BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah jaminan nasional yang bertujuan untuk memberikan perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia sebagaimana yang diamanatkan pada pasal 28 H ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) UUD NRI Tahun 1945. Selain itu, ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor X/MPR/2001 yang mengatakan bahwa Presiden bertugas menciptakan sistem jaminan sosial nasional untuk memberikan perlindungan sosial yang lebih komprehensif dan terintegrasi kepada seluruh masyarakat Indonesia (Romero et al., 2023)

Penggunaan layanan BPJS mempermudah Masyarakat untuk menggunakan layanan Kesehatan serta biaya penanganan lebih dijangkau di semua kalangan Masyarakat yang menggunakan BPJS senagai pilihan utama Masyarakat Indonesia. Beberapa persyaratan untuk menjadi peserta BPJS yaitu identitas kartu penduduk (KTP) Sebagai Warga Asli Negara Indonesia (WNI) dan bagi warga negara asing (WNA) minimal harus tinggal di Indonesia selama 6 bulan. Namun dengan adanya peraturan ini Masyarakat terkadang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan BPJS karena kurangnya pemahaman dengan peraturan yang sudah ditentukan oleh pemerintah (Dewi et al., 2019)

Pembagian kelas BPJS ada 3 Tingkat yaitu dari kelas satu,kelas dua,dan kelas tiga.Dan untuk pembagiannya, peserta BPJS diagi menjadi 2 kelompok Pertama yaitu masyarakat yang mendapat bantuan dari pemerintah setiap bulan dan mendapatkan kartu anggota BPJS kesehatan setiap bulan, biasanya Masyarakat yang masuk dalam kategori ini adalah masyarakat yang memiliki kesulitan dalam ekonomi.Sedangkan Kelompok kedua adalah peserta BPJS kesehatan yang bukan dari golongan menerima iuran dari pemerintah. Peserta

yang termasuk dalam kelompok ini mendaftarkan diri bersama dengan keluarga atau individu setiap bulannya harus membayar iurannya sesuai dengan tingkat kelas yang dipilih (Dewi et al., 2019)

Masalah yang terjadi pada pemberian hak pasien peserta BPJS kesehatan adanya kasus diskriminasi. Diskriminasi adalah perlakuan, sikap, atau tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk merugikan golonganlain. Diskriminasi yang sering dialami oleh pasien peserta BPJS Kesehatan di rumah sakit adalah adanya perbedaan perlakukan dari pihak rumah sakit kepada pasien peserta BPJS Kesehatan dan pasien umum. Hambatan yang sering kali dialami oleh pasien peserta BPJS Kesehatan, bahkan terdapat pasien yang sampai kehilangan nyawanya karena terlambat mendapatkan tindakan medis yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Sebaliknya, pasien umum atau yang membayar dengan biaya pribadi mendapat pelayanan yang baik dari pihak rumah sakit tanpa menunggu dengan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Dilihat dari perbedaan tersebut maka hak atas kesehatan sesungguhnya belum dapat dirasakan merata antara pasien peserta BPJS dan pasien umum (Romero et al., 2023)

2.1.2 Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Dalam pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, BPJS Kesehatan memberikan layanan yang berbasis teknologi informasi yaitu inovasi terbaru yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan yaitu Mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi yang bisa diakses melalui smartphone. Aplikasi ini menjadi terobosan baru BPJS Kesehatan yang dapat memberikan kemudahan untuk mendaftar, dan merubah data kepesertaan, mudah untuk mendapatkan informasi data peserta keluarga, mudah dalam melihat biaya pembayaran iuaran peserta, kemudahan mendapatkan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) serta mudah bagi Masyarakat jika ingin menyampaikan saran maupun keluhan. Begitupun dapat memudahkan pada saat lupa membawa kartu cukup klik saja aplikasi ini maka kartu JKN bisa langsung

diperihatkan kepada Petugas pendaftaran (Wulandary,2019).



Gambar 2 1 tampilan aplikasi mobile JKN

Mobile JKN ini didukung dengan fitur-fitur yang dapat mempermudah peserta dalam mengakses pelayanan, seperti:

1) Pertama, pada home pendaftaran kita diperintahkan untuk mengisi data identitas kita terlebih dahulu untuk mengakses aplikasi mobile JKN
2) Kedua, kita akan diminta memasukkan nomor telephone kita untuk mendaftarkan peserta aplikasi mobile JKN, setelah mendapatkan token yang dikirim ke nomor kita.
3) Ketiga, masukkan nomor token yang dikirim ke nomor kita sebagai verifikasi awal
4) Buatlah password kita yang mudah diingat agar tidak lupa
5) Setelah itu, kita sudah terdaftar sebagai peserta aplikasi mobile JKN, maka kita akan Kembali pada home login
6) Masukkan username kita dan password untuk login aplikasi mobile JKN
7) Setelah login maka masukkan nomor BPJS Kesehatan. Aplikasi mobile JKN sudah dapat mengakses sebagai pelayanannya yang disediakan di aplikasi mobile JKN.

Berdasarkan pengamatan, permasalahan yang terjadi pada aspek pengguna Mobile JKN saat ini yaitu belum semua penduduk mempunyai Aplikasi Mobile JKN, data kepesertaan pengguna Mobile JKN secarakeseluruhan belum terintegrasi, serta pemahaman masyarakat tentang penggunaan Aplikasi Mobile JKN masih sangat beragam. Masalah yang terjadi pada penggunaan aplikasi mobile JKN, seperti keterbatasan layanan yang terdapat pada aplikasi mobile JKN, salah satunya pada fitur konsultasi dokter, dimana dokter yang melayani untuk konsultasi sangat terbatas berdasar fasilitas kesehatan yang tertera. Sehingga pengguna yang dimana faskes pertamanya adalah sebuah puskesmas, maka kemungkinan besar tidak ada dokter yang melayani untuk konsultasi (Khusna et al., 2021)

2.1.3 Kepuasan Pasien

Pasien adalah setiap orang yang memiliki gangguan kesehatan, baik psikologis, maupun organik. Pengertian pasien tidak hanya dibatasi pada frasa " rumah sakit " karena apabila pangertian pasien berpatok pada pasien rumah sakit, misalnya pasien rawat jalan, maka segala hak dan kewajibannya sebagai pasien akan hilang. Pada Pasal 32 huruf k UU Rumah Sakit, bahwa pasien memiliki hak untuk menolak pengobatan. Hak untuk menolak pengobatan ini sudah menjadi bagian mutlak bagi semua orang untuk memutuskan jenis tindakan medis apa yang akan dijalankan. Sebelum melakukan pengobatan medis, tenaga medis meminta persetujuan berupa tanda tangan pasien atau keluarga pasien pada lembar surat pernyataan atau " Informed Concent" sebagai bukti persetujuan tindakan medis. Selain dari pemberian surat persetujuan tindakan, terdapat surat pernyataan penolakan tindakan medis atau "Informed Refusal" .Penolakan tindakan medis ini adalah hak pasien yang berisikan penolakan tindakan medis setelah mendapatkan informasi mengenai tindakan medis dari dokter. Penolakan terhadap tindakan medis adalah hak setiap orang untuk menentukan jenis pengobatan yang dipilih terhadap diri sendiri (Disemadi & Pardede, 2021)

Kepuasan pasien adalah perasaan gembira yang timbul dalam diri

seseorang setelah menerima suatu pelayanan yang diterima atau yang diperoleh secara langsung. Kepuasan pasien dianggap salah satu dimensi yang sangat penting,berkualitas dan termasuk indikator utama dari standar mutu suatu fasilitas kesehatan yang merupakan akibat adanya pengaruh pelayanan dari pihak rumah sakit .Oleh sebab itu,pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting baik di puskesmas maupun di rumah sakit. Terdapat 3 item kepuasan pasien yaitu, puas, cukup puas, dan kurang puas (Marfuah et al., 2023)

Peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan konsumen atau pasien menjadi salah satu strategi penting yang tidak dapat diabaikan oleh para penentu kebijakan di rumah sakit. Pelayanan yang baik menghasilkan kepuasan yang hubungannya berbanding lurus, semakin baik pelayanan yang diberikan maka konsumen akan semakin puas. Kepuasan dapat dirasakan ketika konsumen merasakan sebuah kualitas. Dengan demikian rumah sakit atau puskesmas merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien.

Penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN terhadap kepuasan pasien dapat diukur dari 5 dimensi yaitu, tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi tangible adalah dimensi yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Rumah sakit untuk bisa operasional, tidak cukup mempunyai sumber daya manusia saja, namun harus didukung pula oleh adanya fasilitas penunjang rumah sakit baik penunjang medis maupun non medis, serta sarana penunjang rumah sakit antara lain yang meliputi: laboratorium, instalasi farmasi, radiologi, pelayanan makan pasien, dan lain-lain. Kedua, pengaruh kualitas pelayanan dimensi reliability terhadap kepuasan pasien. Dimana semakin tinggi dimensi keandalan yang diberikan oleh petugas rumah sakit, maka semakin tinggi juga kepuasan pasien. Dimensi keandalan ini penting untuk mencapai kepuasan pasien. Kehandalan juga

merupakan faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Ketiga, pengaruh kualitas pelayanan dimensi responsiveness terhadap kepuasan pasien. Dimensi responsiveness adalah dimensi paling rendah yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Keempat, pengaruh kualitas pelayanan dimensi assurance terhadap kepuasan pasien. Jaminan merupakan faktor penentu kenyamanan dan keamanan pasien selama dalam perawatan di rumah sakit. Kelima, pengaruh kualitas pelayan dimensi emphaty terhadap kepuasan pasien. semakin empati yang diberikan oleh petugas rumah sakit, maka semakin tinggi juga kepuasan pasien. Karena empati sangat dibutuhkan oleh pasien yang sedang sakit atau sedang dalam perawatan. Apabila empati yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pasien tidak akan menggunakan jasa puskesma tersebut apalagi merekomendasikan kepada orang lain (Imran et al., 2021). Kualitas pelayanan rumah sakit berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan pasien. Dampak dari pengaruh kepuasan pasien juga mempengaruhi terhadap jumlah kunjungan di rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kesembuhan dari penyakit baik secara fisik dan dapat meningkatkan derajat kesehatan pasien. Perilaku petugas rumah sakit juga berperan terhadap kepuasan pasien seperti, ramahnya petugas rumah sakit terhadap pasien, informasi yang diperoleh oleh pasien yang efektif, meminimalisir waktu tunggu pasien, serta sarana dan prasarana fasilitas pelayanan yang memadai. Apabila pasien tidak puas seperti lamanya waktu tunggu pasien, petugas yang kurang ramah, keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kurang dapat membuat pasien kecewa karena apa yang diharapkan pasien terhadap pelayanan kesehatan dirumah sakit tidak sesuai dengan apa yang diperoleh oleh pasien (Gultom et al., 2022)

Salah satu strategi yang dapat dilakukan dalam pemberian pelayanan kesehatan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan seperti pada aspek kehandalan dalam memberikan pelayanan kesehatan, adanya jaminan dalam memberikan pelayanan kesehatan, bukti fisik, sikap ramah petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, dan adanya daya tanggap oleh petugas rumah sakit (Al Rajab & Andilah, 2023)

2.1.4 End User Computing Satisfaction (EUCS)

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem atau aplikasi dan hasilnya.Pengukuran terhadap kepuasan telah memiliki sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi.Model evaluasi ini di kembangkan oleh Doll & Torkzadeh dimana keduanya menekankan pada kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Penilaian kepuasan tersebut dilihat dari 5 (lima) macam perspektif atau dimensi yaitu isi (concent), keakuratan (accuracy), format, kemudahan penggunaan (ease of use) dan waktu (timeliness) (Daniati et al., 2021)

1. Content

   Dimensi content dalam model End User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kepuasan pengguna yang ditinjau dari isi sistem. Content merupakan faktor penentu kepuasan pada End User Computing Satisfaction (EUCS). Model End User Computing Satisfaction (EUCS) dapat digunakan untuk mengetahui apakah pengguna puas terhadap isi yang terdapat pada sebuah sistem informasi.

2. Accuracy

   Dimensi accuracy menilai sistem informasi berdasarkan keakuratan data yang dihasilkan sistem informasi.Keakuratan sebuah sistem informasi tidaklah 100%. Hal ini juga berlaku dalam dunia kesehatan, hal ini dapat terjadi apabila ada kesalahan dalam penginputan data seperti kesalahan dalam memasukan data pasien yang dapat menyebabkan kesulitan saat melakukan pencarian kembali.

3. Ease of Use

   Dimensi Ease of use pada model End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan penilaian kepuasan pengguna sistem informasi berdasarkan kemudahan akses informasi dan user friendly. Kemudahan akses yang dimaksud adalah pengguna dapat memperoleh data atau informasi setiap saat selama 24 jam dan hanya dapat diakses oleh

pengguna yang memiliki hak akses.

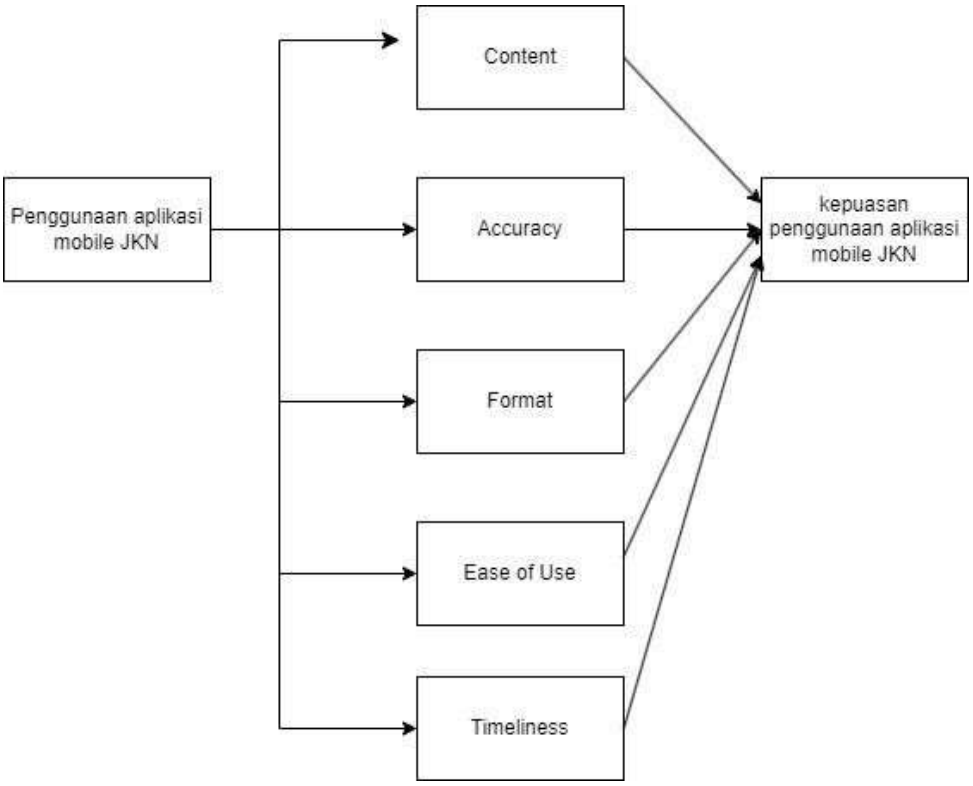
4. Format

   Model evaluasi sistem informasi model EUCS dapat digunakan untuk menilai kepuasan pengguna sistem informasi berdasarkan tampilan dan estetika dari antarmuka sistem informasi.Format dari sistem informasi manajemen rumah sakit berperan penting bagi pengguna sistem, karena berkaitan dengan apa yang pengguna akan saksikan pada layar sistem informasi saat digunakan.

5. Timeliness

   Dimensi timeliness mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu system dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai system realtime, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung di proses dan output akan ditampilkan secara tepat tanpa harus menunggu lama.

2.2 Kerangka Konsep



Gambar 2 2 Kerangka Konsep