

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Dalam rangka untuk mewujudkan komitmen dalam resolusi WHO bahwa setiap Negara wajib untuk mengembangkan Universal Health Coverage (UHC) bagi seluruh rakyat, maka dengan demikian pemerintah memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan Jaminan kesehatan melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Arini, 2022).

1. Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Jaminan kesehatan merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui mekanisme asuransi sosial yang bertujuan agar seluruh masyarakat Indonesia mendapatkan perlindungan dalam sistem asuransi sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Perlindungan kesehatan ini diberikan kepada setiap masyarakat yang telah membayar iuran atau iurannya yang telah dibayarkan oleh pemerintah. Kepesertaan JKN ini bersifat wajib (mandatory). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).

2. Tujuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Program Jaminan Kesehatan (JKN) bertujuan untuk meningkatkan pencapaian Universal Health Coverage (UHC) dan untuk memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia agar dapat hidup sejahtera, produktif, dan hidup

sehat sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar rakyat. Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang mencakup pelayanan obat dan bahan habis pakai sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan medis.

3. Jenis Kepeserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

a. Penerima Bantuan Iuran (PBI)

Kepesertaan PBI merupakan jenis kepesertaan yang iurannya dibayarkan oleh APBN pemerintah pusat atau APBD pemerintah daerah, kategori pada kepesertaan ini merupakan orang yang tidak mampu atau fakir miskin. Orang tidak mampu adalah orang yang memiliki sumber mata pencaharian, gaji, atau upah dan hanya mampu membiayai atau memenuhi kebutuhan dasar yang layak sedangkan fakir miskin adalah orang yang tidak memiliki sama sekali sumber mata pencaharian atau memiliki sumber pencaharian akan tetapi tidak mampu memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari yang layak bagi dirinya sendiri maupun keluarganya (BPJS, 2020).

b. Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI)

Kepesertaan Non-PBI merupakan peserta JKN yang tidak tergolong ke fakir miskin dan orang tidak mampu, yang terdiri dari:

a) Pekerja Penerima Upah (PPU)

Pekerja Penerima Upah adalah setiap orang bekerja pada pemberi kerja dengan menerima gaji atau upah pada setiap bulannya atau setiap harinya. Pekerja penerima upah terdiri atas (Pegawai Negeri Sipil, TNI, Polri, pejabat Negara, pegawai pemerintah non pegawai negeri, pegawai swasta, BUMN).

b) Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)

Pekerja Bukan Penerima Upah adalah setiap orang yang bekerja atau yang berusaha dengan menanggung segala resiko sendiri. Pekerja Bukan Penerima Upah terdiri atas (tenaga ahli yang melakukan pekerjaan bebas seperti pengacara, akuntan, arsitek, pemain musik, penyanyi, sutradara, olahragawan, mahasiswa dari perguruan tinggi atau lembaga sejenis, santri, warga Negara asing yang bekerja minimal 6 bulan yang dilengkapi surat izin yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang). Peserta PBPU wajib mendaftarkan dirinya dan anggota keluarganya dan pendaftaran dilakukan dikelas rawat yang sama untuk seluruh anggota keluarga yang terdaftar dalam Kartu Keluarga.

c) Bukan Pekerja (BP)

Peserta Bukan Pekerja adalah setiap orang yang tidak termasuk kedalam jenis kepesertaan PBI, PPU, PBPU. Peserta Bukan Pekerja terdiri atas (investor, pemberi kerja, penerima pensiun, janda atau duda, bukan pekerja yang mampu membayar iuran)

Pendaftaran bagi peserta PBPU atau peserta BP yang dilakukan secara mandiri, pembayaran iuran pertama dapat dilakukan setelah 14 (empat belas) hari sejak pendaftaran dan telah diverifikasi selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran melalui mekanisme autodebit (BPJS, 2020).

2.1.1 Persepsi

Menurut KBBI persepsi memiliki arti tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu. Menurut Sugiharto dkk dalam (Rahma, 2018) persepsi adalah suatu kemampuan otak dalam menterjemahkan atau menyerap terhadap sesuatu tertentu melalui stimulus yang

diterima dan menghasilkan tanggapan atau kesimpulan, ada yang mempersepsikan sesuatu dengan baik atau persepsi positif ataupun ada yang mempersepsikan sesuatu dengan buruk maka akan memunculkan persepsi negatif sehingga mempengaruhi tindakan yang nyata.

Menurut (Slameto, 2003:104) dalam (Adhitama, 2016) persepsi adalah suatu proses yang menyangkut dengan masuknya pesan dan informasi dalam otak manusia melalui indera jadi dapat dinyatakan persepsi merupakan perlakuan seseorang terhadap informasi tentang suatu objek yang diterima.

Menurut (Robbins & Judge 2013:166) menjelaskan bahwa persepsi adalah suatu proses para individu yang dimana mengatur dan menginterpretasikan kesan – kesan sensorik mereka guna memberikan arti bagi lingkungan (Tewal et al., 2017).

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu penerimaan suatu hal dengan proses menterjemahkan melalui stimulus sehingga menghasilkan persepsi yang dapat mempengaruhi tindakan kedepannya.

1. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Seseorang yang ingin melakukan persepsi tentu tidak terjadi langsung begitu saja pasti ada faktor yang menyebabkan individu tersebut ingin melakukan persepsi terhadap suatu objek. Faktor ini yang menyebabkan seseorang dapat memiliki persepsi yang berbeda walaupun melihat objek yang sama. Menurut (Robbins & Judge, 2013:167) dalam (Tewal et al., 2017) terdapat tiga faktor yang mempengaruhi seseorang memberikan suatu persepsi, diantaranya:

a. Persepsi

- 1) Sikap, reaksi yang terjadi pada seseorang yang mencerminkan kedalam suatu perasaan terhadap suatu objek, aktivitas, peristiwa dan individu lainnya.

- 2) Motivasi, salah satu faktor yang mendorong seseorang untuk berperilaku dengan melakukan aktivitas tertentu.
- 3) Minat, dorongan seseorang untuk melakukan sesuatu.
- 4) Pengalaman, peristiwa yang pernah dialami oleh seseorang sehingga individu memberikan tanggapan terhadap objek tersebut
- 5) Harapan, suatu keyakinan atau kepercayaan terhadap suatu yang di inginkan dan akan didapatkan pada masa yang akan datang.

b. Situasi

Faktor situasi pada persepsi memiliki beberapa indikator diantaranya waktu, pengaturan pada pekerjaan, dan pengaturang pada lingkungan.

c. Sasaran

Faktor sasaran yang di observasikan dapat mempengaruhi dengan apa yang diartikan, dengan contoh apabila individu yang bersuara keras maka cenderung akan di perhatikan dalam suatu lingkup kelompok dibanding dengan individu yang memiliki suara yang lembut begitupun dengan individu yang menarik atau tidak. Oleh sebab itu sasaran tidak dapat dilihat secara khusus, faktor sasaran meliputi kebaruan, gerakan, suara, ukuran, latar belakang, kedekatan, serupa (Tewal et al., 2017).

Menurut Sondang dalam (Hudawis, 2021a) terdapat dua faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang diantaranya:

1) Faktor Internal

Target persepsi ini berada dari dalam diri individu, sebagai contoh motivasi belajar, fokus perhatian, proses menanggapi, kejiwaan, nilai dalam diri seseorang, minat, harapan, motivasi, cita – cita, dan lain-lain.

2) Faktor Eksternal

Target persepsi ini dapat berupa faktor dari keluarga, masyarakat, lingkungan pembelajaran, informasi yang didapatkan melalui berbagai media dan sifat – sifat sasaran yang memiliki pengaruh terhadap persepsi terhadap orang yang melihatnya.

2. Proses Terjadinya Persepsi

Terjadinya persepsi pada diri individu tidak berlangsung begitu saja, melainkan melalui sebuah proses. Proses persepsi adalah peristiwa dua arah yaitu sebagai hasil aksi dan reaksi. Menurut Bimo Walgito (2010: 101) dalam (Adhitama, 2016) agar individu dapat menyadari dan mengadakan persepsi, maka ada beberapa syarat yang perlu dipenuhi, yaitu:

- a. Adanya objek yang dipersepsi objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera. Stimulus dapat datang dari luar langsung mengenai alat indera (reseptor) maupun datang dari dalam yang langsung mengenai saraf penerima (sensoris) yang bekerja seperti reseptor.
- b. Alat indera atau reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus. Disamping itu harus adapula syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf yaitu otak sebagai pusat kesadaran.
- c. Adanya perhatian, merupakan langkah pertama sebagai persiapan dalam mengadakan persepsi. Tanpa perhatian tidak akan terjadi persepsi dalam diri seseorang.

2.1.2 Aplikasi Mobile JKN

Mobile JKN merupakan transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan, yang awalnya merupakan kegiatan administratif dilakukan di Kantor Layanan ataupun Fasilitas Kesehatan maka kini di transformasikan dalam bentuk aplikasi. Pada Bulan November tahun

2017 Aplikasi Mobile JKN ini diperkenalkan ke publik dan diresmikan oleh Fachmi Idris selaku Direktur Utama BPJS Kesehatan (Humas, 2020).

Aplikasi Mobile JKN memiliki beberapa fitur utama yaitu fitur peserta, fitur tagihan, fitur pelayanan, dan fitur umum. Terdapat 14 fitur pada Aplikasi Mobile JKN diantaranya:

a. Fitur Peserta :

- 1) Menampilkan informasi kepesertaan peserta dan anggota keluarga
- 2) Mengubah data kepesertaan peserta dan anggota keluarga termasuk mengubah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), pindah kelas, nomor telepon, alamat email dan lainnya
- 3) Menampilkan dan mengunduh Kartu JKN-KIS dalam bentuk digital, pengguna dapat mengirimkan kartu ke alamat email yang sudah terdaftar
- 4) Calon peserta dapat melakukan pendaftaran Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) dengan memasukkan Nomor KTP serta alamat email atau Nomor telepon yang dapat menerima pesan

b. Fitur Tagihan :

- 1) Menampilkan tagihan iuran Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU)
- 2) Menampilkan panduan pembayaran sesuai channel pembayaran yang dipilih
- 3) Menampilkan nomor Virtual Account peserta
- 4) Menampilkan riwayat pembayaran premi dan denda peserta selama tiga bulan sebelumnya

c. Fitur Pelayanan :

- 1) Menampilkan history pelayanan peserta lengkap dengan diagnose yang dibuat oleh dokter
- 2) Menampilkan skrining kesehatan yang berisi pertanyaan dan pernyataan yang terkait dengan riwayat kesehatan dan hasilnya dapat dilihat langsung
- 3) Mendaftar pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dengan menggunakan system antrean JKN

d. Fitur Umum :

- 1) Memberikan informasi kantor BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) terdekat dengan posisi pengguna
- 2) Memberikan informasi seputar program JKN-KIS terkait manfaat yang didapatkan, persyaratan pendaftaran peserta, hak dan kewajiban peserta, serta sanksi yang diberlakukan
- 3) Menyampaikan pengaduan dan keluhan tertulis ataupun dengan menghubungi Care Canter BPJS Kesehatan di Nomor 150040.

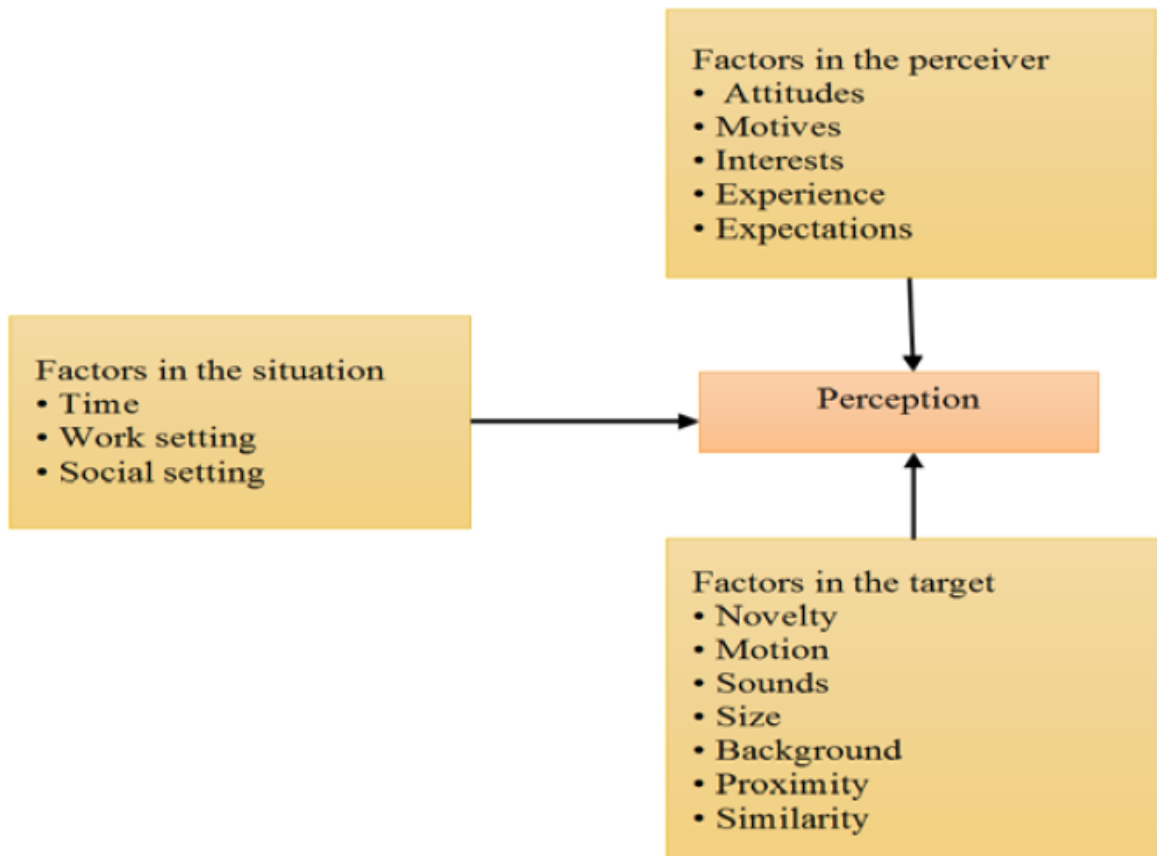
Dengan adanya aplikasi ini diharapkan peserta maupun masyarakat dapat dengan mudah dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan program Jaminan Kesehatan Nasional secara cepat, tepat dan dapat diakses dimanapun dan kapanpun.

2.2 Penelitian Terdahulu

1. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rahma, 2018) mendapatkan kesimpulan bahwa dengan keberadaan sebuah inovasi aplikasi telah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam meningkatkan suatu kegiatan sehingga hal tersebut menimbulkan sikap masyarakat untuk mendukung keberadaan aplikasi tersebut kemudian merasa senang menggunakan layanan tersebut.

2. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Adiyanti, 2015) pada kesimpulan dapat dilihat bahwa dengan semakin mudah dalam suatu penggunaan teknologi maka minat seseorang dalam menggunakan produk akan semakin bertambah dikarenakan ketika suatu produk mudah digunakan maka pengguna tidak perlu mempelajari lebih mendalam sehingga tidak perlu membuang waktu dan tenaga pengguna sehingga kemudahan dalam penggunaan akan berpengaruh secara signifikan dalam mempengaruhi minat seseorang.
3. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hudawis, 2021b) dapat didapatkan kesimpulan bahwa minat belajar siswa kurang dengan penggunaan aplikasi whatsapp motivasi belajar kurang rasa dan berdasarkan penyebaran angket yang disebarkan mendapatkan hasil persentase 49,14% yang dikategorikan cukup baik dan hasil tersebut tidak mencapai setengah dari 50% yang memiliki kesimpulan bahwa siswa senang belajar dengan tatap muka dibandingkan belajar daring dengan menggunakan aplikasi whatsapp dikarenakan beberapa hal yang menjadi penghambat siswa dalam belajar daring.

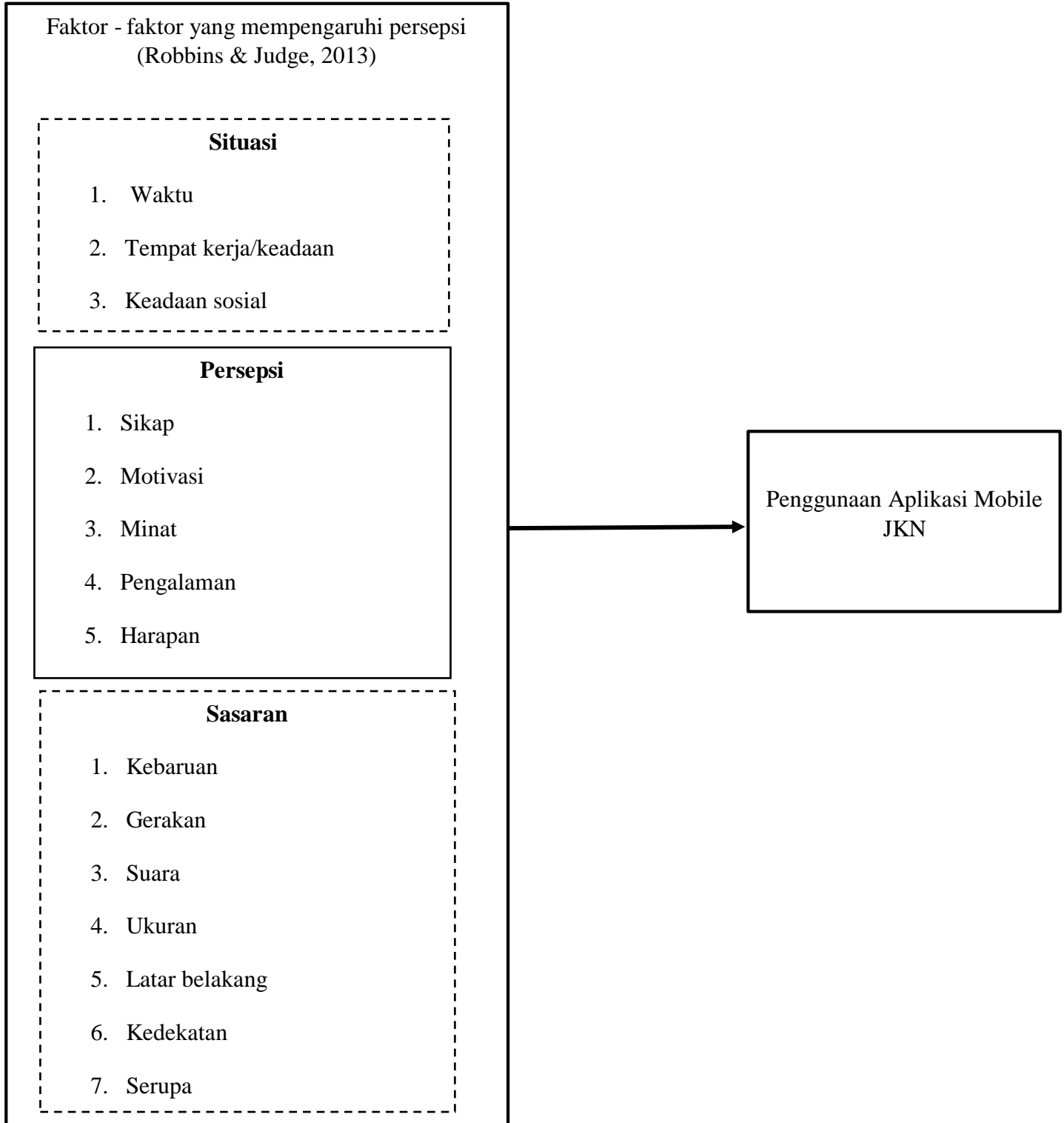
2.3 Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori (Robbins & Judge, 2013) dalam (Tewal et al., 2017)

Teori persepsi yang dikemukakan oleh Robbins & Judge, 2013, dapat dijelaskan pada gambar 2.1 diketahui bahwa persepsi dapat dipengaruhi oleh tiga faktor diantaranya faktor situasi yang meliputi waktu, tempat kerja dan keadaan sosial, faktor kedua berisi persepsi yang meliputi sikap, motivasi, minat, pengalaman, dan harapan, ketiga faktor yang dapat mempengaruhi persepsi adalah sasaran yang meliputi kebaruan, gerakan, suara, ukuran, latar belakang, kedekatan, serupa.

2.4 Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Kerangka Konsep (Robbins & Judge, 2013) dalam (Tewal et al., 2017)

Teori persepsi yang dikemukakan oleh Robbins & Judge, 2013, dapat dijelaskan pada gambar 2.2 diketahui bahwa persepsi dapat dipengaruhi oleh tiga faktor diantaranya faktor situasi yang meliputi waktu, tempat kerja dan keadaan sosial, faktor kedua berisi persepsi yang meliputi sikap, motivasi, minat, pengalaman, dan harapan, ketiga faktor yang dapat mempengaruhi persepsi adalah sasaran yang meliputi kebaruan, gerakan, suara, ukuran, latar belakang, kedekatan, serupa. Pada penelitian ini menggunakan salah satu faktor dari adanya persepsi yaitu faktor persepsi itu sendiri yang meliputi sikap, motivasi, minat, pengalaman, dan harapan.