

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Jaminan Kesehatan Nasional**

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari sistem jaminan sosial nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (mandatory) berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN dengan tujuan untuk memenuhi kesehatan masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iuran yang dibayarkan oleh pemerintah.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang SJSN , maka jaminan kesehatan dikelola dengan prinsip:

##### **1. Prinsip Kegotong-royongan**

Dalam SJSN prinsip gotong royong berarti peserta yang sehat membantu yang sakit, yang kaya membantu yang miskin dengan semua peserta membayar iuran.

##### **2. Prinsip Nirlaba**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial tidak diperbolehkan mencari keuntungan, justru untuk memenuhi kebutuhan peserta.

##### **3. Prinsip Keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas.**

Prinsip manajemen ini mendasari seluruh pengelolaan dana yang berasal dari iuran peserta dan hasil pengembangan.

##### **4. Prinsip portabilitas**

Prinsip ini menjamin bahwa sekalipun peserta berpindah tempat tinggal atau pekerjaan, selama masih di wilayah Negara Republik Indonesia tetap dapat mempergunakan hak sebagai peserta JKN

##### **5. Prinsip kepesertaan bersifat wajib**

Seluruh rakyat Indonesia diwajibkan menjadi peserta, sehingga dapat terlindungi dan penerapannya tetap disesuaikan dengan kemampuan ekonomi rakyat dan pemerintah serta kelayakan penyelenggaraan program.

#### 6. Prinsip dana amanat

Dana yang terkumpul dari iuran peserta merupakan dana titipan kepada badan penyelenggara untuk dikelola sebaik – baiknya demi kepentingan peserta.

#### 7. Prinsip hasil pengelolaan dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya pengembangan program dan sebesar-besarnya kepentingan peserta.

## **2.2 Peserta Jaminan Kesehatan**

### 2.2.1 Kepesertaan

#### 2.2.1.1 Pengertian Peserta

Peserta adalah setiap orang yang termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia, wajib menjadi peserta program Jaminan Sosial.

#### 2.2.1.2 Hak Peserta

1. Menentukan FKTP yang diinginkan pada saat mendaftar
2. Memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban serta prosedur pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3. Mendapatkan kartu identitas peserta sebagai identitas peserta JKN-KIS untuk memperoleh pelayanan kesehatan
4. Mendapatkan manfaat pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan
5. Menyampaikan pengaduan, kritik dan saran baik secara lisan maupun tertulis kepada BPJS Kesehatan

#### 2.2.1.3 Kewajiban Peserta

1. Mendaftarkan diri dan anggota keluarganya sebagai peserta JKN-KIS kepada BPJS Kesehatan
2. Membayar iuran secara rutin setiap bulan sebelum tanggal 10 (sepuluh)

3. Memberikan data dirinya dan anggota keluarganya secara lengkap dan benar
4. Melaporkan perubahan data dirinya dan anggota keluarganya, antara lain perubahan golongan, pangkat atau besaran gaji, pernikahan, perceraian, kematian, kelahiran, pindah alamat/ domisili dan pindah fasilitas kesehatan tingkat pertama serta perubahan alamat email dan nomor *handphone*
5. Menjaga kartu peserta agar tidak rusak, hilang atau dimanfaatkan oleh orang yang tidak berhak
6. Mentaati prosedur dan ketentuan untuk memperoleh manfaat pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan

#### 2.2.1.4 Jenis-jenis peserta:

Berdasarkan sumber dari website resmi BPJS Kesehatan, Peserta adalah semua penduduk Indonesia WAJIB menjadi peserta JKN-KIS yang dikelola oleh BPJS Kesehatan termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia dan telah membayar iuran, yang dibagi atas jenis kepesertaan sebagai berikut:

##### 1. Pekerja Penerima Upah (PPU)

###### a. PPU Penyelenggara Negara

Pekerja Penerima Upah Penyelenggara Negara (PPU PN/Pegawai Negeri Sipil) adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negara, atau diserahi tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pegawai Negeri Sipil terdiri dari:

- 1) Pegawai Negeri Sipil Pusat adalah PNS yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan bekerja pada Kementerian/Lembaga, Kesekretariatan Lembaga Tinggi Negara, Instansi Vertikal di daerah Provinsi/Kabupaten/Kota, Kepaniteraan Pengadilan, atau PNS dipekerjakan untuk tugas negara lainnya.

- 2) Pegawai Negeri Sipil Diperbantukan adalah PNS yang diperbantukan pada Instansi Pusat lainnya atau Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota atau Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah yang gajinya dibayar oleh instansi yang menerima perbantuan.
  - 3) Pegawai Negeri Sipil Dipekerjakan adalah PNS yang dipekerjakan pada Instansi Pusat lainnya atau Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota atau instansi lainnya yang gajinya dibayar oleh instansi induknya.
  - 4) Pegawai Negeri Sipil Daerah adalah PNS Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan bekerja pada Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota
  - 5) Pegawai Negeri Sipil TNI adalah PNS TNI Angkatan Darat, TNI Angkatan Laut, dan TNI Angkatan Udara yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.
  - 6) Pegawai Negeri Sipil Polri adalah PNS pada Kepolisian Negara Republik Indonesia yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.
- Anggota Keluarga Yang Ditanggung

Peserta PPU Badan Usaha meliputi istri/suami yang sah dan maksimal 3 (tiga) orang anak, dengan kriteria:

    - a) Tidak atau belum pernah menikah atau tidak mempunyai penghasilan sendiri
    - b) Belum berusia 21 (dua puluh satu) tahun atau belum berusia 25 (dua puluh lima) tahun yang masih melanjutkan pendidikan formal.
    - c) Apabila anak ke-1 (kesatu) sampai dengan anak ke-3 (ketiga) sudah tidak ditanggung, maka status anak tersebut dapat digantikan oleh anak berikutnya sesuai dengan urutan kelahiran dengan jumlah maksimal yang ditanggung adalah 3 (tiga) orang anak yang sah.

- Jika Suami dan Istri Pekerja

Suami istri yang merupakan Pekerja, keduanya wajib didaftarkan sebagai Peserta PPU oleh pemberi kerjanya dan membayar iuran. Suami, istri dan anak dari Peserta PPU berhak memilih kelas perawatan tertinggi.

b. Prajurit

Prajurit adalah personil/prajurit alat negara di bidang pertahanan yang melaksanakan tugasnya secara matra di bawah pimpinan Kepala Staf Angkatan atau gabungan di bawah Pimpinan Panglima TNI

- Anggota Keluarga Yang Ditanggung

Peserta PPU Badan Usaha meliputi istri/suami yang sah dan maksimal 3 (tiga) orang anak, dengan kriteria:

- a) Tidak atau belum pernah menikah atau tidak mempunyai penghasilan sendiri
- b) Belum berusia 21 (dua puluh satu) tahun atau belum berusia 25 (dua puluh lima) tahun yang masih melanjutkan pendidikan formal
- c) Apabila anak ke-1 (kesatu) sampai dengan anak ke-3 (ketiga) sudah tidak ditanggung, maka status anak tersebut dapat digantikan oleh anak berikutnya sesuai dengan urutan kelahiran dengan jumlah maksimal yang ditanggung adalah 3 (tiga) orang anak yang sah.

- Jika Suami dan Istri Pekerja

Suami istri yang merupakan Pekerja, keduanya wajib didaftarkan sebagai Peserta PPU oleh pemberi kerjanya dan membayar iuran. Suami, istri dan anak dari Peserta PPU berhak memilih kelas perawatan tertinggi.

c. Polri

Anggota Polri adalah pegawai negeri pada Kepolisian Negara Republik Indonesia yang melaksanakan fungsi kepolisian.

- Anggota Keluarga Yang Ditanggung

Peserta PPU Badan Usaha meliputi istri/suami yang sah dan maksimal 3 (tiga) orang anak, dengan kriteria:

- a) Tidak atau belum pernah menikah atau tidak mempunyai penghasilan sendiri
  - b) Belum berusia 21 (dua puluh satu) tahun atau belum berusia 25 (dua puluh lima) tahun yang masih melanjutkan pendidikan formal
  - c) Apabila anak ke-1 (kesatu) sampai dengan anak ke-3 (ketiga) sudah tidak ditanggung, maka status anak tersebut dapat digantikan oleh anak berikutnya sesuai dengan urutan kelahiran dengan jumlah maksimal yang ditanggung adalah 3 (tiga) orang anak yang sah.
- Jika Suami dan Istri Pekerja  
Suami istri yang merupakan Pekerja, keduanya wajib didaftarkan sebagai Peserta PPU oleh pemberi kerjanya dan membayar iuran. Suami, istri dan anak dari Peserta PPU berhak memilih kelas perawatan tertinggi.

d. Pejabat Negara

Pejabat Negara adalah pimpinan dan anggota lembaga negara sebagaimana dimaksudkan dalam Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan pejabat negara yang ditentukan oleh Undang-Undang, terdiri dari:

- 1) Presiden dan Wakil Presiden
- 2) Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Majelis Permusyawaratan Rakyat
- 3) Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat
- 4) Ketua, Wakil Ketua, Ketua Muda, dan Hakim Agung pada Mahkamah Agung, serta Ketua, Wakil Ketua, dan Hakim pada semua Badan Peradilan
- 5) Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Dewan Pertimbangan Agung
- 6) Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Badan Pemeriksa Keuangan

- 7) Menteri dan jabatan yang setingkat Menteri
  - 8) Kepala Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri yang berkedudukan sebagai Duta Besar Luar Biasa dan Berkuasa Penuh
  - 9) Gubernur dan Wakil Gubernur
  - 10) Bupati/Walikota dan Wakil Bupati/Wakil Walikota
  - 11) Pejabat Negara lainnya yang ditentukan oleh Undang-Undang
  - 12) Pimpinan dan anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah di Provinsi/Kabupaten/Kota di Indonesia.
- Anggota Keluarga Yang Ditanggung Peserta PPU Badan Usaha meliputi istri/suami yang sah dan maksimal 3 (tiga) orang anak, dengan kriteria:
    - a) Tidak atau belum pernah menikah atau tidak mempunyai penghasilan sendiri
    - b) Belum berusia 21 (dua puluh satu) tahun atau belum berusia 25 (dua puluh lima) tahun yang masih melanjutkan pendidikan formal
    - c) Apabila anak ke-1 (kesatu) sampai dengan anak ke-3 (ketiga) sudah tidak ditanggung, maka status anak tersebut dapat digantikan oleh anak berikutnya sesuai dengan urutan kelahiran dengan jumlah maksimal yang ditanggung adalah 3 (tiga) orang anak yang sah.
  - Jika Suami Istri Sama-Sama Pekerja  
Suami istri yang merupakan Pekerja, keduanya wajib didaftarkan sebagai Peserta PPU oleh pemberi kerjanya dan membayar iuran.
- e. Kepala Desa
- Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Desa

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 82 tahun 2018, Kepala Desa dan Perangkat Desa menjadi bagian dari segmen Pekerja Penerima Upah dalam Program JKN-KIS. Adapun yang termasuk dalam kelompok perangkat desa adalah :

a) Sekretariat Desa

Sekretariat Desa dipimpin oleh Sekretaris Desa dibantu oleh unsur staf sekretariat. Sekretariat Desa paling banyak banyak terdiri atas 3 (tiga) urusan yaitu urusan tata usaha dan umum, urusan keuangan, dan urusan perencanaan, dan paling sedikit 2 (dua) urusan yaitu urusan umum dan perencanaan, dan urusan keuangan. Masing-masing urusan dipimpin oleh Kepala Urusan.

b) Pelaksana Kewilayahan

Pelaksana Kewilayahan dilaksanakan oleh Kepala Dusun atau sebutan lain yang ditetapkan lebih lanjut dalam Peraturan Bupati/Walikota

c) Pelaksana Teknis

Pelaksana Teknis paling banyak terdiri dari 3 (tiga) seksi yaitu seksi pemerintahan, seksi kesejahteraan dan seksi pelayanan dan paling sedikit 2 (dua) seksi yaitu seksi pemerintahan serta seksi kesejahteraan dan pelayanan

• Anggota Keluarga Yang Ditanggung

Peserta PPU Badan Usaha meliputi istri/suami yang sah dan maksimal 3 (tiga) orang anak, dengan kriteria:

a) Tidak atau belum pernah menikah atau tidak mempunyai penghasilan sendiri;

b) Belum berusia 21 (dua puluh satu) tahun atau belum berusia 25 (dua puluh lima) tahun yang masih melanjutkan pendidikan formal

c) Apabila anak ke-1 (kesatu) sampai dengan anak ke-3 (ketiga) sudah tidak ditanggung, maka status anak tersebut dapat digantikan oleh anak berikutnya sesuai dengan

urutan kelahiran dengan jumlah maksimal yang ditanggung adalah 3 (tiga) orang anak yang sah.

- Jika Suami dan Istri Pekerja

Suami istri yang merupakan Pekerja, keduanya wajib didaftarkan sebagai Peserta PPU oleh pemberi kerjanya dan membayar iuran. Suami, istri dan anak dari Peserta PPU berhak memilih kelas perawatan tertinggi.

f. PPNPN

Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) adalah Pegawai Tidak Tetap, Pegawai Honorer, Staf Khusus dan pegawai lain yang dibayarkan oleh Anggaran Pendapatan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan Belanja Daerah. Pegawai tersebut merupakan pegawai yang diangkat untuk jangka waktu tertentu guna melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan yang bersifat teknis profesional dan administrasi sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan organisasi. Contoh antara lain:

1) Pegawai Honorer adalah pegawai yang diangkat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian atau Pejabat lain dalam pemerintahan untuk melaksanakan tugas tertentu pada instansi pemerintah atau yang penghasilannya menjadi beban APBN atau APBD.

2) Pegawai Tidak Tetap adalah pegawai yang diangkat untuk jangka waktu tertentu guna melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan yang bersifat teknis profesional dan administrasi sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan organisasi.

- Anggota Keluarga Yang Ditanggung

Peserta PPU Badan Usaha meliputi istri/suami yang sah dan maksimal 3 (tiga) orang anak, dengan kriteria:

a) Tidak atau belum pernah menikah atau tidak mempunyai penghasilan sendiri;

- b) Belum berusia 21 (dua puluh satu) tahun atau belum berusia 25 (dua puluh lima) tahun yang masih melanjutkan pendidikan formal
- c) Apabila anak ke-1 (kesatu) sampai dengan anak ke-3 (ketiga) sudah tidak ditanggung, maka status anak tersebut dapat digantikan oleh anak berikutnya sesuai dengan urutan kelahiran dengan jumlah maksimal yang ditanggung adalah 3 (tiga) orang anak yang sah.
- Jika Suami dan Istri Pekerja  
Suami istri yang merupakan Pekerja, keduanya wajib didaftarkan sebagai Peserta PPU oleh pemberi kerjanya dan membayar iuran. Suami, istri dan anak dari Peserta PPU berhak memilih kelas perawatan tertinggi

g. PPU Badan Usaha

Pekerja Penerima Upah (PPU) Badan Usaha adalah setiap orang yang bekerja pada Pemberi Kerja dengan menerima Gaji atau Upah pada suatu Badan Usaha.

Pekerja Penerima Upah Selain Penyelenggara Negara (PPU BU) terdiri atas:

- a) Pegawai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah pegawai pada badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.
- b) Pegawai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) adalah pegawai pada badan usaha yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Daerah.
- c) Pegawai Badan Usaha Swasta (BU Swasta) adalah pegawai pada badan usaha yang dimiliki oleh swasta. Badan Usaha ini sepenuhnya dikelola dan permodalannya dari pihak swasta dan berbadan hukum. Beberapa jenis BU Swasta yang ada di Indonesia seperti Perusahaan Perorangan, Perusahaan Persekutuan, Perusahaan Perseroan, Yayasan, dan lain-lain.

- Anggota Keluarga Yang Ditanggung

Peserta PPU Badan Usaha meliputi istri/suami yang sah dan maksimal 3 (tiga) orang anak, dengan kriteria:

- a) Tidak atau belum pernah menikah atau tidak mempunyai penghasilan sendiri;
- b) Belum berusia 21 (dua puluh satu) tahun atau belum berusia 25 (dua puluh lima) tahun yang masih melanjutkan pendidikan formal
- c) Apabila anak ke-1 (kesatu) sampai dengan anak ke-3 (ketiga) sudah tidak ditanggung, maka status anak tersebut dapat digantikan oleh anak berikutnya sesuai dengan urutan kelahiran dengan jumlah maksimal yang ditanggung adalah 3 (tiga) orang anak yang sah.

- Jika Suami dan Istri Pekerja

Suami istri yang merupakan Pekerja, keduanya wajib didaftarkan sebagai Peserta PPU oleh pemberi kerjanya dan membayar iuran. Suami, istri dan anak dari Peserta PPU berhak memilih kelas perawatan tertinggi.

- Seputar PHK

- a) Definisi

Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) adalah pengakhiran hubungan kerja karena suatu hal tertentu yang mengakibatkan berakhirnya hak dan kewajiban antara Pekerja/buruh dan Pemberi Kerja berdasarkan peraturan perundang-undangan

- b) Ketentuan PHK Dalam Program JKN-KIS

Peserta PPU yang mengalami PHK tetap memperoleh hak Manfaat Program JKN-KIS paling lama 6 (enam) bulan sejak di PHK, tanpa membayar Iuran. Manfaat Program JKN-KIS yang diberikan berupa manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas III.

Adapun kriteria PHK yang ditanggung dalam Program JKN-KIS yaitu:

- (1) PHK yang sudah ada putusan pengadilan hubungan industrial, dibuktikan dengan putusan/akta pengadilan hubungan industrial
- (2) PHK karena penggabungan perusahaan, dibuktikan dengan akta notaris
- (3) PHK karena perusahaan pailit atau mengalami kerugian, dibuktikan dengan putusan kepailitan dari pengadilan
- (4) PHK karena Pekerja mengalami sakit yang berkepanjangan dan tidak mampu bekerja, dibuktikan dengan surat dokter.
- (5) Apabila terjadi sengketa atas PHK yang diajukan melalui lembaga penyelesaian perselisihan hubungan industrial, baik Pemberi Kerja maupun Pekerja harus tetap melaksanakan kewajiban membayar Iuran sampai dengan adanya putusan yang berkekuatan hukum tetap.

- PD Pemda

Penduduk yang Didaftarkan oleh Pemerintah Daerah (PD Pemda) adalah Penduduk yang belum diikutsertakan sebagai Peserta Jaminan Kesehatan, yang didaftarkan dan ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Provinsi atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam program Jaminan Kesehatan pada BPJS Kesehatan.

Pendaftaran penduduk dilakukan berdasarkan Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara BPJS Kesehatan dengan pemerintah daerah provinsi dan/atau pemerintah kabupaten/kota

## 2. Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja (BP)

- a. Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) adalah setiap orang yang bekerja atau berusaha atas risiko sendiri, terdiri dari:

- 1) Pekerja di Luar Hubungan Kerja atau Pekerja Mandiri antara lain:
  - a) Berskala mikro dengan modal kecil
  - b) Menggunakan teknologi sederhana/rendah
  - c) Menghasilkan barang dan atau jasa dengan kualitas relatif rendah
  - d) Tempat usaha tidak tetap
  - e) Mobilitas tenaga kerja sangat tinggi
  - f) Kelangsungan usaha tidak terjamin
  - g) Jam kerja tidak teratur
  - h) Tingkat produktivitas dan penghasilan relatif rendah dan tidak tetap
  - i) Tidak mempunyai perjanjian/kontrak kerja
- 2) Pekerja yang termasuk kelompok bukan penerima upah antara lain:
  - a) Tenaga ahli yang melakukan pekerjaan bebas, yang terdiri dari pengacara, akuntan, arsitek, dokter, konsultan, notaris, penilai, dan aktuaris
  - b) Pemain musik, pembawa acara, penyanyi, pelawak, bintang film, bintang sinetron, bintang iklan, sutradara, kru film, foto model, peragawan/peragawati, pemain drama, penari, pemahat, pelukis, dan seniman lainnya
  - c) Olahragawan
  - d) Penasihat, pengajar, pelatih, penceramah, penyuluh, dan moderator
  - e) Pengarang, peneliti, dan penerjemah
  - f) Pengawas atau pengelola proyek
  - g) Mahasiswa dari Perguruan Tinggi atau lembaga sejenis, santri, saksi dan korban dalam perlindungan Lembaga Hukum, Penghuni Lembaga Pemasyarakatan Negara, Panti Sosial, Lembaga atau Badan Amal, Lembaga atau Badan Sosial yang sejenis

- h) Warga Negara Asing yang bekerja atau berusaha atas risiko sendiri di Negara Kesatuan Republik Indonesia minimal 6 (enam) bulan dan dilengkapi dengan surat izin kerja yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang sesuai ketentuan perundang-undangan

Peserta PBPU wajib mendaftarkan dirinya dan anggota keluarga sebagaimana terdaftar dalam Kartu Keluarga (Suami/Istri/anak/anggota keluarga lain). Pendaftaran dilakukan di kelas rawat yang sama untuk seluruh anggota keluarga yang terdaftar dalam Kartu Keluarga

Pendaftaran bagi Peserta PBPU atau Peserta BP yang dilakukan secara sendiri-sendiri, pembayaran Iuran pertama dapat dilakukan setelah 14 (empat belas) hari kalender sejak pendaftaran dan dinyatakan layak berdasarkan verifikasi pendaftaran dan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran melalui mekanisme autodebet

3. Bukan Pekerja (BP) terdiri atas:

- 1) Investor yaitu perorangan yang melakukan suatu investasi (bentuk penanaman modal sesuai dengan jenis investasi yang dipilihnya) baik dalam jangka pendek atau jangka panjang.
- 2) Pemberi Kerja yaitu orang perseorangan yang mempekerjakan tenaga kerja, dengan membayar gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lainnya.
- 3) Penerima Pensiun, terdiri atas:
  - a) Penerima Pensiun Pejabat Negara; yaitu Pejabat Negara yang berhenti dengan hak pensiun termasuk janda/duda/anak yatim piatu dari pejabat negara yang mendapat hak pensiun
  - b) Penerima Pensiun Pegawai Negeri Sipil; yaitu Pegawai Negeri Sipil yang berhenti dengan hak pensiun termasuk janda/duda/anak yatim piatu dari Pegawai Negeri Sipil yang mendapat hak pensiun

- c) Penerima Pensiun Prajurit/anggota Polri; yaitu anggota TNI/Polri yang berhenti dengan hak pensiun termasuk janda/duda/anak yatim piatu dari anggota Prajurit/Polri yang mendapat hak pensiun
  - d) Veteran adalah warga negara Indonesia yang bergabung dalam kesatuan bersenjata resmi yang diakui oleh pemerintah yang berperan secara aktif dalam suatu peperangan menghadapi negara lain dan atau gugur dalam pertempuran untuk membela dan mempertahankan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia, atau warga negara Indonesia yang ikut serta secara aktif dalam pasukan internasional di bawah mandat PBB untuk melaksanakan misi perdamaian dunia, yang telah ditetapkan sebagai penerima Tanda Kehormatan Veteran Republik Indonesia
  - e) Perintis Kemerdekaan adalah Pejuang yang diangkat, ditetapkan, diakui dan disahkan sebagai Perintis Kemerdekaan dengan surat Keputusan Menteri Sosial RI sebagaimana di maksud dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1964 tentang Pemberian Penghargaan/Tunjangan Kepada Perintis Pergerakan Kebangsaan/ Kemerdekaan
  - f) Janda, duda, atau anak yatim piatu dari Veteran atau Perintis Kemerdekaan
  - g) Bukan Pekerja yang tidak termasuk angka 1 sampai dengan angka 6 yang mampu membayar iuran
4. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK)
- Peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK) adalah Peserta yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah.
- a. Fakir Miskin adalah orang yang sama sekali tidak mempunyai sumber mata pencaharian dan/atau mempunyai sumber mata pencaharian tetapi tidak mempunyai kemampuan memenuhi

kebutuhan dasar yang layak bagi kehidupan dirinya dan/atau keluarganya.

- b. Orang Tidak Mampu adalah orang yang mempunyai sumber mata pencaharian, gaji atau upah yang hanya mampu memenuhi kebutuhan dasar yang layak namun tidak mampu membayar iuran Jaminan Kesehatan bagi dirinya dan keluarganya.

Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan harus memenuhi syarat:

- a. WNI
- b. Memiliki NIK yang terdaftar di Dukcapil
- c. Terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial

Kepesertaan PBI JK berlaku terhitung sejak didaftarkan oleh Kementerian Kesehatan berdasarkan Penetapan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang Sosial kecuali untuk bayi yang dilahirkan dari ibu kandung dari keluarga yang terdaftar sebagai PBI JK otomatis sebagai peserta, sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **2.3 Manfaat Jaminan Kesehatan**

Berdasarkan sumber webste resmi BPJS Kesehatan, berikut merupakan manfaat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan:

#### **1. Pelayanan kesehatan tingkat pertama**

Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik (primer) meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap yang diberikan oleh:

- Puskesmas atau yang setara
- Praktik Mandiri Dokter
- Praktik Mandiri Dokter Gigi
- Klinik pertama atau yang setara termasuk fasilitas kesehatan tingkat pertama milik TNI/Polri
- Rumah Sakit Kelas D Pratama atau yang setara
- Faskes Penunjang: Apotik dan Laboratorium

#### **2. Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP)**

- a. Manfaat yang ditanggung

- 1) pelayanan promosi kesehatan dan pencegahan (promotif preventif):
    - a) penyuluhan kesehatan perorangan
    - b) imunisasi rutin
    - c) keluarga Berencana meliputi konseling dan pelayanan kontrasepsi, termasuk vasektomi dan tubektomi bekerja sama dengan BKKBN
    - d) skrining riwayat kesehatan dan pelayanan penapisan atau skrining kesehatan tertentu, yang diberikan untuk mendeteksi risiko penyakit dengan metode tertentu atau untuk mendeteksi risiko penyakit dan mencegah dampak lanjutan risiko penyakit tertentu
    - e) peningkatan kesehatan bagi peserta penderita penyakit kronis
  - 2) pelayanan kuratif dan rehabilitatif (pengobatan) mencakup:
    - a) administrasi pelayanan
    - b) pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi medis
    - c) tindakan medis non spesialisik, baik operatif maupun non operatif
    - d) pelayanan obat, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai
    - e) pemeriksaan penunjang diagnostik laboratorium tingkat pertama
  - 3) pemeriksaan, pengobatan dan tindakan pelayanan kesehatan gigi tingkat pertama.
- b. Prosedur pelayanan
- 1) Peserta datang ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) tempat peserta terdaftar dan mengikuti prosedur pelayanan kesehatan, menunjukkan kartu identitas peserta JKN-KIS/KIS Digital dengan status aktif dan/atau identitas lain yang diperlukan (KTP, SIM, KK).
  - 2) Peserta memperoleh pelayanan kesehatan pada FKTP tempat peserta terdaftar.
  - 3) Apabila peserta melakukan kunjungan ke luar domisili karena tujuan tertentu yang bukan merupakan kegiatan yang rutin, atau dalam keadaan kedaruratan medis, peserta dapat mengakses

pelayanan RJTP pada FKTP lain yang di luar wilayah FKTP terdaftar, paling banyak 3 (tiga) kali kunjungan dalam waktu maksimal 1 (satu) bulan di FKTP yang sama.

- 4) Setelah mendapatkan pelayanan, peserta menandatangani bukti pelayanan pada lembar bukti pelayanan yang disediakan oleh masing-masing FKTP.
- 5) Atas indikasi medis apabila peserta memerlukan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan, peserta akan dirujuk Ke Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, sesuai dengan sistem rujukan berjenjang secara online.

### 3. Rawat Inap Tingkat Pertama (RITP)

Berikut adalah manfaat yang ditanggung:

1. pendaftaran dan administrasi
2. akomodasi rawat inap
3. pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi medis
4. tindakan medis non spesialisik, baik operatif maupun non operatif
5. pelayanan kebidanan, ibu, bayi dan balita meliputi:
  - a) persalinan pervaginam bukan risiko tinggi
  - b) persalinan dengan komplikasi dan/atau penyulit pervaginam bagi Puskesmas PONED (Pelayanan Obstetri Neonatus Essensial Dasar)
  - c) pertolongan neonatal dengan komplikasi
6. pelayanan obat dan bahan medis habis pakai
7. pemeriksaan penunjang diagnostik laboratorium tingkat pratama.

### 4. Pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan

Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan adalah upaya pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialisik dan subspecialistik yang meliputi rawat jalan tingkat lanjutan, rawat inap tingkat lanjutan, dan rawat inap di ruang perawatan khusus, yang diberikan oleh:

- Klinik utama atau yang setara
  - Rumah Sakit Umum baik milik Pemerintah maupun Swasta
  - Rumah Sakit Khusus
  - Faskes Penunjang: Apotik, Optik dan Laboratorium
5. Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (RJTL)
- Berikut adalah manfaat yang ditanggung:
1. administrasi pelayanan
  2. pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis dasar yang dilakukan di unit gawat darurat
  3. pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi spesialisik
  4. tindakan medis spesialisik, baik bedah maupun non bedah sesuai dengan indikasi medis
  5. pelayanan obat, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai
  6. pelayanan penunjang diagnostik lanjutan (laboratorium, radiologi dan penunjang diagnostik lainnya) sesuai dengan indikasi medis
  7. rehabilitasi medis
  8. pelayanan darah
6. Rawat Inap Tingkat Lanjutan (RITL)
- Berikut adalah manfaat yang ditanggung:
1. perawatan inap non intensif
  2. perawatan inap intensif (ICU, ICCU, NICU, PICU)

## **2.4 Kepuasan**

### **2.4.1 Pengertian Kepuasan**

Menurut Philip Kotler (2007) dalam Suryati, dkk (2017) Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) “Kepuasan adalah tingkat kesenangan, kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.”

Menurut Parasuraman, A. et al (2008) dalam Suryti, dkk (2017) faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan dinilai berdasarkan lima dimensi yaitu:

1. *Tangible* (bukti fisik) berupa fasilitas fisik, perlengkapan, sarana, dan penampilan pegawai.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan para karyawan dalam memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* adalah jaminan mencakup pengetahuan, keterampilan kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
5. *Empathy* adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

#### 2.4.2 Aspek-Aspek Kepuasan

1. Aspek *Reliability* (Kehandalan)

Menurut (Zoeldhan, 2012) dalam (Metayunika, 2013) Dimensi kehandalan (*Reliability*) dalam indikator kualitas pelayanan merupakan hal penting dan vital bagi perusahaan dalam menunjukkan kinerjanya karena kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi.

2. Aspek *Assurance* (Jaminan)

Menurut (Abbas Salim, 2007) dalam (Metayunika, 2013) Definisi *Assurance* atau jaminan itu adalah kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti atau substitusi kerugian-kerugian besar yang belum terjadi.

3. Aspek *Tangible* (Bukti Nyata)

Menurut (Zoeldhan, 2012) dalam (Metayunika, 2013) menyatakan bahwa "*Tangible* atau bukti langsung yaitu bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam

menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat”.

*Tangible* atau bukti langsung berupa pelayanan-pelayanan yang dirasakan langsung oleh konsumen benar-benar diperhatikan perusahaan atau konsumen untuk meningkatkan prestasi kerja perusahaan sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan terbaiknya terhadap konsumen.

#### 4. Aspek *Empathy* (Empati)

Definisi empati dalam pemasaran menurut Nursodik (2010) dalam (Metayunika,2013) adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya.

#### 5. Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Menurut Tjiptono (2007) dalam (Metayunika,2013) menyatakan bahwa “*Responsiveness* adalah keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap”. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon perusahaan terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan konsumen.

Respon yang dimaksud sebaik-baiknya cara perusahaan dalam menerima entah itu permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya atas produk atau bahkan pelayanan yang diterima oleh konsumen. Kegiatan melayani konsumen dengan sebaik-baiknya dalam sebuah organisasi atau perusahaan tidak sekedar tentang kehandalan perusahaan, tapi lebih ke yang bagaimana cara perusahaan menanggapi konsumen dalam bentuk apapun.