

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Pengetahuan

a. Pengertian Pengetahuan

Menurut (Notoatmodjo, 2012) dalam (Mahanani, 2022) mengatakan “Pengetahuan merupakan hasil tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu obyek tertentu. Pengetahuan kognitif merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang”.

Sedangkan menurut (Hidayat, 2007) dalam (Hariyono & Nahdliya, 2018) pengetahuan (*knowledge*) adalah suatu proses dengan menggunakan pancaindra yang dilakukan seseorang terhadap obyek tertentu dapat menghasilkan pengetahuan dan keterampilan.

b. Tingkat Pengetahuan

Menurut (Notoatmodjo S., 2007) pengetahuan memiliki 6 tingkatan, yaitu:

1) Tahu (*Know*)

Mengingat suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya. Termasuk juga mengingat kembali suatu yang spesifik dari seluruh bahan yang dipelajari atau rangsangan yang telah diterima dengan cara menyebutkan, menguraikan, mendefinisikan, dan sebagainya.

2) Memahami (*Comprehension*)

Suatu kemampuan untuk menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui dapat dan dapat menginterpretasikan materi tersebut secara benar.

3) Aplikasi (*Application*)

Kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari pada situasi sebenarnya. Aplikasi dapat diartikan sebagai penggunaan hukum, rumus, metode, prinsip dan sebagainya.

4) Analisis (*Analysis*)

Suatu kemampuan untuk menjabarkan suatu materi kedalam komponen-komponen, tetapi masih di dalam struktur organisasi tersebut yang masih ada kaitannya antara satu dengan yang lain dapat ditunjukkan dengan menggambarkan, membedakan, mengelompokkan, dan sebagainya.

5) Sintesis (*Synthesis*)

Suatu kemampuan untuk meletakkan atau menghubungkan bagian-bagian didalam suatu bentuk keseluruhan yang baru dengan dapat menyusun formulasi yang baru.

6) Evaluasi (*Evaluation*)

Kemampuan untuk melakukan penilaian terhadap suatu materi penelitian didasarkan pada suatu kriteria yang ditentukan sendiri atau kriteria yang sudah ada. Pengetahuan diukur dengan wawancara atau angket tentang materi yang akan diukur dari objek penelitian.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan

Menurut (Notoatmodjo, 2010) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan, antara lain:

1) Usia

Usia mempengaruhi daya tangkap dan pola pikir seseorang. Semakin bertambah usia akan semakin berkembang pula daya tangkap dan pola pikirnya, sehingga pengetahuan yang diperoleh semakin membaik. Selain itu semakin

bertambahnya usia seseorang maka makin bertambah pula tingkat pengetahuan seseorang, seiring dengan pengalaman hidup, emosi, pengetahuan, dan keyakinan yang lebih matang.

2) Pendidikan

Semakin tinggi tingkat pengetahuan seseorang, maka akan semakin mudah untuk menerima informasi tentang objek atau yang berkaitan dengan pengetahuan. Pendidikan dapat membawa wawasan atau pengetahuan seseorang.

3) Pekerjaan

Pekerjaan seseorang sangat berpengaruh terhadap proses mengakses informasi yang dibutuhkan terhadap suatu objek.

4) Pengalaman

Pengetahuan juga dipengaruhi oleh pengalaman seseorang, semakin banyak pengalaman seseorang tentang suatu hal, maka akan semakin bertambah pula pengetahuan seseorang.

5) Kebudayaan

Kebudayaan beserta kebiasaan dalam keluarga dapat mempengaruhi pengetahuan, persepsi dan sikap seseorang terhadap sesuatu.

6) Minat

Minat merupakan suatu bentuk keinginan dan ketertarikan terhadap sesuatu. Minat menjadikan seseorang untuk mencoba dan menekuni suatu hal dan pada akhirnya dapat diperoleh pengetahuan yang lebih mendalam.

7) Sumber informasi

Pengetahuan juga dipengaruhi oleh sumber informasi atau bacaan yang berguna bagi perusahaan cakrawala pandang atau wawasan sehingga dapat

meningkatkan pengetahuan dan dapat dijadikan tempat bertanya tentang berbagai pengetahuan untuk memenuhi apa yang ingin dicapai.

8) Media

Contoh media yang didesain secara khusus untuk mencapai masyarakat luas seperti televisi, radio, koran, majalah dan internet.

d. Kriteria tingkat pengetahuan

Menurut (Arikunto, 2008), untuk menilai tingkat pengetahuan ada tiga kategori kriteria, antara lain:

- 1) Baik : Hasil presentase $\geq 75\%$
- 2) Cukup : Hasil presentase 55%-74%
- 3) Kurang : Hasil presentase $\leq 55\%$

2.1.2 BPJS Kesehatan

a. Pengertian

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk dengan Undang-undang untuk menyelenggarakan program jaminan sosial (Republik Indonesia, 2004). BPJS berfungsi untuk menyelenggarakan kepentingan umum, yaitu Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia (Republik Indonesia, 2011).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Putri, 2014).

b. Kategori Jenis Kepesertaan

Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Kemenkes, 2014). Jenis kepesertaan BPJS Kesehatan meliputi Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) dengan rincian sebagai berikut:

- a. Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan adalah orang yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu.
- b. Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) adalah peserta yang tidak tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu yang terdiri atas:
 - 1) Pekerja Penerima Upah (PPU) dan anggota keluarganya, yaitu:
 - a) Pegawai Negeri Sipil (PNS);
 - b) Anggota TNI;
 - c) Anggota Polri;
 - d) Pejabat negara;
 - e) Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri;
 - f) Pegawai Swasta;
 - g) Pekerja yang tidak termasuk huruf a sampai dengan huruf f yang menerima upah
 - 2) Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan anggota keluarganya, yaitu:
 - a) Pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri dan
 - b) Pekerja yang tidak termasuk huruf a yang bukan penerima upah
 - c) Pekerja sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, termasuk warga negara asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan.

- 3) Bukan Pekerja dan anggota keluarganya, yaitu:
- a) Investor;
 - b) Pemberi Kerja;
 - c) Penerima Pensiun;
 - d) Veteran;
 - e) Perintis Kemerdekaan;
 - f) Bukan pekerja yang tidak termasuk huruf a sampai dengan huruf e yang mampu membayar iuran.
- 4) Penerima pensiun terdiri atas:
- a) Pegawai Negeri Sipil yang berhenti dengan hak pensiun;
 - b) Anggota TNI/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;
 - e) Janda, duda, atau anak yatim piatu dari penerima pensiun sebagaimana dimaksud pada huruf a sampai dengan d yang mendapat hak pensiun.

Anggota keluarga bagi pekerja penerima upah 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:
 - 1) Tidak atau belum pernah menikah atau tidak mempunyai penghasilan sendiri; dan
 - 2) Belum berusia 21 tahun atau belum berusia 25 tahun yang masih melanjutkan pendidikan formal (Kemenkes, 2014).

c. Iuran

Iuran Jaminan Kesehatan adalah sejumlah uang yang dibayarkan secara teratur oleh Peserta, Pemberi Kerja, dan/atau Pemerintah untuk program Jaminan Kesehatan. Bagi peserta PBI iurannya dibayarkan oleh Pemerintah. Peserta PPU iurannya dibayar oleh pemberi kerja dan pekerja. Sedangkan iuran bagi peserta PBPU dan peserta bukan pekerja dibayar oleh peserta yang bersangkutan (Presiden RI, 2013).

Adapun besaran iuran BPJS Kesehatan tahun 2022 Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) yaitu:

- 1) Kelas 1 : Rp 150.000,00
- 2) Kelas 2 : Rp 100.000,00
- 3) Kelas 3 : Rp. 35.000,00 sebesar Rp. 7.000,00 per orang per bulan mendapat bantuan dibayarkan oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Iuran bagi peserta Pekerja Penerima Upah (PPU) yaitu sebesar 5% (lima persen) dari gaji atau upah per bulan dengan 4% (empat persen) dibayarkan oleh pemberi kerja dan 1% (persen) dibayar oleh peserta (Presiden RI, 2020).

2.1.3 *Mobile* JKN

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi semakin pesat, diantaranya penggunaan perangkat telepon pintar yang saat ini sudah dimiliki sebagian masyarakat. Jumlah pengguna telepon pintar di Indonesia diperkirakan mencapai lebih dari 100 juta orang. Selain itu, *trend* teknologi saat ini mengarah pada penggunaan *mobile application* yang banyak digunakan seperti media sosial yang mencapai 92 juta pengguna atau sekitar 32% dari populasi. Faktanya populasi penduduk Indonesia saat ini didominasi oleh generasi muda yang

mengikuti perkembangan teknologi, oleh karenanya penting untuk menyesuaikan diri dengan *trend* teknologi saat ini (BPJS Kesehatan, 2017).

Aplikasi *mobile* JKN ini merupakan bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasikan kedalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapanpun tanpa batasan waktu (*self service*) (BPJS Kesehatan, 2017). Saat ini berdasarakan data jumlah pengguna *mobile* JKN per 27 Mei 2022 di seluruh Indonesia adalah 16.346.826 pengguna (Bahri, Amri, & Siregar, 2022).

Penggunaan aplikasi *mobile* JKN syaratnya sangat mudah ,hanya perlu mengunduh aplikasi melalui *Google Play Store* dan *Apple Store*. Setelah aplikasi terpasang, peserta harus melakukan registrasi pada menu yang tersedia di aplikasi *mobile* JKN. Aplikasi ini direkomendasikan untuk telepon pintar menggunakan system android versi 4.0 ke atas dan system iOS 10. Setelah berhasil, peserta bisa masuk dalam aplikasi dan memanfaatkan semua fitur yang tersedia (BPJS Kesehatan, 2017).

Melalui aplikasi ini semua layanan dan informasi penting peserta dapat di akses dalam satu genggaman. Dalam aplikasi *mobile* JKN terdapat menu peserta, ubah data peserta, ketersediaan tempat tidur, pendaftaran pelayanan (antrean), premi, konsultasi dokter, jadwal tindakan operasi, skrining kesehatan, catatan pembayaran, pendaftaran peserta, pembayaran, riwayat pelayanan, informasi dan pengaduan, info JKN, lokasi dan skrining Mandiri Covid-19, info lokasi faskes, pendaftaran *auto debit*, info riwayat pembayaran, info virtual account, dan yang terbaru ada menu rencana pembayaran bertahap (BPJS Kesehatan, 2022).

Setelah berhasil masuk (log in), pada halaman awal akan ditunjukkan 4 menu dalam aplikasi yaitu:

1) *Home*

Pada bagian *home* terdapat menu-menu pelayanan dalam aplikasi *mobile* JKN, yaitu:

a) Info program JKN

Fitur info program JKN, isinya menjelaskan beberapa info seputar JKN seperti informasi tentang pendaftaran peserta, hak-hak dan kewajiban peserta dan pemberi kerja, sanksi terkait pelanggaran dalam sistem jaminan sosial, fasilitas dan pelayanan kesehatan yang ditanggung dan tidak ditanggung BPJS Kesehatan, informasi mengenai pembayaran premi dan menu tanya jawab umum.

b) Info lokasi faskes

Fitur info lokasi faskes (fasilitas kesehatan), berisi alamat dan nomor telepon fasilitas kesehatan di seluruh Indonesia yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Fasilitas kesehatan yang terdapat pada menu ini diantaranya, yaitu puskesmas, apotek, klinik pratama, dokter gigi, laboratorium, optik, dokter umum, PMI, Rumah Sakit, Kantor Cabang BPJS Kesehatan dan Kantor Wilayah BPJS Kesehatan.

c) Info ketersediaan tempat tidur

Fitur info ketersediaan tempat tidur, berisi informasi masing-masing total kamar dan kamar yang masih tersedia sesuai kelas di Rumah Sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Sehingga peserta

dapat mengecek terlebih dahulu ketersediaan kamar di Rumah Sakit yang akan dituju.

d) Penambahan peserta

Fitur penambahan peserta, digunakan untuk peserta yang ingin mendaftarkan peserta baru. Setelah menu penambahan peserta dipilih, peserta akan diberikan syarat dan ketentuan layanan pendaftaran terlebih dahulu. Setelah menyetujui syarat dan ketentuan yang diberikan akan muncul pencarian nomor KK sebagai acuan untuk mendaftarkan peserta baru.

e) Info peserta

Fitur info peserta, berisi informasi peserta BPJS Kesehatan dan anggota keluarganya yang ditanggung. Informasi peserta yang ada berupa nama, status keaktifan kepesertaan, nomor kartu JKN-KIS, jenis kepesertaan, kelas perawatan, tanggal lahir, dan faskes pertama.

f) Pendaftaran pelayanan (antrean)

Fitur pendaftaran pelayanan, berisi form untuk mendapatkan nomor antrean *online* ke faskes tingkat pertama atau faskes tingkat lanjut. Pada pendaftaran pelayanan faskes tingkat pertama peserta memilih terlebih dahulu nama peserta yang akan berobat, kemudian memilih poli yang akan dituju, memilih tanggal kunjungan, jadwal dokter yang tersedia, dan juga menuliskan keluhan yang dialami kemudian klik simpan. Setelah proses simpan akan muncul nomor antrean. Sedangkan untuk pengambilan nomor antrean pada faskes rujukan tingkat lanjut, peserta harus meminta rujukan terlebih dahulu ke

faskes tingkat pertama. Setelah mendapatkan surat rujukan maka pada aplikasi akan otomatis ada pilihan nomor rujukan, silahkan pilih nomor rujukan terbaru. Kemudian pilih tanggal kunjungan dan jadwal dokter. Setelah itu pilih simpan, dan akan muncul nomor antrean.

g) Konsultasi dokter

Fitur konsultasi dokter, merupakan layanan yang disediakan untuk peserta melakukan konsultasi dengan dokter secara online. Sebelum melakukan konsultasi peserta diwajibkan melakukan *skrining* kesehatan. Setelah melakukan proses *skrining* kesehatan peserta baru bisa memilih dokter dan menyampaikan keluhan kepada dokter. Kemudian dokter akan membalas keluhan yang disampaikan dan meresepkan obat. Jika dirasa sudah cukup untuk informasi yang diberikan klik tombol “*end*” (Kompas.com, 2022).

h) Info jadwal tindakan operasi

Fitur info jadwal tindakan operasi, berisi informasi peserta yang direncanakan akan dilakukan tindakan medis operasi, yang terdiri dari informasi jadwal pelaksanaan, nama rumah sakit dan SMF yang melakukan tindakan pembedahan.

i) Pengaduan layanan JKN

Fitur pengaduan layanan JKN, digunakan untuk melakukan pengaduan layanan JKN. Untuk melakukan pengaduan pilih nama peserta yang akan melakukan pengaduan, kemudian pilih *icon* tambah di sebelah kanan bawah. Kemudian akan muncul form yang harus diisi berupa tanggal kejadian, kategori (pengaduan keluhan/permintaan

informasi), tempat kejadian dan pesan yang ingin disampaikan, lalu klik laporkan. Maka laporan akan terkirimkan ke BPJS Kesehatan.

j) Perubahan data peserta

Fitur perubahan data peserta, digunakan untuk peserta yang ingin melakukan perubahan data kepesertaannya. Perubahan yang dapat dilakukan diantaranya perubahan segmen kepesertaan (untuk kepesertaan PPU menjadi PBPU), nomor *handphone*, *email*, alamat surat, Faskes Tingkat Pertama, dan kelas perawatan (hanya untuk kepesertaan PBPU/BP).

k) Info iuran

Fituru info iuran, berisi informasi nominal iuran peserta PBPU/Bukan Pekerja (BP) apakah sudah lunas terbayarkan atau belum. Untuk peserta PBI yang dibayarkan oleh pemerintah tidak akan muncul tagihan. Begitu pula yang kepesertaannya PPU.

l) Pendaftaran *auto debit*

Fitur pendaftaran *auto debit*, digunakan untuk peserta PBPU/Bukan Pekerja untuk mendaftarkan *auto debit*. Sehingga setiap bulannya iuran peserta akan otomatis terpotong dari tabungan yang didaftarkan *auto debit*. Adapun bank yang bisa didaftarkan, yaitu: BRI, BNI, Mandiri, BTN, dan BCA.

m) Info riwayat pembayaran

Fitur info riwayat pembayaran, berisi riwayat peserta dalam pembayaran premi, pembayaran denda dan pembayaran *mobile*.

n) *Skrining* riwayat kesehatan

Fitur *skrining* riwayat kesehatan, digunakan peserta untuk melakukan konsultasi online atau saat peserta akan melakukan pelayanan kesehatan ke faskes. Untuk menggunakan fitur ini pertama peserta memilih nama peserta yang akan melakukan *skrining* kesehatan. Kemudian akan muncul persetujuan *skrining* riwayat kesehatan. Setelah itu akan muncul form data diri yang harus diisi dan beberapa pertanyaan terkait *skrining* kesehatan.

o) Info riwayat pelayanan

Fitur info riwayat pelayanan, berisi informasi riwayat kunjungan pelayanan peserta ke faskes tingkat pertama maupun faskes tingkat lanjut. Informasi yang ada diantaranya nomor JKN-KIS yang melakukan pelayanan, nama faskes, tanggal pelayanan, diagnosa, keluhan dan terapi yang diberikan.

p) Info *virtual account*

Fitur info *virtual account*, berisi informasi nomor VA yang hanya ada pada peserta PBPU dan BP. Informasi yang ada diantaranya nomor VA, nama bank yang bisa dilakukan untuk melakukan pembayaran, premi yang harus dibayarkan dan batas waktu pembayaran iuran.

q) *Skrining* mandiri covid-19

Fitur *skrining* mandiri covid-19, merupakan layanan untuk peserta melakukan *skrining* mandiri covid-19. Pada menu ini peserta yang melakukan *skrining* akan diberikan pertanyaan-pertanyaan untuk menentukan apakah peserta kemungkinan terpapar covid-19 atau tidak.

r) Rencana pembayaran bertahap

Fitur Rencana Pembayaran Bertahap, merupakan fitur baru yang diberikan oleh BPJS Kesehatan untuk peserta PBU/BP yang memiliki tunggakan iuran. Dengan adanya fitur ini diharapkan dapat meringankan beban peserta dalam membayar tunggakan iuran. Untuk menggunakan layanan ini peserta harus mendaftarkan alamat *email* yang aktif. Kemudian menyetujui syarat dan ketentuan yang diberikan. Setelah itu peserta dapat memilih tahapan untuk melakukan pembayaran tunggakan. Saat memilih terdapat rincian iuran yang harus dibayarkan setiap bulannya, sehingga peserta dapat memilih sesuai kemampuan. Untuk pembayaran iuran tunggakan setiap bulannya ditambahkan dengan iuran bulan berjalan. Selama masa rehab ini kepesertaannya masih non aktif. Akan aktif kembali jika masa rehab sudah berakhir.

2) Kartu peserta

Fitur kartu peserta, berisi gambar kartu peserta JKN-KIS digital yang ada dalam satu Kartu Keluarga. Kartu JKN-KIS digital dapat dikirimkan ke *email* peserta yang terdaftar pada aplikasi. Sehingga peserta bisa melakukan pencetakan mandiri kartu JKN-KISnya.

3) FAQ (*Frequently Asked Question*) atau pertanyaan yang sering diajukan

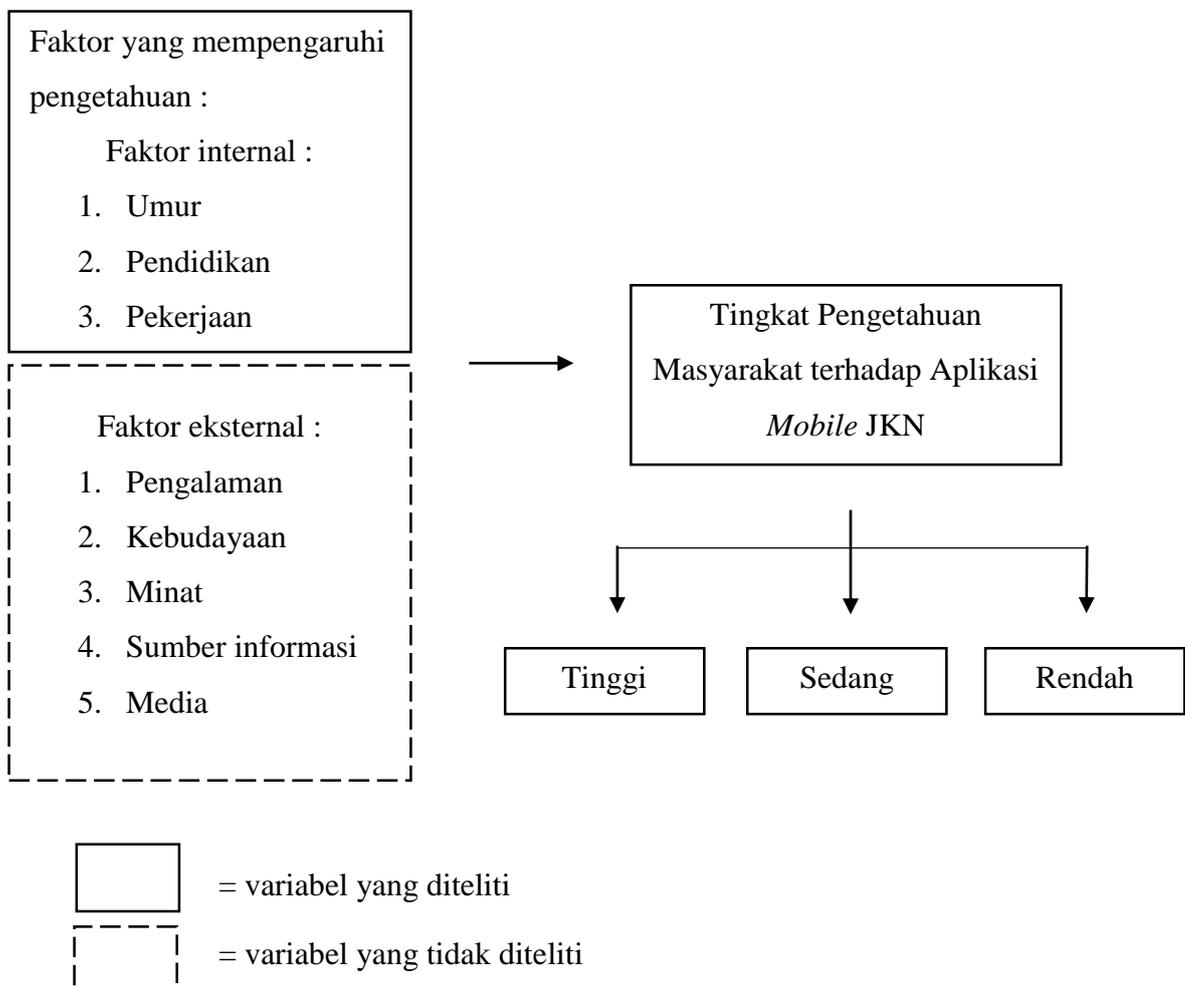
Fitur FAQ, berisi informasi mengenai pertanyaan-pertanyaan yang sering ditanyakan. Peserta dapat mencari informasi seputar JKN melalui fitur ini, agar mendapatkan informasi resmi dari BPJS Kesehatan sehingga tidak termakan oleh *hoax*.

4) Profil

Fitur profil, berisi pengaturan aplikasi *mobile* JKN. Pengaturan yang tersedia berupa ubah *password*, kebijakan privasi, simpan data *username*, *login* dengan biometrik, notifikasi dan keluar akun *mobile* JKN.

2.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang akan diukur maupun diamati dalam suatu penelitian. Kerangka konsep dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti dibawah ini.



Gambar 2. 1 Kerangka Konsep berdasarkan (Notoatmodjo, 2012)