

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)**

##### **2.1.1.1 Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)**

Berdasarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), Jaminan nasional merupakan bentuk perlindungan sosial yang menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar yang layak. Salah satu cara untuk menyeleggarakan program jaminan sosial adalah Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) oleh BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan sosial ini, memiliki beberapa jaminan yaitu jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan jaminan kematian (*UU Nomor 40 Tahun 2004, t.t.*)

Untuk jaminan kesehatan diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, untuk 4 lainnya diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Untuk jaminan kesehatan diselenggarakan berdasarkan prinsip asuransi sosial dan ekuitas serta diselenggarakan secara nasional yang bertujuan untuk menjamin agar peserta mendapat manfaat pemeliharaan kesehatan dan dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan(*UU Nomor 40 Tahun 2004, t.t.*) Sistem Jaminan Sosial Nasional diselenggarakan dengan prinsip asuransi kesehatan yang bersifat wajib yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia yang layak Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)(Hilmi, 2023) merupakan bagian dari SJSN.

### **2.1.1.2 Prinsip-prinsip Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)**

Sistem Jaminan Sosial Nasional yang merupakan Penyelenggara Jaminan Sosial, pada UU No. 40 Tahun 2004 memiliki prinsip sebagai berikut:

1. **Kegotong-royongan.**

Prinsip kegotong-royongan diwujudkan agar peserta yang mampu dapat membantu yang kurang mampu, yang sehat membantu yang sakit. Dengan adanya prinsip ini dapat menumbuhkan asas keadilan.

2. **Nirlaba.**

Pada program ini bertujuan untuk tidak mencari laba, karena tujuan dari penyelenggaraan jaminan sosial ini adalah sebesar-besarnya untuk kepentingan bersama.

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

Prinsip-prinsip ini yang mendasari seluruh pengelolaan dana yang berasal dari iuran peserta dan hasil pengembangannya.

4. **Kepesertaan bersifat wajib.**

Dengan kepesertaan yang bersifat wajib, diharapkan seluruh penduduk mendapat perlindungan.

5. **Probabilitas.**

Jaminan sosial dimaksud untuk memberikan jaminan berkelanjutan, meskipun peserta pindah tempat tinggal atau pindah tempat bekerja dalam wilayah NKRI.

6. **Dana Amanat**

Dana yang terkumpul agar dapat dikelola sebaiknya- baiknya dan dapat dioptimalkan untuk kesejahteraan peserta.

7. **Prinsip hasil pengelolaan Dana Jaminan Sosial Nasional**

Adalah hasil yang berupa dividen dari pemegang saham yang dikembalikan untuk kepentingan peserta.

### 2.1.2 Mobile JKN

Aplikasi Mobile JKN merupakan terobosan inovasi pelayanan berbasis elektronik yang diperkenalkan oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan memberikan kemudahan kepada parapengguna aplikasi selaku peserta program JKN dalam mengakses layanan kesehatan dan mengelola informasi kepesertaan JKN. Dalam aplikasi Mobile JKN menawarkan berbagai macam fitur seperti:

1. Fitur program JKN yang menjelaskan informasi dasar dari program JKN meliputi informasi pendaftaran, hak dan kewajiban peserta, sanksi, fasilitas dan manfaat program, cara pembayaran, serta tanya jawab
2. Fitur info lokasi fasilitas kesehatan yang menjelaskan informasi dari fasilitas kesehatan meliputi alamat, jarak, dan nomor telepon
3. Fitur info riwayat pelayanan yang berfungsi sebagai arsip para peserta JKN terkait riwayat perjalanan berobat yang telah dilakukan
4. Fitur rencana pembayaran bertahap (REHAB) yang disediakan untuk para peserta JKN yang telah menunggak tagihan lebih dari 3 bulan
5. Fitur penambahan peserta berfungsi untuk peserta yang ingin menambahkan anggota keluarganya ke dalam program JKN
6. Fitur info peserta yang menjelaskan informasi pribadi para peserta
7. Fitur pendaftaran pelayanan (antrean) yang berfungsi untuk memudahkan peserta dalam melakukan pendaftaran online atau mengambil nomor antrean secara online di fasilitas kesehatan
8. Konsultasi dokter yang dapat digunakan oleh para peserta JKN yang telah melakukan pengobatan sebelumnya
9. Fitur perubahan data yang berfungsi untuk memudahkan peserta dalam merubah data pribadinya di program JKN
10. Fitur pengaduan layanan JKN  
Fitur informasi ketersediaan tempat tidur yang menjelaskan informasi ketersediaan tempat tidur di seluruh fasilitas kesehatan (Putri et al., 2024)

### 2.1.3 Technology Acceptance Model (TAM)

Diperlukan tingkat penerimaan sistem informasi untuk mengetahui apa yang digunakan di perpustakaan bisa dianalisis dengan menggunakan model TAM. Dengan demikian, TAM merupakan pisau analisis yang digunakan untuk mengetahui sikap penerimaan pengguna terhadap hadirnya teknologi. TAM merupakan salah satu jenis teori yang menggunakan pendekatan teori perilaku (*behavioral theory*) yang banyak digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi. Bagaimanapun yang namanya model yang bagus itu tidak hanya memprediksi, namun idealnya juga harus bisa menjelaskan. Rupanya dengan model TAM dan indikatornya memang sudah teruji dapat mengukur penerimaan teknologi. Dengan demikian menggunakan TAM maka akan mampu menjelaskan mengapa sistem informasi Mobile JKN yang digunakan di BPJS bisa diterima atau tidak oleh pengguna. TAM memberikan dasar untuk mengetahui pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan dari penggunaannya.(Fatmawati, 2023)

Disamping dibangun oleh dasar teori yang kuat, salah satu kelebihan dari model TAM lainnya adalah dapat menjawab kegalauan pertanyaan dari banyaknya sistem teknologi yang ternyata gagal diterapkan di perpustakaan. Hal ini disebabkan oleh pengguna yang tidak mempunyai niat (*intention*) untuk menggunakannya. Sesuai dengan istilah TAM, bahwa “A” singkatan dari “*Acceptance*” artinya penerimaan.

TAM merupakan suatu model analisis untuk mengetahui perilaku pengguna akan penerimaan teknologi. Jika melihat pengertian TAM, “*TAM is an information systems theory that models how users come to accept and use a technology*” Maksudnya yaitu TAM merupakan suatu teori sistem informasi yang modelnya bagaimana pengguna datang untuk menerima dan menggunakan teknologi.(Fatmawati, 2023).

Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model* atau TAM) adalah sebuah kerangka kerja yang menjelaskan bagaimana individu

menerima dan mengadopsi suatu teknologi. Penelitian sebelumnya oleh Putri dkk. (2024) menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan memiliki hubungan signifikan terhadap penerimaan aplikasi Mobile JKN. Inti dari model ini terletak pada dua faktor utama:

1. Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi Kemanfaatan mengacu pada keyakinan seseorang bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerja atau produktivitas pekerjaannya.

2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Persepsi

Kemudahan Penggunaan menggambarkan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut akan bebas dari usaha atau kesulitan, artinya mudah dipelajari dan dioperasikan.

Kedua persepsi ini kemudian secara langsung memengaruhi Intensitas Perilaku Penggunaan (*Intention to Use*), yaitu niat atau kecenderungan seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut di masa mendatang. Penelitian sebelumnya oleh Putri dkk. (2024) menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan memiliki hubungan signifikan terhadap penerimaan aplikasi Mobile JKN. Model ini juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dapat secara tidak langsung memengaruhi niat penggunaan melalui persepsi kemanfaatan, di mana sistem yang mudah digunakan cenderung dianggap lebih bermanfaat. Pada akhirnya, niat penggunaan ini menjadi prediktor langsung dari Penggunaan Sistem Secara Aktual (*Actual Use*), yang merupakan tindakan nyata dari penggunaan teknologi tersebut dalam kehidupan sehari-hari atau pekerjaan. Dengan demikian, TAM secara komprehensif menguraikan alur psikologis yang mendasari keputusan individu untuk mengadopsi dan memanfaatkan teknologi. (Fatmawati, 2023). menjelaskan bagaimana individu menerima dan mengadopsi suatu teknologi. Penelitian sebelumnya oleh Putri dkk. (2024) menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan memiliki hubungan signifikan terhadap penerimaan aplikasi Mobile JKN. Inti dari model ini terletak pada dua faktor utama:

1. Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi Kemanfaatan mengacu pada keyakinan seseorang bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerja atau produktivitas pekerjaannya.

2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Persepsi

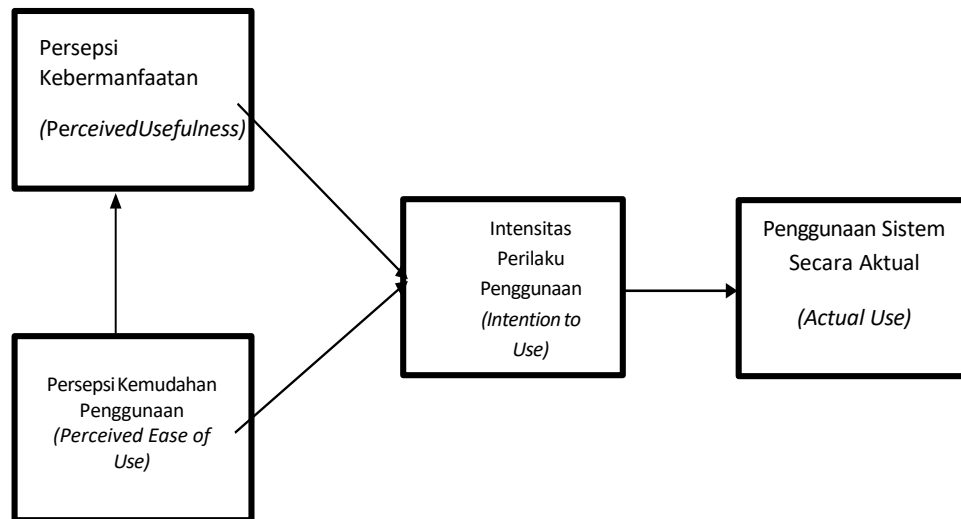
Kemudahan Penggunaan menggambarkan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut akan bebas dari usaha atau kesulitan, artinya mudah dipelajari dan dioperasikan.

Kedua persepsi ini kemudian secara langsung memengaruhi Intensitas Perilaku Penggunaan (*Intention to Use*), yaitu niat atau kecenderungan seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut di masa mendatang. Penelitian sebelumnya oleh Putri dkk. (2024) menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan memiliki hubungan signifikan terhadap penerimaan aplikasi Mobile JKN. Model ini juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dapat secara tidak langsung memengaruhi niat penggunaan melalui persepsi kemanfaatan, di mana sistem yang mudah digunakan cenderung dianggap lebih bermanfaat. Pada akhirnya, niat penggunaan ini menjadi prediktor langsung dari Penggunaan Sistem Secara Aktual (*Actual Use*), yang merupakan tindakan nyata dari penggunaan teknologi tersebut dalam kehidupan sehari-hari atau pekerjaan. Dengan demikian, TAM secara komprehensif menguraikan alur psikologis yang mendasari keputusan individu untuk mengadopsi dan memanfaatkan teknologi. (Fatmawati, 2023)

Mengintegrasikan model TAM dengan memasukkan faktor intrinsik dan ekstrinsik sebagai variabel eksternal yang mempengaruhi penggunaan sistem. Faktor intrinsik berarti muncul dari dalam individu pengguna, sedangkan faktor ekstrinsik berarti karena faktor lingkungan yang mendorong pengguna menggunakan sistem informasi. Adanya variabel eksternal (misalnya dalam tulisan ini, Kesiapan pengguna Aplikasi Mobile JKN) akan dianalisis dengan persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan, kemudian dari

persepsi kemudahan persepsi bermanfaat dan kemudahan penggunaan akan berpengaruh terhadap sikap terhadap penggunaan sistem informasi dan kemudian berpengaruh pada intensitas penggunaan. Setelah itu maka akan mempengaruhi penggunaan sistem secara aktual.

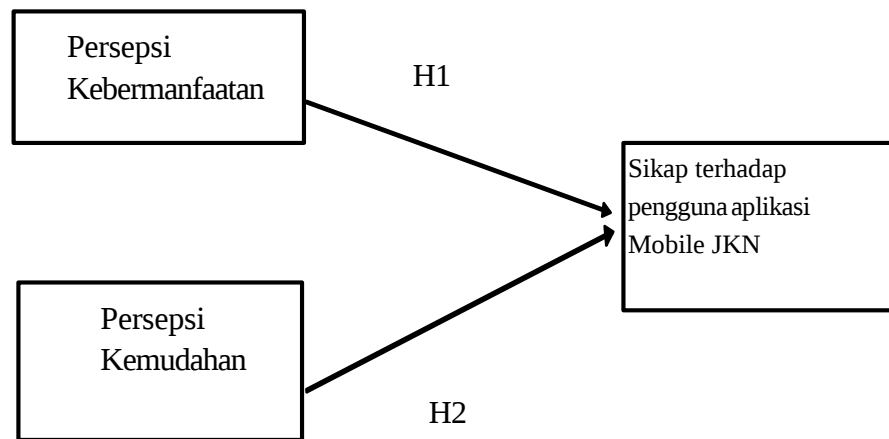
#### 2.1.4 Kerangka Teori



Gambar 1 Kerangka teori penelitian 1 berdasarkan teori dari TheoryHubBook:

Technology Acceptance Model (<https://open.ncl.ac.uk/theoryhub-book/>)

### 2.1.5 Kerangka Konsep



Gambar 2 Kerangka konsep penelitian 1 berdasarkan teori dari Technology Acceptance Model(Venkatesh & Davis, 2000) (<https://open.ncl.ac.uk/theoryhub-book> )

Keterangan:

----- Variabel yang tidak diteliti

\_\_\_\_\_ : Variabel yang diteliti

H0a: Tidak terdapat hubungan antara persepsi Pemanfaatan terhadap sikap pengguna Aplikasi Mobile JKN

H1a: Terdapat hubungan antara persepsi Pemanfaatan terhadap sikap pengguna Aplikasi Mobile JKN

H0b: Tidak Terdapat hubungan antara persepsi Kemudahan terhadap pengguna Aplikasi Mobile JKN

H1b: Terdapat hubungan antara persepsi Kemudahan terhadap sikap pengguna Aplikasi Mobile JKN