannya mengikuti alur dari mulai analisis, desain, kode,

pengujian dan pemeliharaan. Model pengembangan waterfall memiliki beberapa kelebihan, antara lain: dapat mudah dipahami dan dapat diterapkan dalam proses pengembangan perangkat lunak. Tahap-tahap dari model pengembangan Waterfall ini, yaitu:

- 1) Analisis kebutuhan. Dengan tujuan untuk mengetahui kebutuhan fungsional dan non fungsional (perangkat lunak dan perangkat keras), seperti apa yang dibutuhkan oleh pengguna.
- 2) Desain. Desain merupakan suatu tahapan yang berfokus pada desain untuk membuat perangkat lunak, seperti: struktur data, desain *user interface* (antarmuka). Tahap desain dilakukan dengan menerjemahkan kebutuhan perangkat lunak berdasarkan dari hasil analisis kebutuhan ke dalam bentuk desain, sehingga dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap implementasi.
- 3) Implementasi. Implementasi merupakan tahap menerjemahkan desain sistem ke dalam perangkat lunak berdasarkan desain yang telah dibuat. Hasil akhir dari tahap ini adalah menghasilkan sistem yang sesuai dengan desain yang sudah dibuat.
- 4) Pengujian Proses pengujian berfokus untuk mengurangi kesalahan pada sistem yang dijalankan dan menguji fungsi dari sistem. Hasil akhir dari tahap ini adalah mendapat informasi terkait dengan berjalannya fungsi sesuai sistem.

2.1.5 Aplikasi

Menurut Pramana (2012) Aplikasi adalah satu unit perangkat lunak yang dibuat untuk melayani kebutuhan akan beberapa aktivitas seperti sistem perniagaan, game, pelayanan masyarakat, periklanan, atau semua proses yang hampir dilakukan manusia. Aplikasi adalah suatu penggunaan dalam suatu perangkat computer yang berisi instruksi (*instruction*) atau pernyataan (*statement*) yang disusun hingga sedemikian rupa sehingga dapat memproses masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*). (Syamsu Rizal, Eko Retnadi dan Andri Ikhwana, 2013)

2.1.6 WEB

World Wide Web (WWW), lebih dikenal dengan *web*, merupakan salah satu layanan yang didapat oleh pemakai komputer yang terhubung ke *Internet* (Sidik, 2007). *Website* adalah keseluruhan halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. (Yuhefizar, S.Kom, Ir. HA Mooduto, Rahmat Hidayat, ST. 2010).

Menurut Arief (2011) “*Web* adalah salah satu aplikasi yang berisikan dokumen-dokumen multimedia (teks, gambar, suara, animasi, video) di dalamnya yang menggunakan protokol HTTP (*Hypertext Transfer Protocol*) dan untuk mengaksesnya menggunakan perangkat lunak yang disebut *browser*”.

Dapat disimpulkan bahwa *web* merupakan sebuah layanan yang yang dapat diakses dengan *browser* lewat komputer maupun smartphone yang terhubung ke *internet*.

2.1.7 PHP

Menurut Agus Saputra (2012) *PHP* memiliki kepanjangan *PHP Hypertext Preprocessor* merupakan suatu bahasa pemrograman yang difungsikan untuk membangun suatu website dinamis. *PHP* menyatu dengan kode *HTML*, maksudnya adalah beda kondisi, *HTML* digunakan sebagai pembangun atau pondasi dari kerangka layout web, sedangkan *PHP* difungsikan sebagai prosesnya, sehingga dengan adanya *PHP* tersebut, sebuah web akan sangat mudah dimaintenance.

2.1.8 XAMPP

Menurut Buana (2014) XAMPP (X(windows/linux) Apache MySQL PHP dan Perl) adalah perangkat lunak opensource yang diunggah secara gratis dan bisa dijalankan di semua semua operasi seperti Windows, Linux, Solaris, dan Mac. Software ini merupakan gabungan dari beberapa software

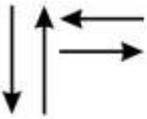
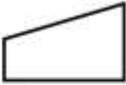
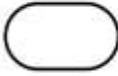
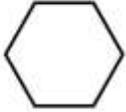
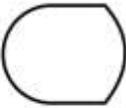
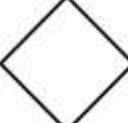
dengan fungsi yang sama yakni sebagai penunjang pembuat web yang menginginkan adanya web server sendiri pada PC.

2.1.9 Flowchart

Menurut Indrajani (2015), Flowchart adalah penggambaran secara grafik dari langkah-langkah dan urutan prosedur suatu program. Bagan alir (flowchart) adalah bagan (chart) yang menunjukkan alir (flow) di dalam program atau prosedur sistem secara logika. Bagan alir digunakan terutama untuk alat bantu komunikasi dan untuk dokumentasi.

Tabel 2.1 Simbol Dalam *Flowchart* (diagram alir)

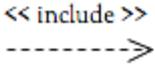
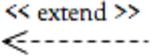
SIMBOL	KETERANGAN	SIMBOL	KETERANGAN
---------------	-------------------	---------------	-------------------

	Flow Direction symbol Yaitu simbol yang digunakan untuk menghubungkan antara simbol yang satu dengan simbol yang lain. Simbol ini disebut juga connecting line.		Simbol Manual Input Simbol untuk pemasukan data secara manual on-line keyboard
	Terminator Symbol Yaitu simbol untuk permulaan (start) atau akhir (stop) dari suatu kegiatan		Simbol Preparation Simbol untuk mempersiapkan penyimpanan yang akan digunakan sebagai tempat pengolahan di dalam storage.
	Connector Symbol Yaitu simbol untuk keluar - masuk atau penyambungan proses dalam lembar / halaman yang sama.		Simbol Predefine Proses Simbol untuk pelaksanaan suatu bagian (sub-program)/prosedure
	Connector Symbol Yaitu simbol untuk keluar - masuk atau penyambungan proses pada lembar / halaman yang berbeda.		Simbol Display Simbol yang menyatakan peralatan output yang digunakan yaitu layar, plotter, printer dan sebagainya.
	Processing Symbol Simbol yang menunjukkan pengolahan yang dilakukan oleh komputer		Simbol disk and On-line Storage Simbol yang menyatakan input yang berasal dari disk atau disimpan ke disk.
	Simbol Manual Operation Simbol yang menunjukkan pengolahan yang tidak dilakukan oleh computer		Simbol magnetik tape Unit Simbol yang menyatakan input berasal dari pita magnetik atau output disimpan ke pita magnetik.
	Simbol Decision Simbol pemilihan proses berdasarkan kondisi yang ada.		Simbol Punch Card Simbol yang menyatakan bahwa input berasal dari kartu atau output ditulis ke kartu
	Simbol Input-Output Simbol yang menyatakan proses input dan output tanpa tergantung dengan jenis peralatannya		Simbol Dokumen Simbol yang menyatakan input berasal dari dokumen dalam bentuk kertas atau output dicetak ke kertas.

2.1.10 Diagram Use Case

Use Case menurut Martin Fowler (2005) adalah teknik untuk merekam persyaratan fungsional sebuah sistem. Use Case mendeskripsikan interaksi tipikal antara para pengguna sistem dengan sistem itu sendiri, dengan memberi sebuah narasi tentang bagaimana sistem tersebut digunakan. Use Case Diagram menampilkan actor (*user*) mana yang menggunakan use case mana.

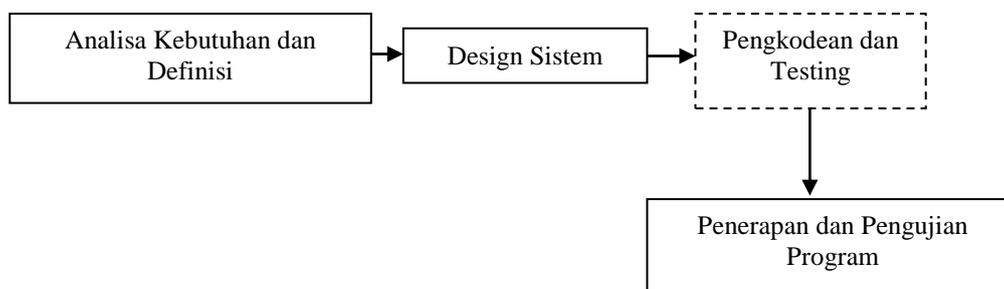
Tabel 2.1 Simbol *Use Case* Diagram

NO	GAMBAR	NAMA	KETERANGAN
1		Actor	Menspesifikasikan himpunan peran yang pengguna mainkan ketika berinteraksi dengan use case.
2		Include	Menspesifikasikan bahwa use case sumber secara eksplisit.
3		Extend	Menspesifikasikan bahwa use case target memperluas perilaku dari use case sumber pada suatu titik yang diberikan.
4		Association	Apa yang menghubungkan antara objek satu dengan objek lainnya.
5		System	Menspesifikasikan paket yang menampilkan sistem secara terbatas.
6		Use Case	Deskripsi dari urutan aksi-aksi yang ditampilkan sistem yang menghasilkan suatu hasil yang terukur bagi suatu aktor

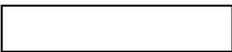
2.1.11 Uji *Blackbox*

Menurut Rosadan Salahuddin (2015) Uji *blackbox* yaitu menguji perangkat lunak dari segi spesifikasi fungsional tanpa menguji desain dan kode program. Blackbox testing adalah tahapan untuk pengujian kelancaran program atau menguji fungsi dari program yang telah dibuat. Pengujian ini penting dilakukan agar tidak terjadi kesalahan alur program yang telah dibuat.

2.2 Kerangka Konsep



Keterangan :

 = yang diteliti

 = yang tidak diteliti