

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Jaminan Kesehatan Nasional

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang di kembangkan di Indonesia. Sistem Jaminan Sosial Nasional bertujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya (Pasal 3 UU No.40 tahun 2004 tentang SJSN).

Program Jaminan Kesehatan Nasional merupakan program pemerintah yang kepesertaannya bersifat wajib bagi seluruh warga Indonesia dan warga asing yang minimal 6 bulan telah bekerja di Indonesia. Jaminan Kesehatan Nasional atau yang sering kita sebut dengan JKN dibentuk dengan tujuan untuk menyelenggarakan program pemeliharaan, pelayanan dan perlindungan kesehatan bagi setiap pesertanya. Manfaat jaminan kesehatan bersifat pelayanan perseorangan berupa pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative termasuk obat dan bahan medis habis pakai yang diperlukan (Pasal 22 UU No. 40 tahun 2004 tentang SJSN).

Pelayanan kesehatan dapat diperoleh jika peserta tersebut telah terdaftar dan menjadi peserta aktif JKN. Untuk dapat memperoleh pelayanan peserta harus memiliki tanda kepesertaan yaitu dengan kartu Indonesia sehat (KIS). Dalam program JKN KIS terdapat peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran) yaitu peserta yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah. Dengan adanya program tersebut meringankan masyarakat kurang manpu agar tetap bisa mendapat pelayanan kesehatan yang layak.

Dalam Perpres Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan, program JKN KIS terdapat dua jenis segmen peserta, diantaranya yaitu:

A. PBI JK (Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan)

Penerima Bantuan Iuran (PBI) yaitu, penduduk fakir miskin dan orang tidak mampu yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah

Pusat melalui APBN dan bantuan Pemerintah daerah melalui APBD.

B. Bukan PBI JK (Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan)

Bukan PBI JK terdiri atas;

1. Pekerja Penerima Upah (PPU) yaitu, setiap orang yang bekerja pada pemberi kerja dengan menerima gaji atau upah. PPU terdiri dari :
 - a. Pejabat Negara
 - b. Pimpinan dan anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
 - c. PNS
 - d. Prajurit
 - e. Anggota Polri
 - f. Kepala desa dan perangkat desa
 - g. Pegawai swasta
 - h. Pekerja/ pegawai lain yang menerima gaji atau upah.
2. Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) yaitu, setiap orang yang bekerja atau berusaha atas resiko sendiri dan pekerja di luar hubungan kerja yang mampu bayar iuran.
3. Bukan Pekerja (BP) yaitu, setiap orang yang bukan termasuk PPU, PBPU, PBI dan penduduk yang didaftarkan Pemda. BP terdiri dari:
 - a. Investor
 - b. Pemberi Kerja
 - c. Penerima pensiun
 - d. Veteran
 - e. Perintis Kemerdekaan
 - f. Janda, duda, atau anak yatim dan/atau piatu dari Veteran atau perintis kemerdekaan
 - g. BP lain yang mampu membayar iuran.

Menjadi peserta JKN memiliki banyak manfaat layanan yang didapatkan peserta, tetapi ada juga beberapa manfaat yang tidak dijamin

oleh BPJS Kesehatan. Berdasarkan Peraturan Presiden no 82 tahun 2018 pasal 47 dan 52 mengenai manfaat layanan program JKN sebagai berikut,

B. Manfaat yang Dijamin

1. Fasilitas kesehatan tingkat pertama yang mencakup :
 - a. Administrasi pelayanan
 - b. Pelayanan promotif dan preventif
 - c. Pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis
 - d. Tindakan medis nonspesialistik, baik operatif maupun nonoperatif
 - e. Pelayanan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai
 - f. Pemeriksaan penunjang laboratorium tingkat pertama
 - g. Rawat inap tingkat pertama
2. Fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan yang mencakup :
 - a. Administrasi pelayanan
 - b. Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi medis dasar
 - c. Pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi spesialisik
 - d. Tindakan medis spesialisik, baik bedah maupun non bedah
 - e. Pelayanan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai
 - f. Pelayanan penunjang diaknostik lanjutan
 - g. Rehabilitasi medis
 - h. Pelayanan darah
 - i. Pemulasaran jenazah peserta yang meninggal di fasilitas kesehatan
 - j. Pelayanan keluarga berencana (KB)
 - k. Rawat inap nonintensif dan intensif.

3. Pelayanan ambulan

Pelayanan ambulan diberikan untuk pasien rujukan dari fasilitas kesehatan dengan kondisi tertentu disertai dengan upaya menjaga kestabilan kondisi pasien untuk kepentingan keselamatan pasien.

C. Manfaat yang Tidak Dijamin

1. Pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
2. Pelayanan kesehatan yang dilakukan di fasilitas kesehatan yang tidak bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, kecuali keadaan darurat
3. Pelayanan kesehatan terhadap penyakit atau cedera akibat Kecelakaan Kerja atau hubungan kerja yang telah dijamin oleh program jaminan Kecelakaan Kerja atau menjadi tanggungan Pemberi Kerja
4. Pelayanan kesehatan yang dijamin oleh program jaminan kecelakaan lalu lintas yang bersifat wajib sampai nilai yang ditanggung oleh program jaminan kecelakaan lalu lintas sesuai hak kelas rawat peserta
5. Pelayanan kesehatan yang dilakukan di luar negeri
6. Pelayanan kesehatan untuk tujuan estetik
7. Pelayanan untuk mengatasi infertilitas
8. Pelayanan meratakan gigi atau ortodonsi
9. Gangguan kesehatan/ penyakit akibat ketergantungan obat dan/ atau alcohol
10. Gangguan kesehatan akibat sengaja menyakiti diri sendiri atau akibat melakukan hobi yang membahayakan diri sendiri
11. Pengobatan komplementer, alternatif, dan tradisional, yang belum dinyatakan efektif berdasarkan penilaian teknologi kesehatan;
12. Pengobatan dan tindakan medis yang dikategorikan sebagai percobaan atau eksperimen
13. Alat dan obat kontrasepsi, kosmetik
14. Perbekalan kesehatan rumah tangga
15. Pelayanan kesehatan akibat bencana pada masa tanggap darurat, kejadian luar biasa/ wabah
16. Pelayanan kesehatan pada kejadian tak diharapkan yang dapat dicegah

17. Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dalam rangka bakti sosial
18. Pelayanan kesehatan akibat tindak pidana penganiayaan, kekerasan seksual, korban terorisme, dan tindak pidana perdagangan orang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
19. Pelayanan kesehatan tertentu yang berkaitan dengan Kementerian Pertahanan, Tentara Nasional Indonesia, dan Kepolisian Negara Republik Indonesia
20. Pelayanan lainnya yang tidak ada hubungan dengan Manfaat Jaminan Kesehatan yang diberikan atau pelayanan yang sudah ditanggung dalam program lain.

2.1.2 Aplikasi Mobile JKN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat mendorong BPJS Kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada pesertanya. Untuk mewujudkan hal tersebut BPJS Kesehatan menciptakan suatu inovasi berupa aplikasi berbasis *online* yang diberi nama Mobile JKN.

Aplikasi Mobile JKN merupakan transformasi digital BPJS Kesehatan yang berupa kegiatan pelayanan administratif yang dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan ditransformasikan dalam bentuk aplikasi yang dapat di akses kapanpun dan dimanapun tanpa ada batasan waktu. Aplikasi ini pertama kali diperkenalkan pada tanggal 15 November 2017 (BPJS, 2017). Sejak kemunculannya hingga saat ini aplikasi ini terus disempurnakan agar semakin berkembang dan lebih mempermudah lagi bagi pesertanya.

Aplikasi Mobile JKN hanya bisa diakses oleh peserta JKN KIS. Untuk mendapatkan aplikasi ini sangat mudah hanya dengan mengunduh aplikasi di *Google Play Store* dan *Apple Store*. Aplikasi ini bisa dioperasikan melalui *smartphone* sehingga lebih mudah untuk menggunakannya.

Terdapat berbagai fitur yang tersedia di Aplikasi Mobile JKN yang dapat membantu peserta JKN KIS dalam memperoleh pelayanan kesehatan yaitu :



gambar 2. 1 fitur aplikasi Mobile JKN

1. Info Program JKN

Info program JKN menampilkan informasi mengenai program JKN seperti pendaftaran, sanksi, hak dan kewajiban, fasilitas dan manfaat, info cara pembayaran dan FAQ (Tanya jawab umum).

2. Info Lokasi Faskes

Info lokasi faskes menampilkan informasi fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Dalam fitur ini juga menampilkan fasilitas kesehatan terdekat. Untuk mempermudah mendapatkan informasi lokasi faskes peserta sebaiknya menyalakan pengaturan lokasi yang ada di *smartphone*.

3. Info Ketersediaan Tempat Tidur

Info ketersediaan tempat tidur menampilkan ketersediaan tempat tidur rumah sakit terdekat sesuai dengan kelas peserta.

4. Pendaftaran Peserta Baru

Pendaftaran peserta baru digunakan bagi peserta yang ingin mendaftar sebagai peserta JKN KIS. Calon peserta melakukan pendaftaran sebagai peserta PBPU atau peserta mandiri.

5. Info Peserta

Info peserta menampilkan informasi kepesertaan peserta dan anggota keluarganya. Dalam fitur ini berisi nama, kelas perawatan, status peserta, tanggal lahir, tempat faskes pertama.

6. Pendaftaran Pelayanan (Antrean)

Pendaftaran pelayanan menampilkan pendaftaran diri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di FKTP dan FKRTL peserta tersebut terdaftar. Fitur ini hanya bisa digunakan bila faskes tersebut memiliki sistem antrean yang terkoneksi dengan Mobile JKN.

7. Konsultasi Dokter

Konsultasi dokter digunakan untuk peserta yang ingin melakukan konsultasi dengan dokter FKTP yang terdaftar melalui Mobile JKN. Dengan fitur ini peserta tidak perlu datang ke FKTP untuk berkonsultasi.

8. Info Jadwal Tindakan Operasi

Info jadwal tindakan operasi menampilkan jadwal operasi peserta sesuai mana dalam aplikasi dan dapat mengetahui jadwal operasi di rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan.

9. Pengaduan Layanan JKN

Pengaduan layanan digunakan untuk peserta yang ingin melakukan pengaduan secara tertulis maupun melalui telepon *call center* BPJS Kesehatan di 165.

10. Perubahan Data Peserta

Perubahan data peserta menampilkan menu ubah data, meliputi perubahan nomor handphone, alamat email, alamat surat, pindah FKTP, pindah kelas.

11. Info Iuran

Info iuran digunakan tagihan iuran bagi peserta PBPU atau BP dan anggota keluarganya yang harus dibayar.

12. Pendaftaran Auto Debit

Pendaftaran auto debit menampilkan paduan untuk pendaftaran melalui auto debit sesuai chanel auto debit yang dipilih oleh peserta. Fitur ini digunakan untuk peserta PBPU atau BP.

13. Info Riwayat Pembayaran

Info riwayat pembayaran menampilkan riwayat pembayaran premi peserta dan pembayaran denda pelayanan kesehatan.

14. Skrining Riwayat Kesehatan

Skrining riwayat kesehatan berisi pertanyaan dan pernyataan terkait riwayat kesehatan peserta. Fitur ini bertujuan untuk mendeteksi gejala penyakit kronis seperti diabetes mellitus, hipertensi, ginjal kronik dan jantung koroner. Skrining kesehatan dilakukan sekali dalam satu tahun.

15. Info Riwayat Pelayanan

Info riwayat pelayanan menampilkan histori atau riwayat pelayanan yang meliputi diagnosa, keluhan dan terapi yang diberikan oleh faskes.

16. Info Virtual Account

Info virtual account menampilkan nomor virtual account bagi peserta PBPU dan BP.

17. Skrining Mandiri Covid-19

Skrining mandiri Covid-19 berisi pertanyaan seputar covid-19 untuk mengetahui potensi penulatan Covid-19 pada peserta. Dalam fitur ini juga terkoneksi dengan lokasi peserta dan disesuaikan dengan data dan informasi status zona di wilayah masing-masing.

18. Rencana Pembayaran Bertahap

Rencana pembayaran bertahap menampilkan program yang disediakan bagi peserta dengan tunggakan lebih dari 3 bulan (4 sampai dengan 24 bulan).

2.1.3 Efektivitas

Efektivitas adalah gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang sudah ditetapkan dan adanya keterkaitan antara nilai-nilai yang bervariasi (prakoso, 2015). Menurut (Gie, 2001) faktor yang mempengaruhi efektivitas yaitu :

a. Waktu

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan faktor utama, semakin lama tugas tersebut dikerjakan maka semakin banyak tugas lain yang menyusul, hal tersebut memperkecil tingkat efektivitas kerja.

b. Tugas

Harus diberikan penjelasan maksud dan pentingnya tugas yang akan diberikan.

c. Produktivitas

Memiliki produktivitas yang tinggi dalam bekerja tentu dapat menghasilkan efektivitas yang baik, begitu pula sebaliknya.

d. Motivasi pimpinan

Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif maka semakin baik juga kinerja yang dapat dihasilkan.

e. Evaluasi kerja

Pimpinan memberikan bantuan dalam informasi kepada pegawainya agar dapat melakukan pekerjaan dengan baik dan benar.

f. Pengawasan

Dengan adanya pengawasan kinerja pegawai dapat terpantau, hal tersebut dapat memperkecil resiko dalam pelaksanaan tugas.

g. Lingkungan tempat kerja

Tata ruang, cahaya dan pengaruh suara dapat mempengaruhi konsentrasi seorang pegawai dalam bekerja.

h. Perlengkapan dan fasilitas

Sarana dan perlengkapan yang lengkap dapat mempermudah dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan pada saat bekerja.

2.1.4 Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri (Warella, 1997).

Jenis pelayan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan (2002) dapat dibedakan berdasarkan ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan yaitu :

1. Jenis Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan yang menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan seetifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).

2. Jenis Pelayanan Barang

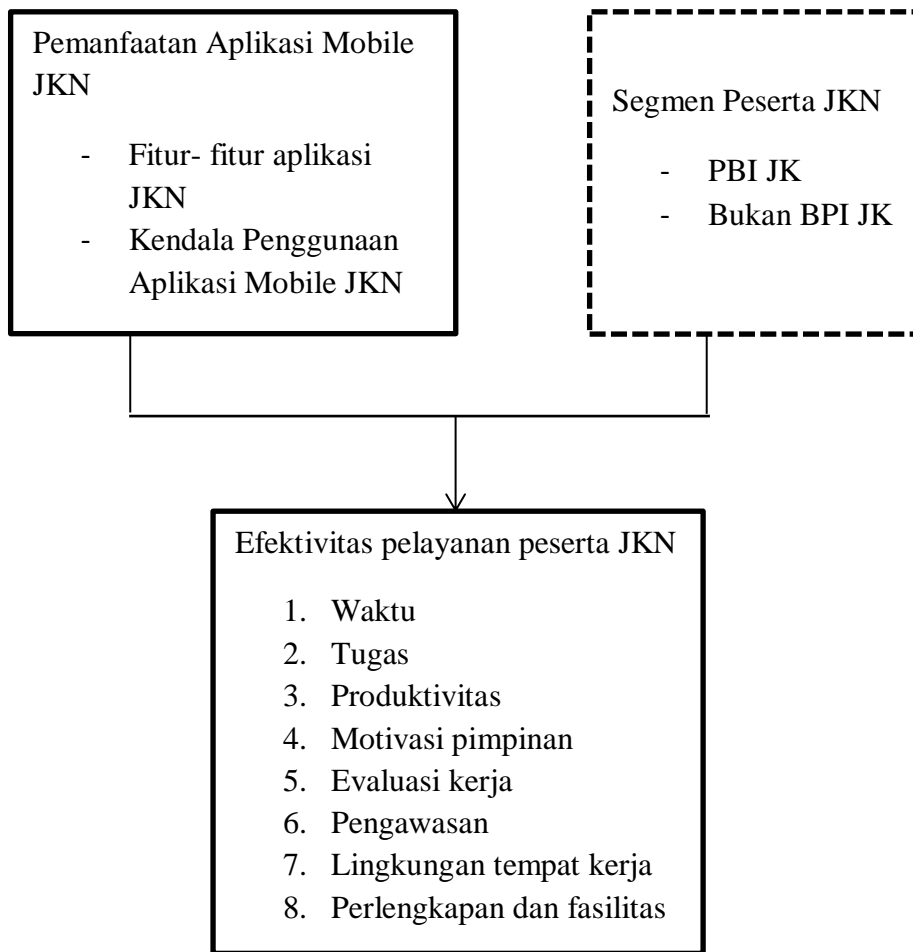
Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atas sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah

secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.


3. Jenis Pelayanan Jasa


Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadaman kebakaran.

2.2 Kerangka Konsep



Keterangan :

 = Diteliti

 = Tidak diteliti

Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN yaitu dengan memanfaatkan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi tersebut. Semua peserta dapat mengakses aplikasi tersebut jika telah registrasi di *handphone* peserta. Dalam pemanfaatan aplikasi tersebut terdapat kendala yang bisa diperoleh peserta JKN. Kendala tersebut juga dapat menghambat efektivitas pelayanan. Berdasarkan teori dari (Gie, 2001) faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas yaitu waktu, tugas, produktivitas, motivasi pimpinan, evaluasi kerja, pengawasan, lingkungan tempat kerja dan perlengkapan dan fasilitas.