

BAB II

TINJAUAN PUSTKA

A. Landasan Teori

1. Definisi Jaminan Kesehatan Nasional

Jaminan Kesehatan Nasional merupakan asuransi sosial yang mekanisme pengumpulan iuran bersifat wajib dari peserta, guna memberikan perlindungan kepada peserta atas risiko sosial ekonomi yang menimpa mereka dan atau anggota keluarganya (UU SJSN No.40 tahun 2004). Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah tata cara penyelenggaraan program Jaminan Sosial oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan Sosial adalah bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Dengan demikian, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Sistem Jaminan Sosial Nasional ini diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (*mandatory*) berdasarkan Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tujuannya adalah agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak

2. Prinsip JKN

Prinsip-prinsip Jaminan Kesehatan Nasional mengacu pada prinsip-prinsip Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) berikut:

a. Prinsip kegotongroyongan

Dalam SJSN, prinsip gotong royong berarti peserta yang mampu membantu peserta yang kurang mampu, peserta yang sehat membantu yang sakit atau yang berisiko tinggi, dan peserta yang sehat membantu yang sakit.

b. Prinsip nirlaba

Pengelolaan dana amanat oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah nirlaba bukan untuk mencari laba (*for profit oriented*). Sebaliknya, tujuan utama adalah untuk memenuhi sebesar-besarnya kepentingan peserta.

c. Prinsip portabilitas

Prinsip portabilitas jaminan sosial dimaksudkan untuk memberikan jaminan yang berkelanjutan kepada peserta sekalipun mereka berpindah pekerjaan atau tempat tinggal dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

d. Prinsip kepesertaan bersifat wajib

Kepesertaan wajib dimaksudkan agar seluruh rakyat menjadi peserta sehingga dapat terlindungi.

e. Prinsip dana amanat

Dana yang terkumpul dari iuran peserta merupakan dana titipan kepada badan-badan penyelenggara untuk dikelola sebaik-baiknya dalam rangka mengoptimalkan dana tersebut untuk kesejahteraan peserta.

f. Prinsip hasil pengelolaan

Dana Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan peserta.

3. Kepesertaan JKN

Peserta JKN adalah meliputi Penerima Bantuan Iuran (PBI) JKN dan bukan Penerima Bantuan Iuran (PBI) JKN.

a. Peserta PBI Jaminan Kesehatan meliputi orang yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu, sebagaimana diamanatkan UU SJSN yang iurannya dibayari pemerintah sebagai peserta program Jaminan Kesehatan.

b. Peserta Non PBI adalah Peserta yang tidak tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu, yang membayar iurannya secara sendiri ataupun kolektif ke BPJS Kesehatan. Peserta Non PBI JKN terdiri dari :

1) Peserta penerima upah dan anggota keluarganya, yaitu Setiap orang yang bekerja pada pemberi kerja dengan menerima gaji atau upah, antara lain Pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI, Anggota Polri, Pejabat Negara, Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Swasta, dan Pekerja lain yang memenuhi kriteria pekerja penerima upah

- 2) Pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya, yaitu setiap orang yang bekerja atau berusaha atas risiko sendiri, antara lain pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri, dan lain sebagainya
- 3) Bukan pekerja penerima dan anggota keluarganya, setiap orang yang tidak bekerja tapi mampu membayar iuran Jaminan Kesehatan, antara lain Investor, Pemberi kerja, Penerima pensiun, Veteran, Perintis kemerdekaan, dan bukan pekerja lainnya yang memenuhi kriteria bukan pekerja penerima upah

Iuran Jaminan Kesehatan adalah sejumlah uang yang dibayarkan secara teratur oleh Peserta, Pemberi Kerja, dan/atau Pemerintah untuk program Jaminan Kesehatan (pasal 16, Perpres No. 12/2013 tentang Jaminan Kesehatan).¹³ Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013, menyatakan bahwa Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Secara operasional, pelaksanaan JKN dituangkan dalam Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran (PBI).

4. Definisi Pengetahuan

Pengetahuan adalah suatu hasil dari rasa keingintahuan melalui proses sensoris, terutama pada mata dan telinga terhadap objek tertentu. Pengetahuan merupakan domain yang penting dalam terbentuknya perilaku terbuka atau *open behavior* (Donsu, 2017). Pengetahuan atau *knowledge* adalah hasil penginderaan manusia atau hasil tahu seseorang terhadap suatu objek melalui panca indra yang dimilikinya. Panca indra manusia guna penginderaan terhadap objek yakni penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan perabaan. Pada waktu penginderaan untuk menghasilkan pengetahuan tersebut dipengaruhi oleh intensitas perhatian dan persepsi terhadap objek. Pengetahuan seseorang sebagian besar diperoleh melalui indra pendengaran dan indra penglihatan (Notoatmodjo, 2014).

Pengetahuan dipengaruhi oleh faktor pendidikan formal dan sangat erat hubungannya. Diharapkan dengan pendidikan yang tinggi maka akan semakin

luas pengetahuannya. Tetapi orang yang berpendidikan rendah tidak mutlak berpengetahuan rendah pula. Peningkatan pengetahuan tidak mutlak diperoleh dari pendidikan formal saja, tetapi juga dapat diperoleh dari pendidikan non formal. Pengetahuan akan suatu objek mengandung dua aspek yaitu aspek positif dan aspek negatif. Kedua aspek ini akan menentukan sikap seseorang. Semakin banyak aspek positif dan objek yang diketahui, maka akan menimbulkan sikap semakin positif terhadap objek tertentu (Notoatmojo, 2014).

5. Tingkat Pengetahuan

Menurut Notoatmodjo (dalam Wawan dan Dewi, 2010) pengetahuan seseorang terhadap suatu objek mempunyai intensitas atau tingkatan yang berbeda. Secara garis besar dibagi menjadi 6 tingkat pengetahuan, yaitu :

a. Tahu (*Know*)

Tahu diartikan sebagai *recall* atau memanggil memori yang telah ada sebelumnya setelah mengamati sesuatu yang spesifik dan seluruh bahan yang telah dipelajari atau rangsangan yang telah diterima. Tahu disini merupakan tingkatan yang paling rendah. Kata kerja yang digunakan untuk mengukur orang yang tahu tentang apa yang dipelajari yaitu dapat menyebutkan, menguraikan, mengidentifikasi, menyatakan dan sebagainya.

b. Memahami (*Comprehention*)

Memahami suatu objek bukan hanya sekedar tahu terhadap objek tersebut, dan juga tidak sekedar menyebutkan, tetapi orang tersebut dapat menginterpretasikan secara benar tentang objek yang diketahuinya. Orang yang telah memahami objek dan materi harus dapat menjelaskan, menyebutkan contoh, menarik kesimpulan, meramalkan terhadap suatu objek yang dipelajari.

c. Aplikasi (*Application*)

Aplikasi diartikan apabila orang yang telah memahami objek yang dimaksud dapat menggunakan ataupun mengaplikasikan prinsip yang diketahui tersebut pada situasi atau kondisi yang lain. Aplikasi juga diartikan aplikasi atau penggunaan hukum, rumus, metode, prinsip, rencana program dalam situasi yang lain.

d. Analisis (*Analysis*)

Analisis adalah kemampuan seseorang dalam menjabarkan atau memisahkan, lalu kemudian mencari hubungan antara komponen-komponen dalam suatu objek atau masalah yang diketahui. Indikasi bahwa pengetahuan seseorang telah sampai pada tingkatan ini adalah jika orang tersebut dapat membedakan, memisahkan, mengelompokkan, membuat bagan (diagram) terhadap pengetahuan objek tersebut.

e. Sintesis (*Synthesis*)

Sintesis merupakan kemampuan seseorang dalam merangkum atau meletakkan dalam suatu hubungan yang logis dari komponen pengetahuan yang sudah dimilikinya. Dengan kata lain suatu kemampuan untuk menyusun formulasi baru dari formulasi yang sudah ada sebelumnya.

f. Evaluasi (*Evaluation*)

Evaluasi merupakan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu objek tertentu. Penilaian berdasarkan suatu kriteria yang ditentukan sendiri atau norma-norma yang berlaku dimasyarakat.

6. Proses Perilaku Tahu

Menurut Rogers yang dikutip oleh Notoatmodjo (dalam Donsu, 2017) mengungkapkan proses adopsi perilaku yakni sebelum seseorang mengadopsi perilaku baru di dalam diri orang tersebut terjadi beberapa proses, diantaranya:

- a. *Awareness* ataupun kesadaran yakni apda tahap ini individu sudah menyadari ada stimulus atau rangsangan yang datang padanya.
- b. *Interest* atau merasa tertarik yakni individu mulai tertarik pada stimulus tersebut.
- c. *Evaluation* atau menimbang-nimbang dimana individu akan mempertimbangkan baik dan tidaknya stimulus tersebut bagi dirinya. Inilah yang menyebabkan sikap individu menjadi lebih baik.
- d. *Trial* atau percobaanyaitu dimana individu mulai mencoba perilaku baru
- e. *Adaption* atau pengangkatan yaitu individu telah memiliki perilaku baru sesuai dengan penegtahuan,, sikap dan kesadarannya terhadap stimulus.

7. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan

Menurut Notoatmodjo (dalam Wawan dan Dewi, 2010) faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan adalah sebagai berikut :

a. Faktor Internal

a) Pendidikan

Pendidikan merupakan bimbingan yang diberikan seseorang terhadap perkembangan orang lain menuju impian atau cita-cita tertentu yang menentukan manusia untuk berbuat dan mengisi kehidupan agar tercapai keselamatan dan kebahagiaan. Pendidikan diperlukan untuk mendapatkan informasi berupa hal-hal yang menunjang kesehatan sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup. Menurut YB Mantra yang dikutip oleh Notoatmodjo, pendidikan dapat mempengaruhi seseorang termasuk juga perilaku akan pola hidup terutama dalam memotivasi untuk sikap berpesan serta dalam pembangunan pada umumnya makin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah menerima informasi.

b) Pekerjaan

Menurut Thomas yang kutip oleh Nursalam, pekerjaan adalah suatu keburukan yang harus dilakukan demi menunjang kehidupannya dan kehidupan keluarganya. Pekerjaan tidak diartikan sebagai sumber kesenangan, akan tetapi merupakan cara mencari nafkah yang membosankan, berulang, dan memiliki banyak tantangan. Sedangkan bekerja merupakan kegiatan yang menyita waktu.

c) Umur

Menurut Elisabeth BH yang dikutip dari Nursalam (2003), usia adalah umur individu yang terhitung mulai saat dilahirkan sampai berulang tahun . sedangkan menurut Huclok (1998) semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja. Dari segi kepercayaan masyarakat seseorang yang lebih dewasa dipercaya dari orang yang belum tinggi kedewasaannya.

d) Faktor Lingkungan

Lingkungan ialah seluruh kondisi yang ada sekitar manusia dan pengaruhnya dapat mempengaruhi perkembangan dan perilaku individu atau kelompok.

e) Sosial Budaya

Sistem sosial budaya pada masyarakat dapat memberikan pengaruh dari sikap dalam menerima informasi

8. Kriteria Tingkat Pengetahuan

Menurut Nursalam (2016) pengetahuan seseorang dapat diinterpretasikan dengan skala yang bersifat kualitatif, yaitu :

- a. Pengetahuan Baik : 76 % - 100 %
- b. Pengetahuan Cukup : 56 % - 75 %
- c. Pengetahuan Kurang : < 56 %

9. Mobile JKN

Mobile JKN aplikasi yang diluncurkan BPJS Kesehatan untuk memudahkan akses masyarakat pengguna Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Melalui aplikasi BPJS Kesehatan ini, kamu bisa memanfaatkan banyak fasilitas dan fitur yang ditawarkan, mulai dari mengecek iuran hingga mengurus pindah fasilitas kesehatan atau faskes. Beberapa fitur dalam aplikasi Mobile JKN adalah:

- a. Info JKN. Berisi informasi lengkap mulai dari pendaftaran, hak dan kewajiban peserta JKN, sanksi, fasilitas dan manfaat yang didapatkan peserta.
- b. Peserta. Fitur yang menampilkan informasi peserta JKN mulai dari nama, tanggal lahir, nomor BPJS hingga kelas dan lokasi faskes.
- c. Kartu peserta. Fitur yang menampilkan foto kartu peserta yang dapat digunakan sebagai ganti jika kamu tidak membawa kartu BPJS.
- d. Ubah data peserta. Fitur ini memungkinkan peserta JKN untuk mengubah data seperti nomor telepon, email, alamat surat, faskes, dan kelas BPJS.
- e. Pendaftaran peserta. Fitur untuk mendaftarkan diri menjadi peserta JKN bagi pengguna yang merupakan calon peserta mandiri atau calon Peserta Bukan Penerima Upah.

- f. Premi. Menampilkan tagihan iuran BPJS Kesehatan yang harus dibayar oleh peserta kategori peserta mandiri.
- g. Catatan Pembayaran. Menampilkan riwayat informasi pembayaran premi, pembayaran denda dan pembayaran *mobile*
- h. Pembayaran. Fitur untuk melakukan pembayaran Premi BPJS kesehatan secara *mobile* beserta pilihan metode pembayaran yang tersedia.
- i. Pendaftaran auto debit. Fitur untuk mempermudah peserta JKN KIS dalam membayar iuran setiap bulannya.
- j. Riwayat pelayanan. Menampilkan informasi riwayat kunjungan dan pelayanan peserta BPJS.
- k. Skrining. Fitur pelayanan skrining riwayat kesehatan kesehatan untuk membantu melihat potensi risiko penyakit peserta. Hasil skrining dapat digunakan untuk konsultasi lanjutan atau tes di faskes tingkat pertama.
- l. Obat ditanggung. Menampilkan daftar obat-obat yang ditanggung BPJS.
- m. Pendaftaran pelayanan. Fitur pendaftaran antrian online pada fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP).
- n. Lokasi fasilitas kesehatan. Memuat informasi mengenai lokasi kantor BPJS, faskes pertama dan lanjutan
- o. Cek VA. Fitur untuk mencari nomor virtual account peserta berdasarkan NIK.
- p. Fitur Pengaduan Keluhan. Layanan untuk mengajukan aduan dan keluhan yang tersambung ke BPJS Kesehatan Care Center.
- q. Program relaksasi tunggakan. Fitur pengajuan untuk mendapatkan keringanan dalam membayar iuran bagi peserta yang telah menunggak lebih dari enam bulan.
- r. Jadwal tindakan operasi. Menampilkan informasi mengenai jadwal tindakan operasi bagi peserta.
- s. Ketersediaan tempat tidur. Fitur untuk melihat ketersediaan tempat tidur atau ruang rawat inap.
- t. Konsultasi dokter. Fitur untuk memudahkan peserta melakukan komunikasi ke dokter di tempat FKTP terdaftar. Fitur ini dikeluarkan untuk mendukung penerapan *physical distancing* selama pandemi.

- u. Skrining mandiri Covid-19. Fitur terbaru untuk memberikan panduan bagi peserta dalam memantau kondisi kesehatannya dengan melihat gejala-gejala penularan Covid-19.

10. Cara menggunakan Mobile JKN

Untuk menggunakan fitur-fitur di dalam aplikasi Mobile JKN kamu harus melakukan pendaftaran pada aplikasi Mobile JKN sebelumnya. Adapun cara mendaftar aplikasi Mobile JKN adalah:

- a. Bagi pengguna yang baru mau mendaftar BPJS Kesehatan

Dapat melakukan pendaftaran BPJS Kesehatan *online* terlebih dahulu melalui aplikasi Mobile JKN dengan mengikuti langkah-langkah berikut.

- 1) Unduh dan install aplikasi Mobile JKN melalui App Store atau Play Store.
- 2) Klik Daftar
- 3) Klik Pendaftaran Peserta Baru.
- 4) Baca syarat dan ketentuan, lalu pilih “Saya setuju”.
- 5) Masukkan NIK E-KTP dan kode *captcha*, klik selanjutnya.
- 6) Akan muncul data kamu dan keluarga yang belum memiliki BPJS Kesehatan, klik selanjutnya.
- 7) Masukkan data diri sesuai yang diminta.
- 8) Pilih fasilitas kesehatan pertama, kelas perawatan dan faskes gini.
- 9) Masukkan alamat email yang aktif dan pilih simpan.
- 10) Sistem JKN akan mengirimkan nomor verifikasi melalui email tersebut.
Buka pesan email itu dan salin nomor verifikasi ke Mobile JKN.
- 11) Akan menemukan tampilan data peserta yang berhasil didaftarkan dan akan menerima nomor Virtual Account melalui email.
- 12) Lakukan pembayaran iuran sesuai dengan nomor Virtual Account tersebut melalui ATM, internet banking, bank, kantor pos atau merchant BPJS.
- 13) Setelah melakukan pembayaran bisa menggunakan aplikasi Mobile JKN.

- b. Cara daftar aplikasi Mobile JKN bagi peserta BPJS Kesehatan

Jika sebelumnya sudah menjadi peserta BPJS Kesehatan dan memiliki kartu JKN-KIS namun baru pertama kali akan menggunakan aplikasi mobile JKN, berikut langkah - langkahnya:

- 1) Unduh dan instal aplikasi Mobile JKN melalui App Store atau Play Store

- 2) Klik menu Aktivasi Akun
- 3) Masukkan data-data seperti:
 - a) Nomor kartu BPJS
 - b) Nomor KTP / NIK
 - c) Tanggal Lahir
 - d) Nama ibu kandung
 - e) Email
 - f) Nomor handphone
 - g) Password
 - h) Konfirmasi password
- 4) Pastikan semua data yang diisi sesuai dengan data yang telah didaftarkan apda BPJS Kesehatan sebelumnya.
- 5) Buka email yang terdaftar untuk melihat kode aktivasi yang telah dikirimkan oleh sistem Mobile JKN.
- 6) Masukkan kode aktivasi tersebut pada bagian verifikasi pendaftaran aplikasi Mobile JKN lalu klik *verify*.
- 7) Setelah verifikasi berhasil, kamu bisa login dan menggunakan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi Mobile JKN tersebut.

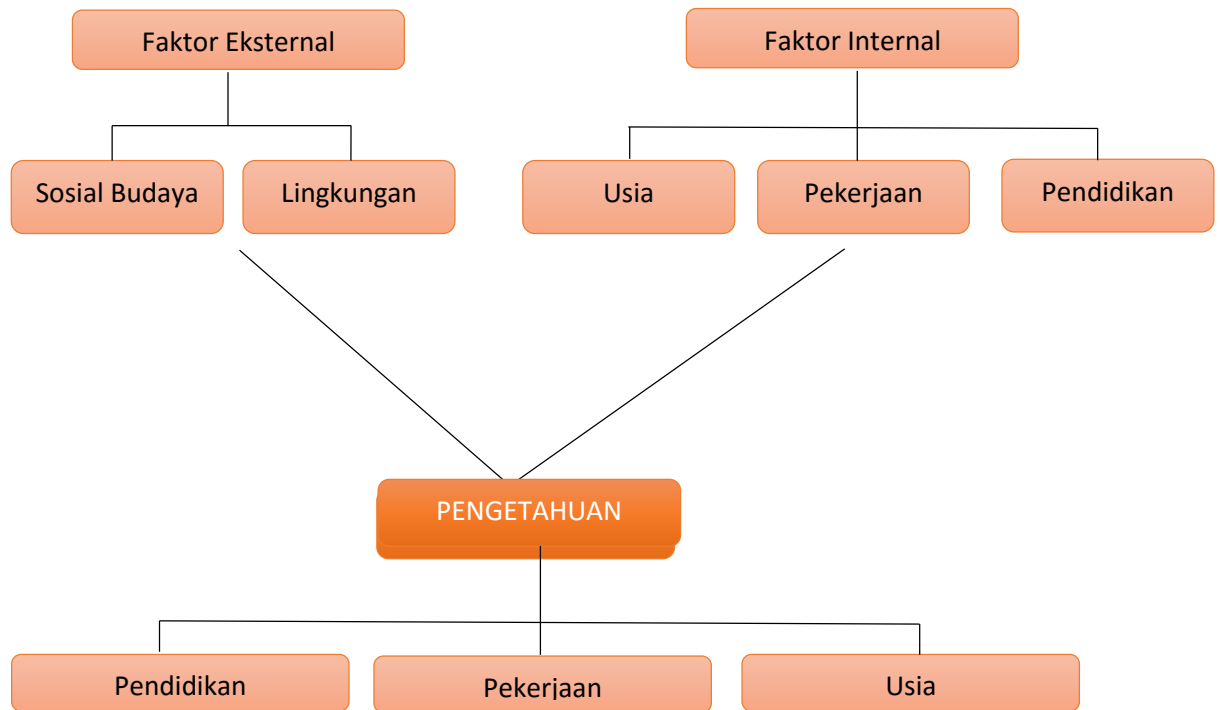
12. Manfaat Mobile JKN bagi pengguna

Dari beragam fitur yang terdapat dalam mobile JKN di atas, ada berbagai manfaat yang bisa dirasakan oleh penggunanya di antaranya,:

- a. Lebih mudah mengetahui informasi tagihan bagi anggota keluarga yang terdaftar dalam BPJS Kesehatan sebab di dalamnya terdapat fitur premi untuk mengetahui sisa tunggakan iuran yang belum di bayar.
- b. Mudah untuk mengganti data anggota yang terdaftar dalam Mobile JKN. Baik berupa data email, nomor telpon, alamat, hingga fasilitas kesehatan. Sehingga kamu tidak perlu repot mengubah data tersebut dengan datang ke kantor BPJS Kesehatan.
- c. Mempermudah untuk mendaftar antrian online di fasilitas kesehatan yang telah dipilih oleh pengguna. Dengan begitu, peserta BPJS bisa mendaftar antrian hanya dari smartphone
- d. Lebih mudah mengetahui ketersediaan tempat tidur di fasilitas kesehatan.

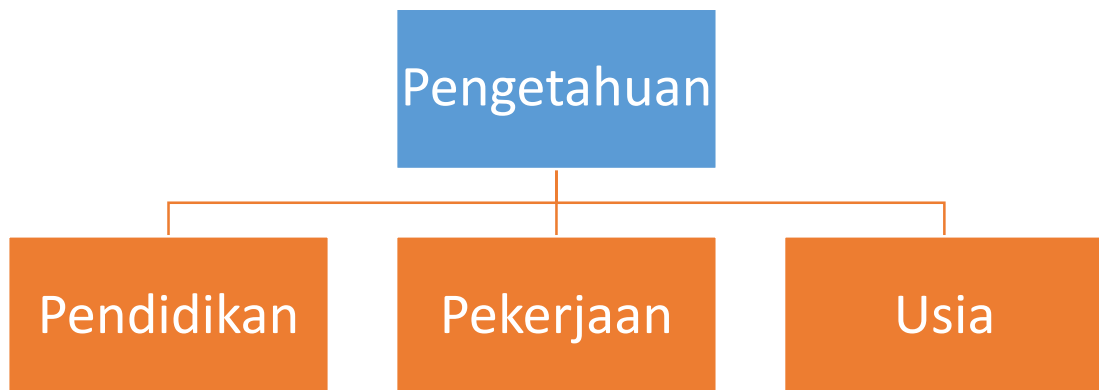
- e. Tersedianya fasilitas konsultasi dengan dokter, sehingga pengguna bisa lebih leluasa menceritakan keluhan penyakitnya kepada dokter.

B. Kerangka Teori



(Gambar 2.1)

C. Kerangka Konsep



Pada kerangka konsep diatas, dijelaskan bahwa penelitian dilakukan dengan melihat pengetahuan peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) dalam penggunaan aplikasi MOBILE JKN di Desa Bogoharjo Kecamatan Ngadirojo Kabupaten Pacitan

