

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengetahuan

2.1.1 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 pancaindra 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).

2.1.2 Tingkat Pengetahuan

Menurut Efendi dan Makhfudli dalam (Notoatmodjo, 2014) pengetahuan tercakup dalam 6 tingkatan yaitu :

1. Tahu (*know*). Tahu adalah proses mengingat kembali (*recall*) akan suatu materi yang telah dipelajari. Tahu merupakan pengetahuan yang tingkatannya paling rendah dan alat ukur yang dipakai yaitu kata kerja seperti menyebutkan, menguraikan, mendefinisikan, menyatakan, dan sebagainya.
2. Memahami (*comprehension*). Memahami adalah suatu kemampuan untuk menjelaskan secara tepat dan benar tentang suatu objek yang telah diketahui

dan dapat menginterpretasikan materi dengan menjelaskan, menyebutkan contoh, menyimpulkan, meramalkan, dan sebagainya terhadap objek yang telah dipelajari.

3. Aplikasi (*Application*). Aplikasi adalah kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari pada situasi atau suatu kondisi yang nyata.
4. Analisis (*analysis*). Analisis adalah suatu kemampuan untuk menjabarkan suatu objek ke dalam komponen-komponen, tetapi masih di dalam suatu struktur organisasi dan masih ada kaitannya satu sama lainnya yang dapat dinilai dan diukur dengan penggunaan kata kerja seperti dapat menggambarkan, membedakan, memisahkan, mengelompokkan, dan sebagainya.
5. Sintesis (*synthesis*). Sintesis merupakan suatu kemampuan untuk meletakkan atau menghubungkan bagian-bagian di dalam suatu bentuk keseluruhan yang baru atau menyusun formulasi baru dari formulasi-formulasi yang telah ada.
6. Evaluasi (*evaluation*). Evaluasi adalah suatu kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu materi atau objek yang didasari pada suatu kriteria yang telah ditentukan sendiri atau menggunakan kriteria-kriteria yang telah ada.

2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan

a. Faktor Internal

1. Pendidikan

Pendidikan berarti bimbingan yang diberikan seseorang terhadap perkembangan orang lain menuju kerah cita-cita tertentu yang menemukan manusia

untuk berbuat dan mengisi kehidupan untuk mencapai keselamatan dan kebahagiaannya. Pendidikan diperlukan untuk mendapat informasi misalnya hal yang menunjang kesehatan sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup. Pendidikan dapat mempengaruhi seseorang termasuk juga perilaku seseorang akan pola hidup terutama dalam memotivasi untuk sikap dalam pembangunan. Semakin tinggi pendidikan maka semakin mudah menerima informasi (Wawan dan Devi, 2010)

2. Perkerjaan

Menurut Thomas dalam (Wawan dan Devi, 2010) pekerjaan adalah keburukan yang harus dilakukan terutama untuk menunjang kehidupan. Pekerjaan bukannya sumber kesenangan, tetapi lebih banyak merupakan cara mencari nafkah yang membosankan, berulang dan banyak tantangan. Bekerja bagi ibu-ibu akan mempunyai pengaruh terhadap kehidupan.

3. Umur

Menurut Elisabeth dalam (Wawan dan Devi, 2010) usia adalah umur individu yang dihitung mulai dari saat dilahirkan sampai berulang tahun. Semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir dan bekerja. Kepercayaan masyarakat seseorang lebih dewasa dipercaya dari orang yang belum tinggi kedewasaannya. Hal ini akan sebagai dari pengalaman dan kematangan jiwa.

b. Faktor Eksternal

1. Lingkungan

Menurut Nursalam dalam (Wawan dan Devi, 2010) lingkungan merupakan seluruh kondisi yang ada disekitar manusia dan pengaruhnya yang dapat mempengaruhi perkembangan dan perilaku orang dan kelompok.

2. Faktor Budaya
3. Sosial budaya yang ada pada masyarakat dapat mempengaruhi dari sikap dalam penerimaan informasi.

2.1.4 Indikator Tingkat Pengetahuan

Pengetahuan diamati dalam penelitian ini adalah menurut (Arikunto, 2010), pengetahuan seseorang dapat diketahuai dan diinterpretasikan dengan skala, yaitu:

- a. Baik apabila 76-100% pertanyaan dapat dijawab dengan benar
- b. Cukup apabila 56-75% pertanyaan dapat dijawab dengan benar
- c. Kurang apabila < 56% pertanyaan dapat dijawab dengan benar

2.2 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

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 (UU Peraturan BPJS Kesehatan No. 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan). Menurut UU No.24 Tahun 2011 Tentang BPJS, Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Sedangkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. BPJS dibentuk dengan tujuan untuk memenuhi hak

setiap orang atas jaminan sosial yang memberi perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

2.2.1 Jenis Peserta BPJS Kesehatan

Menurut (e-book Panduan Praktis, n.d.bpjs kesehatan) Kepesertaan BPJS Kesehatan dibagi menjadi dua kelompok, yaitu Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI).

1. Kepesertaan PBI (Perpres No 101 Tahun 2011)
 - a. Kriteria Peserta PBI:
 - a) Peserta PBI Jaminan Kesehatan meliputi orang yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu
 - b) Kriteria Fakir Miskin dan orang tidak mampu ditetapkan oleh menteri di bidang sosial setelah berkoordinasi dengan menteri dan pimpinan lembaga terkait
 - c) Kriteria Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu sebagaimana dimaksud menjadi dasar bagi lembaga yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang statistic untuk melakukan pendataan
 - d) Data Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu yang telah diverifikasi dan divalidasi sebagaimana maksud, sebelum ditetapkan sebagai data terpadu oleh Menteri di bidang sosial, dikoordinasikan terlebih dahulu dengan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan dan menteri dan pimpinan lembaga terkait
 - e) Data terpadu yang ditetapkan oleh Menteri dirinci menurut provinsi dan kabupaten/kota

- f) Data terpadu sebagaimana dimaksud mejadi dasar bagi penentuan jumlah nasional PBI Jmainan Kesehatan
 - g) Data terpadu sebagaimana dimaksud, disampaikan oleh Menteri di bidang sosial kepada menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang kesehatan dan DJSN
 - h) Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan mendaftarkan jumlah nasional PBI Jaminan Kesehatan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud sebagai pserta program Jaminan Kesehatan kepada BPJS Kesehatan
- b. Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI)

Peserta bukan PBI Jaminan Kesehatan sebagaimana yang dimaksud merupakan peserta yang tidak tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu yang terdiri atas (sesuai Perpres No 12 Tahun 2013):

1. Pekerja Penerima Upah dan anggota keluarganya, terdiri atas:
 - a) Pegawai Negeri Sipil
 - b) Anggota TNI
 - c) Anggota Polri
 - d) Pejabat Negara
 - e) Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri
 - f) Pegawai swasta dan
 - g) Pekerja yang tidak termasuk huruf a sampai dengan huruf f yang menerima Upah
2. Pekerja Bukan Penerima Upah dan anggota keluarganya, terdiri atas pekerja di luar hubungan kerja dan pekerja mandiri.

3. Bukan Pekerja dan anggota keluarganya, terdiri atas :
 - a. Investor
 - b. Pemberi Kerja
 - c. Penerima pension
 - d. Veteran
 - e. Perintis Kemerdekaan dan
 - f. Bukan Pekerja yang tidak termasuk huruf a sampai dengan huruf e yang mampu membayar iuran.
4. Penerima Pensiun sebagaimana yang dimaksud terdiri atas:
 - a. Pegawai Negeri Sipil yang berhenti dengan hak pensiun
 - b. Anggota TNI dan Anggota Polri yang berhenti dengan hak pensiun
 - c. Pejabat Negara yang berhenti dengan hak pensiun
 - d. Penerima pensiun selain huruf a, huruf b, dan huruf c; dan e. Janda, duda, atau anak yatim piatu dari penerima pensiun sebagaimana yang dimaksud pada huruf a sampai dengan huruf d yang mendapat hak pensiun
5. Pekerja sebagaimana yang dimaksud termasuk warga negara asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan
6. Jaminan Kesehatan bagi Pekerja warga negara Indonesia yang bekerja di luar negeri diatur dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tersendiri.
7. Anggota keluarga sebagaimana dimaksud meliputi:
 - a. Istri atau suami yang sah dari Peserta dan
 - b. Anak kandung, anak tiri dan/atau anak angkat yang sah dari Peserta, dengan kriteria:

- a) Tidak atau belum pernah menikah atau tidak mempunyai penghasilan sendiri dan
 - b) Belum berusia 21 (dua puluh satu) tahun atau belum berusia 25 (dua puluh lima) tahun yang masih melanjutkan pendidikan formal
8. Peserta bukan PBI Jaminan Kesehatan dapat mengikutsertakan anggota keluarga yang lain

2.2.2 Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan

Hak adalah suatu kuasa mutlak menjadi milik seseorang untuk menerima atau melakukan sesuatu yang seharusnya diterima atau dilakukan oleh suatu pihak dan secara prinsip tidak dapat dituntut secara paksa oleh pihak lain. Kewajiban adalah suatu tindakan yang wajib dilakukan seseorang dengan penuh tanggung jawab atas permasalahan tertentu, baik secara moral maupun hukum agar mendapatkan haknya (Soekanto dan Soejono, 2007). Hak dan Kewajiban peserta BPJS Kesehatan adalah sebagai berikut:

1. Hak Peserta
 - a. Mendapatkan kartu peserta sebagai identitas peserta untuk memperoleh pelayanan Kesehatan
 - b. Memperoleh manfaat dan informasi tentang hak dan kewajiban serta prosedur pelayanan Kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
 - c. Mendapatkan pelayanan Kesehatan di fasilitas Kesehatan yang berkerja dengan BPJS Kesehatan
 - d. Menyampaikan keluhan atau pengaduan, kritik dan saran secara lisan atau tertulis kepada BPJS Kesehatan
2. Kewajiban Peserta

- a. Mendaftarkan dirinya dan anggota keluarganya sebagai peserta BPJS Kesehatan
 - b. Membayar iuran
 - c. Memberikan data dirinya dan anggota keluarganya secara lengkap dan benar
 - d. Melaporkan perubahan data dirinya dan anggota keluarganya, antara lain perubahan golongan, pangkat atau besaran gaji, pernikahan, perceraian, kematian, kelahiran, pindah alamat, dan pindah fasilitas Kesehatan tingkat pertama
 - e. Menjaga kartu peserta agar tidak rusak, hilang atau dimanfaatkan oleh orang yang tidak berhak
 - f. Mentaati semua ketentuan dan tata cara pelayanan Kesehatan
3. Kewajiban Pemberi Kerja
 - a. Mendaftarkan dirinya dan pekerjanya sebagai Peserta Jaminan Kesehatan kepada BPJS kesehatan
 - b. Menghitung dan memungut iuran yang menjadi kewajiban peserta dari pekerjanya melalui pemotongan gaji/upah pekerja
 - c. Membayar dan menyetorkan iuran yang menjadi tanggung jawabnya kepada BPJS Kesehatan
 - d. Memberikan data mengenai dirinya, pekerjaannya dan anggota keluarganya secara lengkap dan benar meliputi data pekerja berikut anggota keluarganya yang didaftarkan sesuai dengan data pekerja yang dipekerjakan, data upah yang dilaporkan sesuai dengan upah yang diterima pekerja, data kepesertaan dalam program jaminan sosial sesuai dengan pentahapan

kepesertaan, perubahan data Badan Usaha atau Badan Hukumnya, meliputi : alamat perusahaan, kepengurusan perusahaan, jenis badan usaha, jumlah pekerja, data pekerja dan keluarganya, dan perubahan besarnya upah setiap pekerjaan.

2.2.3 Iuran Peserta BPJS Kesehatan

Menurut UU No.40 Tahun 2004 Pasal 1 Iuran adalah sejumlah uang yang dibayar secara teratur oleh peserta, pemberi kerja, dan pemerintah. Pada tahun 2021 yang mengacu pada Perpres Nomor 64 Tahun 2020 untuk pelayanan kelas 1 besar iuran yang harus dibayar setiap bulannya adalah Rp 150.000, pelayanan kelas 2 besar iuran yang harus dibayarkan adalah Rp 100.000, dan pelayanan kelas 3 besar iuran yang harus dibayarkan adalah Rp 35.000.

2.3 Program Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB)

Program Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB) merupakan solusi dan cara mudah bayar tunggakan iuran JKN-KIS, dimana pembayarannya ringan (dilakukan secara bertahap), mudah, dan menjadi solusi agar status kepesertaan aktif kembali untuk bisa mendapatkan jaminan pelayanan kesehatan. Pendaftaran program Rehab bisa dilakukan melalui aplikasi Mobile JKN dan Care Center 165. BPJS Kesehatan KC Malang telah berupaya untuk menyosialisasikan program Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB) ini yaitu dengan upaya melalui telekolekting kepada peserta menunggak dan menawarkan program Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB), upaya melalui Whatssaap Blast yang disertai penambahan informasi mengenai program Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB), upaya melalui media cetak seperti banner, leaflet, spanduk terkait informasi mengenai program Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB), upaya melalui sosialisasi stakeholder

(Pemkot,Badan Usaha),maupun sosialisasi yang dilakukan oleh kader JKN kepada peserta binaanya,upaya melalui pemasangan iklan di radio,Facebook,dan pembuatan konten video sosialisasi program Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB) (BPJS Kesehatan, 2022).

2.3.1 Syarat dan Ketentuan Pendaftaran Program Rehab

Syarat dan ketentuan mengikuti program Rencana pembayaran Bertahap (REHAB) adalah sebagai berikut:

1. Peserta termasuk dalam segmen Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja (BP) yang memiliki tunggakan lebih dari 3 bulan (4-24 bulan)
2. Peserta mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN atau BPJS Kesehatan Center 165
3. Maksimal periode tahapan pembayarn selama 1nsiklus program adalah 12 bulan
4. Status kepersertaan akan Kembali aktif setelah seluruh tunggakan dan iuran bulan berjalan lunas dibayarkan (*BPJS Kesehatan,n.d -a*).

2.3.2 Mekanisme Pendaftaran Program Rehab

Mekanisme pendaftaran program Rencana pembayaran Bertahap (REHAB) adalah sebagai berikut:

1. Dowload aplikasi Mobile JKN
2. Pilih menu program rehab dan masukkan informasi yang diperlukan
3. Peserta menyetujui syarat dan ketentuan serta hasil simulasi program

4. Tagihan iuran yang akan dibayar otomatis berubah sesuai dengan besaran simulasi
5. Peserta membayar tagihan iuran pada kanal pembayaran yang berkerjasama dengan BPJS kesehatan
6. Pendaftaran dapat dilakukan sampai dengan tanggal 28 bulan berjalan kecuali bulan Februari sampai dengan tanggal 27
7. Peserta yang terdaftar autodebit, maka tagihan akan terkoneksi dengan tagihan autodebitnya (*BPJS Kesehatan, n.d -a*).

2.3.3 Tata Cara Pendaftaran Program Rehab

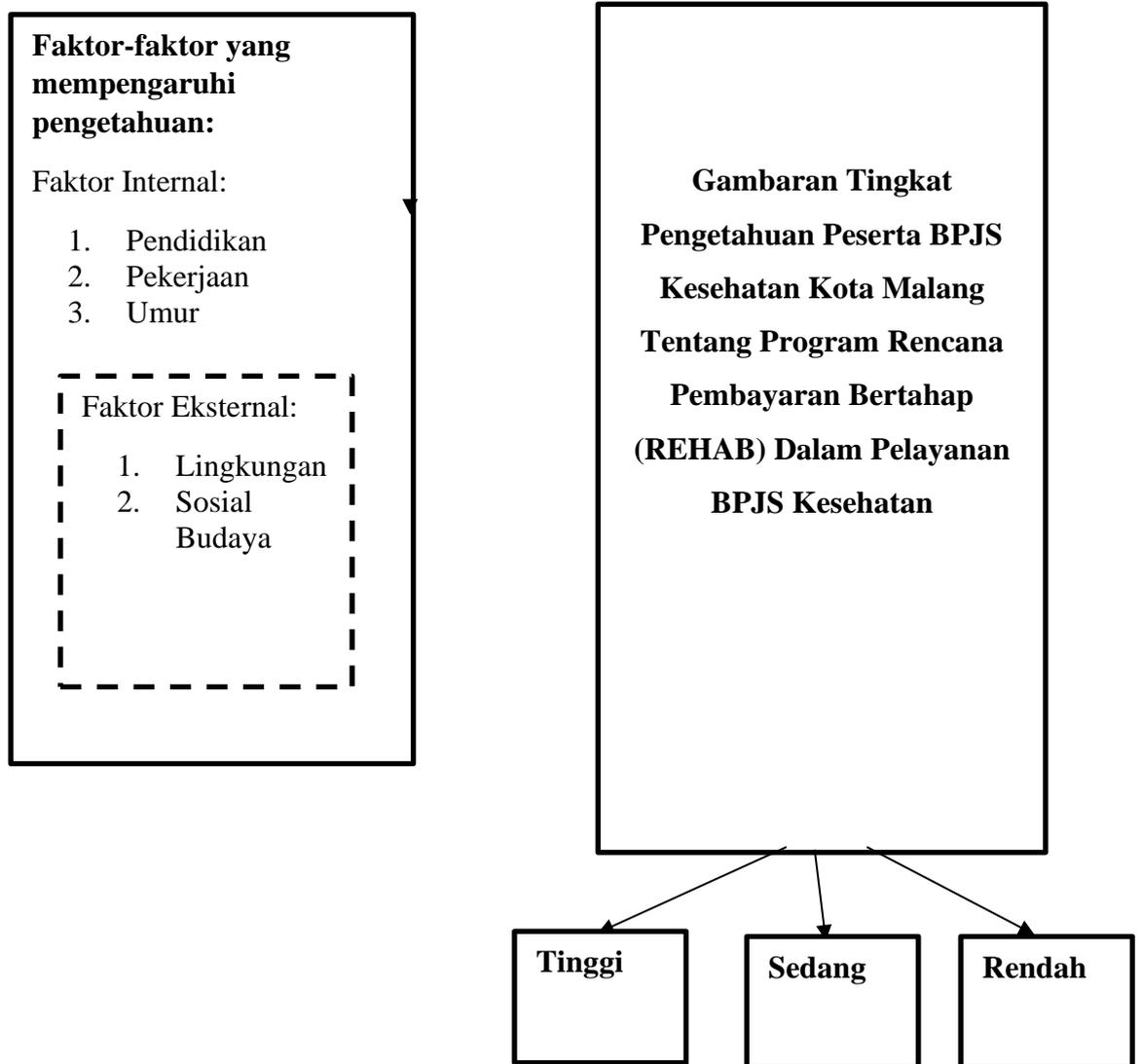
Tata cara pendaftaran program Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB) adalah sebagai berikut:

1. Pilih menu Rencana Pembayaran Bertahap pada aplikasi Mobile JKN
2. Setelah pilih menu Rehab akan muncul informasi awal mengenai Program Rehab dan total tunggakan keluarga kemudian klik lanjut
3. Muncul syarat dan ketentuan program Rehab pilih saya setuju
4. Pada tampilan simulasi tagihan pembayaran bertahap, pilih jangka waktu pembayaran bertahap (minimal 2 bulan dan maksimal setengah dari total bulan menunggak)
5. Akan muncul rencana pembayaran bertahap kemudian klik lanjut
6. Sebagaimana Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018, bahwa BPJS kesehatan menagih iuran dan mencatat paling banyak 24 bulan sehingga bagi peserta yang memiliki tunggakan iuran belum mencapai 24 bulan, maka terdapat potensi penambahan tagihan iuran bulan berjalan yang akan

terbentuk, maka peserta harus memilih opsi pembayaran dengan opsi sebagai berikut:

- a. Pembayaran secara penuh
 - b. Pembayaran bertahap (2 bulan)
 - c. Pembayaran bertahap (3 bulan)
7. Setelah memilih opsi pembayaran penambahan tagihan iuran bulan berjalan kemudian klik daftar
 8. Akan muncul konfirmasi terkait dengan pendaftaran program rehab dan pastikan email telah sesuai, apabila belum sesuai dapat dilakukan perubahan data pada menu ubah data, apabila telah sesuai klik setuju
 9. Setelah klik setuju akan muncul syarat dan ketentuan terkait OTP kemudian pilih selanjutnya
 10. Setelah berhasil mendaftar akan muncul tampilan berhasil (*BPJS Kesehatan, n.d -a*).

2.4 Kerangka Konseptual



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian

Sumber: Amelia Ristanix Putri

Keterangan:

□ : Variabel yang diteliti

┌─┐ : Variabel yang tidak diteliti

Kerangka Konsep penelitian merupakan abstraksi dari suatu realitas sehingga dapat dikomunikasikan dan membentuk teori yang menjelaskan keterkaitan antara variabel yang diteliti (Nursalam, 2017).

Berdasarkan kerangka konsep diatas tingkat pengetahuan Peserta BPJS Kesehatan Kota Malang tentang program Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB) dalam pelayanan BPJS Kesehatan dapat diukur berdasarkan faktor-faktor internal pengetahuan yaitu pendidikan,pekerjaan,umur.