

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pengguna

1. Definisi Kepuasan Pengguna

Suatu perusahaan dibentuk dengan tujuan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat diartikan bahwa pengguna harus dapat sebuah kepuasan dalam hal tertentu yang diinginkan dan dibutuhkannya. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Schnaars yaitu tujuan dari dibentuknya sebuah perusahaan yaitu menciptakan rasa kepuasan pengguna atau pelanggan. Ketercapaian kepuasan pengguna dapat dikatakan berhasil apabila tanggapan pengguna terhadap kualitas jasa pelayanan sama atau lebih dari yang diharapkannya terhadap kualitas tersebut (Fransiska R, 2015). Menurut Kotler dkk, arti dari kepuasan pengguna yaitu sebuah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang yang berasal dari hasil kesannya antara kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (expectations). Dapat dipahami bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau pun mendapatkan apa yang diinginkan seseorang terhadap sesuatu hal.

Zeithaml dan Bitner berpendapat bahwa apabila konsumen merasa puas terhadap produk/jasa yang ditawarkan oleh pelayan dan ingin kembali menggunakan produk/jasa tersebut lagi maka itu disebut kepuasan pengguna.

Day (dalam Tjiptono yang dikutip oleh Cut Putroe Yuliana di dalam skripsinya) berpendapat bahwa “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai”.

Pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ketika seseorang atau sekelompok orang merasa senang atas kepuasan barang atau jasa yang telah digunakan. Kepuasan tersebut merupakan perasaan yang diperoleh dari harapan yang sebelumnya baik menjadi lebih baik atau sangat memadai dalam suatu pelayanan

Ada beberapa harapan pengguna terhadap suatu sistem informasi yaitu sebagai berikut.

- a. Pengguna berharap suatu kenyamanan dalam penggunaan seluruh layanan yang ada di perpustakaan.
- b. Pengguna sangat berharap bahan pustaka yang dibutuhkan tersedia dengan lengkap.
- c. Pengguna berharap pada petugas atau pelayan bersikap ramah, bersahabat dan responsif.
- d. Pengguna berharap suatu perpustakaan menyediakan akses internet yang cepat agar pengguna lebih cepat dalam mencari informasi bahan pustaka.

2. Indikator Kepuasan Pengguna

Indikator merupakan sebuah variabel kendali dan biasanya digunakan dalam sebuah kegiatan untuk mengukur perubahan yang terjadi. Selain itu, indikator dapat diartikan sebagai suatu ciri atau bentuk perubahan pada sebuah bidang tertentu. Indikator juga dapat digunakan sebagai evaluasi keadaan dalam pengukuran terhadap perubahan yang terjadi terus-menerus (Zakky, 2018). Dari beberapa definisi indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan pengguna adalah suatu arah yang disajikan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sebuah perpustakaan yang ada.

Menurut Andi Padita, 2017 Ada beberapa indikator kepuasan pengguna menurut Irwan, yang dapat kita lihat pada penjelasan di bawah ini.

a. Kesesuaian dengan Kebutuhan Pengguna

Hal yang harus diperhatikan oleh suatu pelayanan dalam kepuasan pengguna yaitu melayani dengan sepenuh hati karena kepuasan pengguna dimulai dari hati. Apabila suatu sistem informasi memberikan layanan secara efisien dan efektif kepada pengguna maka pengguna akan merasa puas dengan sistem informasi tersebut.

b. Totalitas Memberikan Layanan

Petugas atau pustakawan dalam memberikan suatu pelayanan harus secara totalitas. Baik itu dalam usaha memenuhi kebutuhan pengguna, kelengkapan informasi mengenai bahan pustaka yang sedang dicari, dan kelayakan sistem informasi yang disediakan.

c. Kesenangan dan Kenyamanan

Peningkatan kualitas dalam sebuah layanan dapat dilihat dari kenyamanan dan kesenangan pengguna dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pun pustakawan. Bentuk dari kesenangan dan kenyamanan pengguna yaitu kemudahan mereka dalam mengakses dan mencari informasi buku atau bahan pustaka lainnya pada sistem yang telah disediakan.

Ada tiga indikator kepuasan sebagaimana telah dinyatakan oleh Irwan di atas, indikator tersebut yaitu Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, totalitas memberikan layanan dan kesenangan dan kenyamanan.

Berikut ada tiga indikator yang memengaruhi kepuasan pengguna yang dikemukakan oleh Lupiyoadi Rambat dan Hamdani 2006 :

a. Kualitas pelayanan.

Harapan pengguna terhadap pelayanan pengguna akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

b. Emosional.

Ungkapan yang dilihat dari suatu emosional dapat berpengaruh pada perasaan seseorang. Apabila pustakawan memberikan sebuah pelayanan seperti memasang wajah yang cemberut kepada pengguna maka pengguna tersebut merasa tidak nyaman dan tidak memiliki rasa kagum terhadap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan atau pegawai.

Kualitas seorang pelayan bukan menjadi kunci kepuasan pelanggan, akan tetapi nilai sosial yang dimiliki pelayan yang menjadi patokan pengguna merasa puas.

c. Biaya.

Pengguna bebas dalam pemungutan biaya apa pun sehingga pengguna puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan.

Dapat dipahami bahwa menurut Lupioyadi bahwa indikator kepuasan ada tiga yaitu pelayanan yang diberikan, perasaan bahagia dan pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya.

Ada lima aspek dalam pengukuran kepuasan pengguna akhir terhadap sistem teknologi yang disediakan oleh pelayan yang dikemukakan oleh Doll yaitu (*Content*) isi, (*Accuracy*) keakuratan, (*Format*) bentuk, (*Ease of Use*) kemudahan dalam menggunakan sistem, dan (*Timelines*) waktu.

a. *Content* (isi).

Aspek ini mengukur kepuasan pengguna yang dapat dilihat dari sisi isi dari suatu sistem. Sistem berisi tentang fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna. Aspek ini juga dapat dijadikan alat ukur untuk mengetahui kelayakan sistem dalam kebutuhan pengguna. Apabila isi dari sistem semakin lengkap maka kepuasan pengguna terhadap suatu system semakin tinggi pula.

b. *Accuracy* (keakuratan).

Aspek keakuratan berfungsi sebagai pengukur kepuasan pengguna yang dapat ditinjau dari pengimputan data yang diolah menjadi sebuah sistem informasi kepuasan pengguna. Aspek ini juga digunakan untuk meninjau seberapa sering terjadi eror atau kesalahan dalam proses pengolahan data. Selain itu, keakuratan juga diukur dengan meninjau kesalahan pengimputan oleh pengguna sistem.

c. *Format*.

Aspek format ini dapat ditinjau dari sisi tampilan dan estetika dari suatu sistem dalam mengukur kepuasan pengguna. Selain itu, format juga dapat memberikan informasi kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem yang digunakannya, seperti sistem tersebut menarik atau tidak oleh pengguna atau pun tampilan sistem tersebut memudahkan pengguna dalam mencari informasi. Hal tersebut dapat memengaruhi tingkat efektifitas dari pengguna.

d. *Ease of Use*.

Aspek ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna dapat dilihat dari kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem seperti memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

e. *Timeliness*.

Ketepatan waktu dapat dijadikan sebuah acuan untuk mengukur kepuasan pengguna. Petugas harus tepat waktu dalam menyajikan atau

menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Aspek ini juga dapat dikategorikan sebagai sistem realtime, artinya setiap pengguna meminta suatu informasi langsung diproses dan ditampilkan secara tepat dan tidak menunggu terlalu lama.

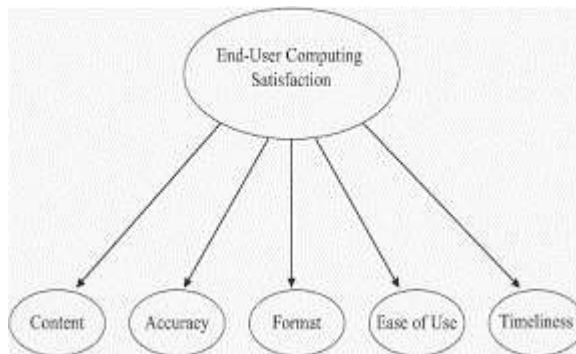
Berbeda dengan pendapat sebelumnya, menurut Doll indikator kepuasan dapat dievaluasi dengan melihat beberapa hal yaitu isi, format, kemudahan dalam penggunaan, waktu penggunaan dan keakuratan data

B. Model End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Model *End-User Computing Satisfaction* ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) Yang dikutip oleh Haerudin (2017), EUCS ini merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan sebuah sistem informasi. Definisi *End-User Computing Satisfaction* sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Evaluasi dengan menggunakan model yang lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, yang menilai isi keakuratan, format, waktu dan kemudahan pengguna sistem. pada model EUCS terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan user terhadap penerapan suatu sistem informasi Doll dan Torkzadeh (1988). Faktor-faktor tersebut adalah: isi (*Content*),

ketepatan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan pengguna (*Ease Of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*).

EUCS dari suatu sistem informasi merupakan evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Selain itu, ukuran kepuasan pengguna terhadap penerapan suatu sistem informasi (*End-User Computing Satisfaction*) dapat digunakan untuk mengevaluasi keefektifan dari desain dan implementasi sistem tersebut (Doll dan Torkzadeh (1988)). EUCS diakui sebagai model yang paling berguna untuk mengukur kepuasan pengguna akhir (*End-User Satisfaction*) dan kesuksesan penerapan sistem informasi. Gambar model *End User Computing Satisfaction* dapat dilihat pada Gambar 2.1



Gambar 2.1 Model End User Computing Satisfaction (Doll dan Torkzadeh, 1988)

Berikut ini merupakan penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* menurut Doll and Torkzadeh (Dalimunthe dan Daulay, 2016);

a. Dimensi *Content* (Isi).

Untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi dari suatu sistem. isi dari sistem berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *Content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

Dimensi *content* dalam aplikasi mobile JKN mencakup sejumlah aspek yang sangat penting untuk memastikan kepuasan pengguna. Berikut adalah penjelasan lebih rinci tentang dimensi *content* dalam aplikasi mobile JKN:

- 1) Kesesuaian Informasi: Isi dalam aplikasi JKN harus relevan dengan kebutuhan pengguna. Pengguna mengharapkan informasi yang berkaitan dengan program jaminan kesehatan nasional, termasuk cakupan layanan kesehatan, prosedur klaim, manfaat dan tunjangan, serta ketentuan terkait. Informasi ini harus selalu diperbarui dan

akurat agar pengguna dapat mengandalkan aplikasi untuk mendapatkan informasi terkini tentang jaminan kesehatan mereka.

- 2) **Kualitas dan Kekomprehensifan Informasi:** Informasi yang disajikan dalam aplikasi harus memiliki kualitas yang baik dan mencakup berbagai aspek penting dari jaminan kesehatan. Semakin komprehensif informasi yang diberikan, semakin memuaskan bagi pengguna. Misalnya, aplikasi sebaiknya menyediakan panduan rinci tentang cara menggunakan layanan, informasi tentang penyakit yang dicakup, dan penjelasan mengenai manfaat tambahan yang mungkin diberikan.
- 3) **Kemudahan Akses ke Informasi:** Pengguna harus dapat dengan mudah menemukan dan mengakses informasi yang mereka butuhkan. Aplikasi harus memiliki tata letak yang baik dan sistem pencarian yang efisien, sehingga pengguna dapat dengan cepat menemukan informasi yang dibutuhkan tanpa kesulitan.
- 4) **Keberlanjutan Informasi:** Isi dalam aplikasi JKN harus diperbarui secara berkala, terutama jika ada perubahan dalam program jaminan kesehatan atau kebijakan terkait. Pengguna harus mendapatkan akses ke informasi terbaru dan akurat agar mereka dapat mengambil keputusan yang tepat terkait layanan kesehatan.
- 5) **Bahasa yang Dapat Dipahami oleh Pengguna:** Penting untuk menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh mayoritas

pengguna. Hindari penggunaan jargon medis yang rumit atau frasa teknis yang sulit dipahami oleh orang awam. Konten harus disusun dengan cara yang sederhana dan jelas, sehingga semua pengguna dapat memahami informasi yang disampaikan.

- 6) Perlindungan Data Pribadi: Ketika menyajikan informasi tentang pengguna, aplikasi harus menjaga keamanan data pribadi dan privasi pengguna. Pengguna akan merasa puas jika merasa bahwa informasi pribadi mereka aman dan tidak disalahgunakan.

b. Dimensi *Accuracy* (Keakuratan).

Untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

Dimensi *accuracy* dalam aplikasi mobile JKN sangat penting karena berhubungan langsung dengan keandalan informasi yang diberikan kepada pengguna. Berikut adalah penjelasan lebih rinci tentang dimensi *accuracy* dalam aplikasi mobile JKN:

- 1) Kepastian Informasi: Penting untuk memastikan bahwa setiap informasi yang disajikan dalam aplikasi JKN adalah benar dan valid. Pengguna harus yakin bahwa informasi yang mereka terima,

seperti ketentuan program, cakupan layanan, biaya klaim, dan manfaat lainnya, adalah tepat dan terkini. Ketidakakuratan informasi dapat menyebabkan kesalahpahaman, ketidakpuasan, dan kesulitan dalam mengakses layanan kesehatan.

- 2) Kredibilitas Sumber: Aplikasi JKN harus mengutip dan menggunakan sumber informasi yang kredibel dan terpercaya. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi dan menjamin bahwa informasi yang disajikan berasal dari sumber yang sah.
- 3) Konsistensi Informasi: Informasi dalam aplikasi harus konsisten di seluruh platform dan waktu. Jika terdapat perbedaan dalam informasi yang disajikan, pengguna dapat menjadi bingung dan meragukan keandalan aplikasi. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa informasi konsisten dan terverifikasi secara akurat.
- 4) Keakuratan Data Pribadi: Jika aplikasi mengumpulkan data pribadi pengguna, seperti informasi medis atau data klaim, penting untuk menjaga keakuratan data tersebut. Kesalahan dalam data pribadi dapat berdampak negatif pada layanan kesehatan yang diterima pengguna atau mempengaruhi proses klaim
- 5) Validasi Transaksi: aplikasi JKN memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi lainnya, sistem harus dirancang untuk

memverifikasi informasi dengan cermat. Validasi yang ketat akan memastikan bahwa transaksi yang diajukan adalah benar dan sesuai dengan ketentuan program JKN.

Dengan memastikan akurasi dalam setiap aspek aplikasi mobile JKN, pengguna akan merasa lebih percaya diri dan yakin bahwa informasi yang mereka terima dapat diandalkan. Hal ini akan meningkatkan kepuasan dan pengalaman positif bagi pengguna aplikasi. Selain itu, keakuratan data dan informasi akan membantu dalam pengambilan keputusan yang tepat terkait layanan kesehatan dan manfaat dari program JKN.

c. Dimensi *Format* (Bentuk).

Untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, *format* dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

Dimensi *format* dalam aplikasi mobile JKN mencakup bagaimana informasi dan antarmuka aplikasi disajikan kepada pengguna. Penggunaan *format* yang baik akan meningkatkan kepuasan dan

kemudahan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi. Berikut adalah penjelasan tentang dimensi *format* dalam aplikasi *mobile* JKN:

- 1) Tata Letak (*Layout*): Tata letak yang baik akan membantu pengguna dengan cepat memahami struktur aplikasi dan menavigasi dengan mudah. Informasi harus diatur dengan teratur dan terstruktur sehingga pengguna dapat dengan mudah menemukan apa yang mereka cari. Hal ini meliputi penggunaan header, menu navigasi yang jelas, ikon yang intuitif, dan tata letak yang konsisten di seluruh aplikasi.
- 2) Responsif dan Penyesuaian Layar: Aplikasi harus responsif dan dapat menyesuaikan diri dengan berbagai ukuran layar pada perangkat mobile yang berbeda. Hal ini akan memastikan bahwa penggunaan aplikasi tetap nyaman dan fungsional, baik pada smartphone dengan layar kecil maupun tablet dengan layar lebih besar.
- 3) Penggunaan Warna dan Desain Visual: Penggunaan warna yang cerdas dan desain visual yang menarik dapat meningkatkan daya tarik dan kenyamanan pengguna saat menggunakan aplikasi. Pemilihan warna yang tepat harus mempertimbangkan aspek estetika, tetapi juga memastikan keterbacaan teks dan navigasi yang mudah.

- 4) Penggunaan Media Pendukung: Aplikasi dapat memanfaatkan gambar, ikon, dan video untuk membantu menjelaskan informasi secara visual. Media pendukung ini dapat digunakan untuk menggambarkan langkah-langkah klaim, menyajikan informasi statistik, atau memberikan panduan penggunaan aplikasi.
- 5) Interaksi dan Navigasi: Antarmuka aplikasi harus dirancang dengan baik untuk memastikan interaksi yang intuitif dan navigasi yang mudah. Tombol-tombol dan elemen interaktif harus cukup besar untuk digunakan dengan mudah, dan jalur navigasi harus jelas sehingga pengguna dapat dengan mudah beralih antara berbagai bagian aplikasi.

Dengan memperhatikan dimensi format ini, aplikasi *mobile* JKN dapat memberikan pengalaman pengguna yang menyenangkan dan membantu pengguna untuk dengan mudah mengakses informasi, melakukan transaksi, atau mengikuti proses klaim. Sebagai hasilnya, pengguna akan merasa lebih puas dengan penggunaan aplikasi dan cenderung menggunakan aplikasi secara lebih konsisten.

d. Dimensi *Ease Of Use* (Kemudahan Pengguna).

Untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

Dimensi *ease of use* (kemudahan penggunaan) dalam aplikasi *mobile* JKN mencakup bagaimana mudahnya pengguna dapat berinteraksi dengan aplikasi dan melakukan tugas-tugas yang diinginkan dengan lancar. Faktor-faktor berikut membentuk dimensi *ease of use* dalam aplikasi *mobile* JKN :

1) *User Friendly*

- a) Navigasi yang Intuitif: Antarmuka aplikasi harus memiliki navigasi yang mudah dipahami oleh pengguna. Menu navigasi dan tautan harus disusun secara logis dan mudah diakses, sehingga pengguna dapat dengan cepat menemukan informasi yang dibutuhkan atau berpindah antara fitur-fitur aplikasi tanpa kesulitan.
- b) Onboarding dan Panduan Penggunaan: Proses onboarding yang baik akan membantu pengguna baru untuk segera mengerti cara menggunakan aplikasi. Panduan penggunaan atau tutorial interaktif yang disediakan pada awal penggunaan aplikasi dapat membimbing pengguna melalui langkah-langkah dasar dan fitur-fitur penting.
- c) Pengurangan Langkah Proses: Proses dalam aplikasi harus dipermudah dengan mengurangi jumlah langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas tertentu. Jika

memungkinkan, gunakan alat seperti autentikasi satu kali untuk meminimalkan upaya pengguna dalam masuk dan keamanan.

- d) **Desain Sederhana:** Aplikasi harus memiliki desain yang bersih dan sederhana. Pengguna harus dapat dengan mudah mengenali elemen-elemen antarmuka seperti tombol, ikon, dan area input. Desain yang sederhana juga membantu mengurangi kebingungan dan mempercepat pemahaman pengguna terhadap fungsionalitas aplikasi.

2) *Effectiveness*

- a) **Pencarian yang Efisien:** Aplikasi harus memiliki fitur pencarian yang efisien dan relevan. Pengguna harus dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka cari dengan menggunakan fungsi pencarian, terutama jika aplikasi memiliki banyak konten atau opsi yang berbeda.
- b) **Fungsi Input yang Mudah:** Elemen-elemen input dalam aplikasi, seperti formulir atau data pribadi, haruslah mudah diisi oleh pengguna. Penggunaan opsi drop-down, pilihan pratinjau, dan kalender untuk tanggal adalah contoh cara memudahkan pengguna dalam mengisi data secara akurat.
- c) **Feedback dan Validasi yang Jelas:** Aplikasi harus memberikan umpan balik yang jelas kepada pengguna tentang tindakan yang mereka lakukan. Misalnya, ketika pengguna mengirimkan

formulir atau melakukan klaim, aplikasi harus memberikan pesan sukses atau pesan kesalahan yang informatif.

Dengan memperhatikan dimensi ease of use ini, aplikasi mobile JKN dapat meningkatkan tingkat adopsi oleh pengguna, mengurangi tingkat kesalahan, dan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna. Pengguna akan merasa lebih nyaman dalam menggunakan aplikasi dan lebih mungkin untuk menggunakannya secara konsisten untuk memanfaatkan layanan kesehatan yang ditawarkan.

e. Dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu).

Untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem realtime, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan tampil secara cepat tanpa harus menunggu lama.

Dimensi *timelines* (ketepatan waktu) dalam aplikasi *mobile* JKN mencakup bagaimana aplikasi memberikan respons yang cepat dan tepat waktu terhadap permintaan pengguna. Pengguna mengharapkan layanan yang responsif dan tidak mengalami keterlambatan dalam mengakses informasi atau menyelesaikan proses klaim. Berikut adalah penjelasan tentang dimensi timelines dalam aplikasi mobile JKN:

- 1) Kecepatan Akses Informasi: Aplikasi harus menyediakan akses cepat dan lancar terhadap informasi yang dibutuhkan pengguna. Hal ini khususnya penting untuk informasi kritis, seperti status klaim, informasi rekening, atau layanan darurat yang mungkin dibutuhkan oleh pengguna dalam situasi mendesak.
- 2) Waktu Proses Permintaan Layanan: Jika aplikasi memungkinkan pengguna untuk mengajukan klaim atau permintaan layanan, waktu pemrosesan haruslah efisien. Pengguna harus mendapatkan konfirmasi penerimaan klaim atau permintaan, dan prosesnya harus diselesaikan dalam waktu yang wajar sesuai dengan kebijakan dan ketentuan JKN.
- 3) Notifikasi dan Pemberitahuan: Aplikasi dapat menyediakan fitur notifikasi atau pemberitahuan kepada pengguna untuk memberitahu mereka tentang perkembangan terbaru atau informasi penting terkait jaminan kesehatan. Notifikasi yang tepat waktu akan membantu pengguna tetap terinformasi tentang perubahan kebijakan, penambahan manfaat, atau tindakan yang perlu mereka lakukan.
- 4) Dukungan Layanan Pelanggan: Jika pengguna membutuhkan bantuan atau dukungan dari tim layanan pelanggan, respon dari tim tersebut harus cepat dan efisien. Pengguna harus dapat dengan

mudah menghubungi layanan pelanggan melalui aplikasi dan menerima tanggapan atau bantuan yang tepat dalam waktu singkat.

- 5) Penjadwalan dan Reminder: Aplikasi dapat menyediakan fitur penjadwalan atau reminder yang membantu pengguna mengingatkan mereka tentang tanggal jatuh tempo klaim atau tanggal penting lainnya yang berkaitan dengan layanan kesehatan. Fitur ini akan membantu menghindari keterlambatan dan memberikan pengingat yang berguna bagi pengguna.

Dengan memperhatikan dimensi timelines ini, aplikasi mobile JKN dapat meningkatkan kepuasan pengguna dengan memberikan layanan yang responsif dan tepat waktu. Pengguna akan merasa lebih puas dengan aplikasi dan merasa bahwa aplikasi JKN memberikan manfaat nyata dan membantu mereka dalam mengakses layanan kesehatan yang mereka butuhkan.

C. BPJS Kesehatan

1. Pengertian BPJS

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum penyelenggara program Jaminan Kesehatan Nasional untuk seluruh masyarakat Indonesia. Visi dan misi dari BPJS Kesehatan yaitu menjadi badan penyelenggara dalam mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas dan memberikan layanan yang terbaik untuk masyarakat

Indonesia. BPJS Kesehatan berupaya untuk memperbesar cakupan kepesertaan dengan target seluruh masyarakat Indonesia untuk mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) (Nurmalasari, Temesvari and Maulana, 2020).

Dalam UU Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS) terbagi menjadi dua yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang mulai di implementasikan pada 1 Januari 2014. Berdasarkan UU No. 40 tahun 20014 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menjadi bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang dilaksanakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (mandatory). Jaminan Kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas dengan tujuan menjamin peserta mendapatkan manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Sari, Hartini and Andria, 2019).

Menurut Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014, Jaminan kesehatan adalah jaminan perlindungan kesehatan agar peserta mendapatkan manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang membayar iuran ataupun yang dibayarkan oleh pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

merupakan suatu badan hukum yang dibentuk sebagai badan penyelenggara program Jaminan Kesehatan. Adapun penyelenggaraan dari program tersebut yaitu, kepesertaan, iuran kepesertaan, penyelenggara pelayanan kesehatan, kendali mutu dan biaya serta pelaporan dan utilization review.

Berdasarkan UU BPJS pasal 14 mengemukakan bahwa setiap warga negara Indonesia maupun warga negara asing yang telah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan sudah wajib mendaftarkan pekerjajanya sebagai peserta BPJS. Selan itu, orang atau keluarga yang tidak bekerja pada suatu perusahaan juga wajib mendaftarkan diri dan anggota keluarganya menjadi peserta BPJS. Tiap peserta BPJS ditarik iuran yang nilainya ditentukan, sedangkan untuk warga miskin iurannya akan ditanggung oleh pemerintah dalam program bantuan iuran. Bukan hanya pekerja sektor formal, pekerja formal pula wajib menjadi peserta BPJS. Tiap pekerja wajib melakukan pendaftaran dan pembayaran iuran sesuai tingkatan manfaat yang dipilih (Saryoko, Hendri and Sukmana, 2019).

2. Peserta JKN-KIS

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial menyebutkan bahwasannya semua penduduk Indonesia WAJIB menjadi peserta JKN- KIS yang dikelola oleh BPJS Kesehatan termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat 6 (enam) bulan telah tinggal di Indonesia dan telah membayar iuran. Jenis kepesertaan terbagi sebagai berikut:

- a. Pekerja Penerima Upah (PPU)
- b. Penduduk yang Didaftarkan oleh Pemerintah Daerah (PD Pemda)
- c. Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Buka Pekerja (BP)
- d. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK)

3. Kanal Pelayanan BPJS

Kanal Pelayanan adalah media yang dapat digunakan Calon Peserta atau Peserta Jaminan Kesehatan dalam melakukan proses administrasi kepesertaan meliputi pendaftaran dan mutasi data kepesertaan serta pemberian informasi dan penanganan pengaduan Peserta. BPJS Kesehatan memiliki beberapa Kanal pelayanan yang terdiri dari:

- 1) Kantor Cabang/Kantor Kabupaten/Kota
- 2) Aplikasi Mobile JKN
- 3) BPJS Care Center 165
- 4) Mobile Customer Service (MCS)
- 5) Website BPJS Kesehatan, CHIKA (Chat Assistant JKN)
- 6) PANDAWA (Pelayanan Administrasi melalui Whatsapp),

Dalam penelitian ini kanal Pelayanan BPJS Kesehatan yang menjadi topik penelitian adalah Aplikasi Mobile JKN dikarenakan kanal ini merupakan sebuah inovasi BPJS Kesehatan guna meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan para peserta JKN-KIS dalam mengakses berbagai pelayanan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan baik

itu pelayanan kesehatan, pelayanan kepesertaan, serta pemberian informasi dan penanganan pengaduan.

4. Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi JKN Mobile merupakan salah satu bentuk variasi digital dari pola bisnis BPJS Kesehatan yang awalnya adalah kegiatan kepengurusan cabang atau institusi kesehatan menjadi rancangan yang dapat digunakan untuk memberikan kemudahan terutama bagi peserta kapan saja dan dimana saja tanpa adanya hambatan oleh waktu (Putra et al., 2021). Dengan hadirnya JKN Mobile sudah memberikan beragam kemudahan bagi masyarakat, terkhusus pada layanan kesehatan. Untuk melihat tingkat penggunaan aplikasi tersebut bisa dilihat dengan seberapa baik dalam penggunaan dan pengaplikasiannya secara baik. Dengan itu, aplikasi akan memberikan banyak manfaat bagi pengguna.

JKN Mobile bertujuan agar peserta dapat menikmati layanan dengan cepat. Aplikasi tersebut dapat digunakan dimana pun dan kapanpun tanpa adanya batasan waktu (self service). Inovasi yang telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan diharapkan bisa mewujudkan kepuasan pengguna sebagai peserta JKN-KIS (Herlinawati, Banowati and Revilia, 2021). Aplikasi ini dapat meminimalisir antrian peserta di kantor BPJS Kesehatan. Aplikasi ini memiliki banyak manfaat seperti, mendaftar dan mengubah data kepesertaan, tersedianya informasi peserta dan data keluarga, mengetahui informasi mengenai tagihan iuran, mendapatkan pelayanan kesehatan, dapat

menyampaikan kritik dan saran serta dapat melakukan permintaan informasi terkait JKN-KIS (Wulandari, 2019).

Terdapat 18 fitur pada aplikasi JKN Mobile, yakni:

- 1) Informasi Program JKN : menampilkan informasi update seputar proram JKN-KIS dan BPJS Kesehatan
- 2) Info Lokasi Faskes : menampilkan informasi alamat kantor BPJS Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan
- 3) Info Ketersediaan Tempat Tidur : menampilkan ketersediaan tempat tidur Rumah Sakit sesuai kelas, yang informasi ketersediaannya di update oleh Rumah Sakit
- 4) Pendaftaran Baru Peserta : Calon peserta dapat melakukan pendaftaran peserta PBPU/BP dengan memasukkan nomor KTP sekaligus melakukan pendaftaran autodebit selanjutnya peserta akan mendapatkan email sesuai yang terdaftar pada Aplikasi Mobile JKN
- 5) Info Peserta : menampilkan informasi kepesertaan peserta dan anggota keluarga
- 6) Pendaftaran Pelayanan (Antrean) : Menampilkan pendaftaran pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) yang telah memiliki sistem antrean

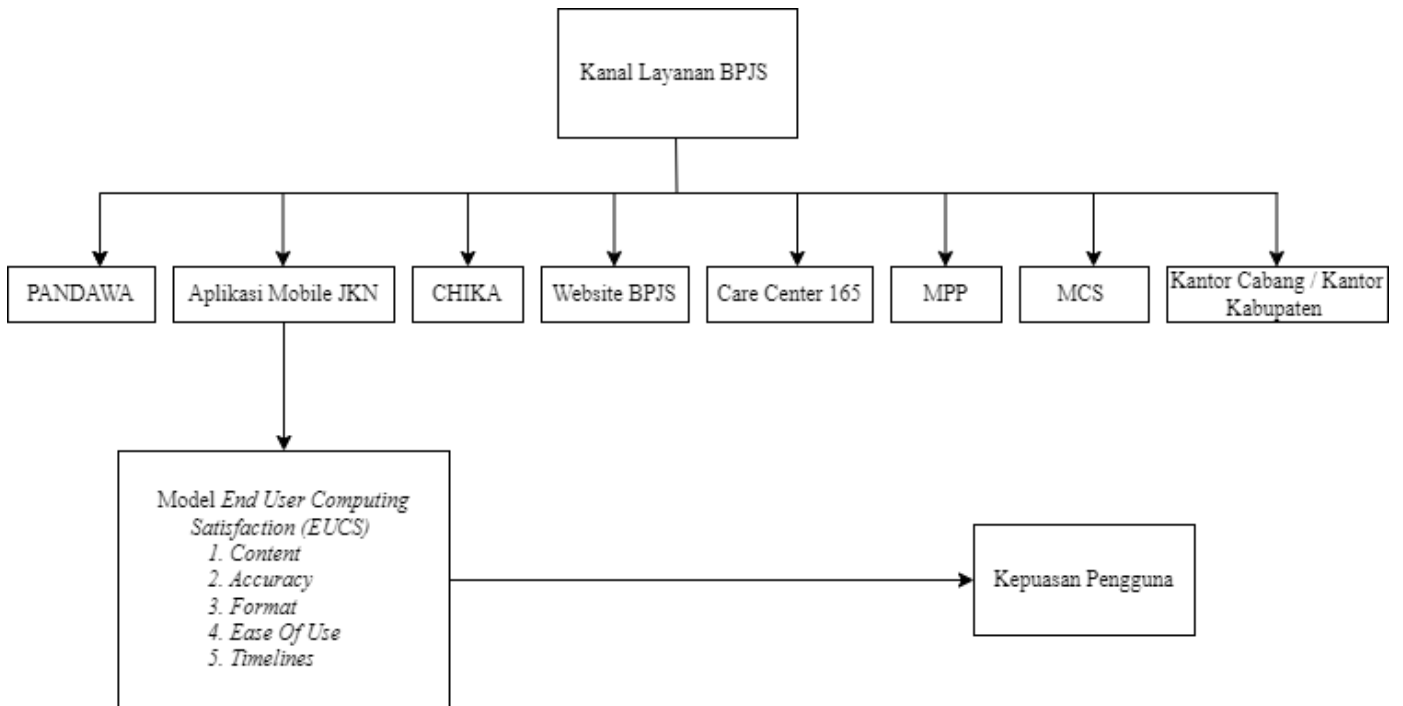
- 7) Konsultasi Dokter : peserta dapat melakukan konsultasi Kesehatan dengan dokter di FKTP terdaftar
- 8) Info Jadwal Tindakan Operasi : : menampilkan jadwal operasi peserta dan anggota keluarga terdaftar serta dapat mengetahui jadwal operasi di Rumah Sakit yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, informasi jadwal operasi tersebut di update oleh Rumah Sakit
- 9) Pengaduan Layanan JKN : peserta dapat melakukan pengaduan secara tertulis maupun melalui telepon yang akan tersambung secara otomatis ke BPJS Kesehatan Care Center 165
- 10) Fitur FAQ : fitur yang berisi pertanyaan dan jawaban terkait program JKN
- 11) Perubahan Data Peserta : menampilkan menu ubah data peserta, meliputi perubahan nomor handphone, alamat email, alamat surat, pindah FKTP dan pindah kela
- 12) Info Iuran : menampilkan informasi tagihan iuran peserta PBPU dan anggota keluarganya, Besaran Iuran yang dibayarkan oleh [eserta yang bersangkutan atau pihak lain atas nama peserta, dengan besaran iuran sebagai berikut :
 - a) Kelas I : Rp150.000,00/orang/bulan
 - b) Kelas II : Rp100.000,00/orang/bulan
 - c) Kelas III : Rp42.000,00/orang/bulan (mendapatkan bantuan iuran dari Pemerintah Pusat sebesar Rp7.000,00/orang/bulan)

- 13) Pendaftaran Auto Debit : menampilkan panduan pendaftaran melalui autodebit sesuai channel auto debit yang dipilih peserta;
- a) Peserta memilih menu pendaftaran autodebit b)
 - b) Peserta memilih sumber rekening yang akan didebit yaitu Bank atau Non Bank. Peserta yang tidak memiliki nomor rekening bank dapat melakukan pembukaan rekening pada salah satu penyedia jasa uang elektronik yang terdapat pada pilihan autodebit Non Bank
 - c) Peserta memastikan bahwa nomor telepon yang dimasukkan pada pendaftaran autodebit sesuai dengan nomor telepon yang terdaftar pada e-banking (sms banking atau mobile banking)
 - d) Peserta mendapatkan permintaan otorisasi baik berupa PIN (Personal Identification Number) maupun OTP (One Time Password)
 - e) Peserta mendapatkan e-mail status sukses pendaftaran auto debit
- 14) Fitur Pembayaran ; menampilkan panduan pembayaran sesuai channel pembayaran yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dan pembayaran melalui mobile melalui autodebit Bank dan kartu kredit
- 15) Info Riwayat Pembayaran : menampilkan informasi riwayat pembayaran iuran dan pembayaran denda pelayanan;
- 16) Skrining Riwayat Kesehatan : n berisi pertanyaan dan pernyataan terkait riwayat kesehatan yang dapat digunakan oleh peserta dan anggota keluarga terdaftar. Hasil skrining riwayat kesehatan adalah risiko

rendah/ sedang/ tinggi untuk penyakit DM Tipe 2, Hipertensi, Ginjal Kronik dan Jantung Koroner, serta rekomendasi yang harus dilakukan peserta berdasarkan hasil skrining yang telah dilakukan. Skrining hanya dapat dilakukan 1 (satu) tahun sekali

- 17) Info Riwayat Pelayanan : menampilkan histori/riwayat pelayanan yang meliputi diagnosa, keluhan dan terapi yang diberikan oleh fasilitas kesehatan dan dapat memberikan penilaian terhadap hasil pelayanan yang diberikan;
- 18) Info Virtual Account : menampilkan nomor Virtual Account peserta beserta iuran yang harus dibayarkan tiap bulannya, Nomor Virtual Account (VA) adalah nomor identifikasi peserta yang disediakan oleh BPJS Kesehatan sebagai rekening tujuan dalam pembayaran iuran Jaminan Kesehatan. Pembayaran Iuran Bagi Peserta PBPU dan BP Non Penyelenggara Negara, Pembayaran iuran dilakukan paling lambat tanggal 10 bulan berjalan melalui virtual account pada kanal pembayaran
- 19) Skrining Mandiri Covid-19 : peserta dapat melakukan skrining mandiri sebagai bentuk upaya menekan perkembangan COVID-19
- 20) Rencana Pembayaran Bertahap : peserta PBPU/BP dapat melakukan pendaftaran program REHAB sehingga dapat membayarkan tunggakan iurannya secara bertahap

D. Kerangka Teori



Gambar 2.2 Kerangka Teori