

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)**

###### **1. Definisi Jaminan Sosial**

Jaminan sosial adalah bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah tata cara penyelenggaraan program Jaminan Sosial oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan

JKN yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari SJSN yang bersifat wajib berdasarkan UU No 40 Tahun 2004 tentang SJSN dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah

Kepesertaan wajib bagi seluruh penduduk Indonesia, dengan tujuan agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak.

Dengan adanya JKN seluruh rakyat Indonesia dapat memenuhi kebutuhan kesehatan dasar. Populasi kunci yang rentan terhadap permasalahan kesehatan dapat mengakses layanan-layanan yang ada sehingga meningkat kualitas kesehatan baik secara perorangan maupun secara kelompok

###### **2. Prinsip Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional**

Prinsip pelaksanaan JKN mengacu pada prinsip SJSN sesuai dengan UU SJSN Pasal 4 yang menetapkan Sembilan prinsip SJSN, yaitu :

a) Prinsip Kegotong-royongan

Prinsip gotong royong memiliki arti peserta yang mapu membantu peserta yang kurang mampu. Peserta yang sehat membantu peserta yang sakit atau berisiko tinggi. Hal ini dapat terwujud karena sistem ini bersifat wajib bagi seluruh penduduk Indonesia

b) Prinsip Nirlaba

Pengelolaan dana amanat oleh BPJS Kesehatan bukan untuk mencari laba/keuntungan. Sebaliknya tujuan utama adalah memenuhi kebutuhan peserta. Danayang dikumpulkan dari peserta. Dana yang dkumpulkan peserta adalah dana amanat sehingga pengembangannya akan dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk kepentingan peserta.

c) Prinsip Keterbukaan

Mempermudah akses informasi yang lengkap, benar, dan jelas bagi setiap peserta

d) Prinsip Kehati-hatian

Pengelolaan dana secara cermat, teliti, aman, tertib

e) Prinsip Akuntabilitas

Pelaksanaan program dan pengelolaan keuangan secara akurat dan dapat dipertanggung jawabkan

f) Prinsip Portabilitas

Prinsip ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan yang berkelanjutan kepada peserta sekalipun mereka berpindah pekerjaan atau tempat tinggal dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia

g) Prinsip Kepesertaan Wajib

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

kepesertaan bersifat wajib, penerapannya tetap disesuaikan dengan kemampuan ekonomi rakyat dan pemerintah serta kelayakan penyelenggaraan program

h) Prinsip Dana Amanat

Iuran dan hasil pengembangannya merupakan dana titipan dari peserta untuk digunakan sebesar-besarnya bagi kepentingan peserta jaminan sosial

i) Hasil pengelolaan Dana Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan peserta

### **3. Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional**

Manfaat JKN merupakan jaminan yang menjadi hak peserta dan anggota keluarganya. JKN terdiri dari dua jenis, yaitu : Manfaat medis berupa layanan kesehatan yang tidak terikat dengan besaran iuran yang dibayarkan dan manfaat non medis meliputi akomodasi dan ambulans. Ambulans hanya diberikan untuk pasien rujukan dari fasilitas kesehatan dengan kondisi tertentu yang diatur BPJS Kesehatan

Manfaat JKN mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Termasuk pelayanan obat dan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis

Pelayanan kesehatan yang dijamin meliputi :

- a. Pelayanan kesehatan tingkat pertama, yaitu pelayanan kesehatan non spesialisik, mencakup :
  1. Administrasi kesehatan
  2. Pelayanan promotif dan preventif
  3. Pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis
  4. Tindakan medis non spesialisik, baik operatif maupun non operatif

5. Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai
6. Transfusi darah sesuai kebutuhan medis
7. Pemeriksaan penunjang diagnostic laboratorium tingkat pertama
8. Rawat inap tingkat pertama sesuai indikasi
- b. Pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan, yaitu pelayanan kesehatan yang mencakup :
  1. Rawat Jalan yang meliputi :
    - a) Administrasi pelayanan
    - b) Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi spesialisik oleh dokter spesialisik dan subspecialistik
    - c) Tindakan medis spesialisik sesuai dengan indikasi medis
    - d) Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai
    - e) Pelayanan alat kesehatan implant
    - f) Pelayanan penunjang alternatif lanjutan sesuai dengan indikasi medis
    - g) Rehabilitasi medis
    - h) Pelayanan darah
    - i) Pelayanan dokter forensic
    - j) Pelayanan jenazah di fasilitas kesehatan
  2. Rawat Inap yang meliputi :
    - a) Perawatan inap non intensif
    - b) Perawatan inap di ruang intensif
    - c) Pelayanan kesehatan lain ditetapkan oleh Menteri Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang tidak dijamin meliputi :

- a) Pelayanan di luar prosedur
- b) Pelayanan di luar fasilitas kesehatan yang tidak bekerja sama dengan BPJS Kesehatan
- c) Pelayanan bertujuan kosmetik
- d) General Check-up/pengobatan alternative

- e) Pengobatan untuk mendapatkan keturunan
- f) Pelayanan kesehatan saat bencana
- g) Percobaan bunuh diri , penyakit yang timbul akibat kesengajaan untuk menyiksa diri

#### **4. Iuran Jaminan Kesehatan Nasional**

Iuran Jaminan Kesehatan adalah sejumlah uang yang dibayarkan secara teratur oleh peserta, pemberi kerja dan/atau pemerintah untuk program Jaminan Kesehatan (Perpres No. 82,2018)

Besarnya iuran peserta Jaminan Kesehatan, yaitu :

- 1 Bagi peserta Pekerja Penerima Upah yang bekerja pada Lembaga Pemerintahan terdiri dari Pegawai Negeri Sipil, anggota TNI, anggota Polri, pejabat negara, dan pegawai pemerintah non pegawai negeri sebesar 5% (lima persen) dari Gaji atau Upah per bulan dengan : 4% (empat persen) dibayar oleh pemberi kerja dan 1% (satu persen)
- 2 Peserta Pekerja Penerima Upah yang bekerja di BUMN, BUMD dan Swasta sebesar 5% (lima persen) dari Gaji atau Upah per bulan dengan ketentuan : 4% (empat persen) dibayar oleh pemberi kerja dan 1% (satu persen) dibayar oleh peserta
- 3 Bagi keluarga tambahan Pekerja Penerima Upah yang terdiri dari anak ke 4 dan seterusnya, ayah, ibu, dan mrtua, besaran iuran sebesar 1% (satu persen) dari gaji atau upah per orang per bulan, dibayar oleh pekerja penerima upah
- 4 Bagi kerabat lain dari pekerja penerima upah (seperti saudara kandung/ipar, asisten rumah tangga, dll), peserta bukan penerima upah serta iuran peserta bukan pekerja adalah sebesar :
  - a) Sebesar Rp 42.000,- (empat puluh dua ribu rupiah) dan mendapat subsidi dari pemerintah sebesar RP 7.000,- ( tujuh ribu rupiah) sehingga iurannya sebesar Rp 35.000,- (tiga puluh lima ribu

- rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas III
- b) Sebesar Rp 100.000,- (seratus ribu rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas II
  - c) Sebesar Rp 150.000,- (seratus lima puluh ribu rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan Kelas I
  - d) Bagi Veteran, Perintis Kemerdekaan, dan janda, duda , atau anak yatim piatu dari veteran atau perintis kemerdekaan, iurannya ditetapkan sebesar 5% (lima persen) dan 45% (empat puluh lima persen) gaji pokok Pegawai Negeri Sipil golongan ruang III/a dengan masa kerja 14 (empat belas) tahun per bulan, dibayar oleh Pemerintah

Pembayaran iuran paling lambat tanggal 10 (sepuluh) setiap bulan. Tidak ada denda keterlambatan pembayaran iuran terhitung mulai 1 Juli 2016. Denda dikenakan apabila dalam waktu 45 (empat puluh lima) hari sejak status kepesertaan diaktifkan kembali, peserta yang bersangkutan memperoleh pelayanan kesehatan rawat inap. Berdasarkan (Perpres No. 64, 2020), besaran denda pelayanan sebesar 5% (lima persen) dari biaya 16lternat awal pelayanan kesehatan rawat inap dikalikan dengan jumlah bulan

### **2.1.2 Tinjauan Whatsapp Blast**

Whatsapp Blast merupakan sistem pengiriman pesan pada sejumlah pengguna aplikasi Whatsapp pada waktu yang bersamaan (Firmansah et al., 2020). Fitur yang didapatkan dari Whatsapp Business API dari pihak ketiga dengan limit pengiriman yang tidak terbatas dan dapat dikirmkan ke siapa saja.

Keunggulan Penggunaan Whatsaap Blast

- a) Personifikasi pesan seperti ditujukan untuk orang tertentu
- b) Menjangkau lebih banyak pengguna Whatsaap
- c) Membuat informasi yang dapat dibaca kapan saja

d) Mendapatkan feedback dari penerima pesan

Penggunaan Whatsapp Blast:

- a) Mendaftarkan akun Whatsaap Business. Langkah pertama yang harus dilakukan adalah pastikan akun Whatsapp perusahaan sudah terdaftar menjadi akun Whatsapp Business
- b) Membuat dan menentukan daftar kontak yang akan dikirimkan pesan
- c) Memasukkan pesan yang ingin dikirimkan
- d) Pesan siap dikirimkan

Tagihan melalui Whatsapp Blast berisi data Peserta beserta keluarga yang terdaftar dalam satu kartu keluarga, jumlah iuran tertunggak dan informasi tempat pembayaran. Penerapan sistem tagihan iuran melalui Whatsapp Blast mulai diimplementasikan pada tahun 2016

Dalam sistem tagihan melalui Whatsapp Blast, peserta dapat berkomunikasi dua arah dengan staff penagih, sehingga kejelasan informasi dapat diperoleh baik oleh peserta maupun penagih. Sistem ini memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang dengan jaringan data internet sehingga biaya yang digunakan cukup terjangkau dan mudah diimplementasikan karena banyaknya penduduk Indonesia yang menggunakan aplikasi Whatsapp.

Peserta yang dikirimkan Whatsapp Blast adalah peserta PBPU yang menunggak iuran lebih dari 2 bulan yang akan dikirimkan tagihan melalui Aplikasi Whatsapp Blast. Pembayaran tunggakan iuran bagi peserta 10 yang dilakukan penagihan melalui Whatsapp Blast dapat dilakukan di channel-channel pembayaran yang resmi diseluruh Indonesia.

### **2.1.3 Teori Analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threats)**

Analisis SWOT adalah sebuah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (Strength), kelemahan (Weakness), peluang (Opportunity) dan ancaman (Threat) yang terjadi dalam proyek atau di sebuah usaha bisnis, atau mengevaluasi lini-lini produk sendiri maupun pesaing. Untuk melakukan analisis, ditentukan tujuan usaha atau mengidentifikasi objek yang akan dianalisis. Kekuatan dan kelemahan dikelompokkan ke dalam faktor internal, sedangkan peluang dan ancaman diidentifikasi sebagai faktor eksternal (Mukhlisin & Hidayat Pasaribu, 2020)

Faktor-faktor dalam analisis SWOT :

#### **1 Kekuatan (Strengths)**

Kekuatan merupakan sumber daya/ kapabilitas yang dikendalikan oleh perusahaan atau tersedia bagi suatu perusahaan yang membuat perusahaan relatif lebih unggul dibanding dengan pesaingnya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang dilayaninya. Kekuatan muncul dari sumber daya dan kompetensi yang tersedia bagi perusahaan. Kekuatan dapat terkandung dalam sumber daya keuangan, citra, kepemimpinan pasar, hubungan pembeli dan pemasok dan faktor-faktor lain. Faktor-faktor kekuatan yang dimiliki perusahaan atau organisasi adalah kompetensi khusus yang terdapat dalam organisasi yang berakibat pada pemilikan keunggulan komparatif oleh unit usaha di pasaran. Dikatakan demikian karena satuan bisnis memiliki sumber keterampilan, produk andalan dan sebagainya yang membuatnya lebih kuat dari pada pesaing dalam memuaskan kebutuhan pasar yang sudah direncanakan akan dilayani oleh satuan usaha yang bersangkutan



## 2 Kelemahan (Weakness)

Kelemahan merupakan keterbatasan/ kekurangan dalam satu atau lebih sumber daya/ kapabilitas suatu perusahaan relatif terhadap pesaingnya, yang menjadi hambatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif. Dalam praktek keterbatasan dan kelemahan –kelemahan tersebut bisa terlihat pada sarana dan prasarana yang dimiliki atau tidak dimiliki, kemampuan manajerial yang rendah, keterampilan pemasaran yang tidak sesuai dengan tuntutan pasar, produk yang tidak atau kurang diminati oleh konsumen atau calon pengguna dan tingkat perolehan keuntungan yang kurang memadai. Kekuatan dan kelemahan internal merupakan aktivitas terkontrol suatu organisasi yang mampu dijalankan dengan sangat baik atau buruk. Hal ini muncul dalam manajemen, pemasaran, keuangan atau akuntansi, produksi, penelitian dan pengembangan dan sebagainya

## 3 Peluang (Opportunities)

Peluang merupakan situasi utama yang menguntungkan dalam lingkungan suatu perusahaan. Kecenderungan utama merupakan salah satu sumber peluang. Identifikasi atas segmen pasar yang sebelumnya terlewatkan, perubahan dalam kondisi persaingan/ regulasi, perubahan teknologi, dan membaiknya hubungan dengan pembeli/ pemasok dapat menjadi peluang bagi perusahaan

## 4 Ancaman (Threats)

Ancaman merupakan situasi utama yang tidak menguntungkan dalam lingkungan suatu perusahaan. Ancaman merupakan penghalang utama bagi perusahaan dalam mencapai posisi saat ini atau yang diinginkan. Masuknya pesaing baru, pertumbuhan pasar yang lamban, meningkatnya kekuatan tawar-menawar dari pembeli/ pemasok utama, perubahan teknologi,

dan direvisinya atau pembaharuan peraturan, dapat menjadi penghalang bagi keberhasilan perusahaan

#### **2.1.4 Teori Matriks SWOT**

Untuk membuat suatu rencana harus mengevaluasi faktor eksternal maupun faktor internal. Analisis faktor-faktor haruslah menghasilkan adanya kekuatan (strength) yang dimiliki oleh suatu organisasi, serta mengetahui kelemahan (weakness) yang terdapat pada organisasi itu. Sedangkan analisis terhadap faktor eksternal harus dapat mengetahui peluang (opportunity) yang terbuka bagi organisasi serta dapat mengetahui pula ancaman (treath) yang dialami oleh organisasi yang bersangkutan.

Menurut Fahmi (2014), untuk menganalisis secara lebih dalam tentang SWOT, maka perlu dilihat faktor eksternal dan internal sebagai bagian penting dalam analisis SWOT, yaitu:

- 1 Faktor Eksternal.

Faktor eksternal ini mempengaruhi terbentuknya opportunities and threats (O and T), faktor ini menyangkut dengan kondisi- kondisi yang terjadi di luar perusahaan yang mempengaruhi dalam pembuatan keputusan perusahaan. Faktor ini mencakup lingkungan industri (industry environment), ekonomi, politik, hukum, teknologi, kependudukan, dan sosial budaya.

- 2 Faktor internal.

Faktor ini akan mempengaruhi terbentuknya strength and weaknesses (S dan W), faktor ini menyangkut kondisi yang terjadi dalam perusahaan, dimana hal ini turut mempengaruhi terbentuknya pembuatan keputusan (decision making) perusahaan.

Faktor internal ini meliputi semua manajemen fungsional: pemasaran, keuangan, operasi, sumber daya manusia, penelitian dan pengembangan, sistem informasi manajemen, dan budaya perusahaan (corporate culture).

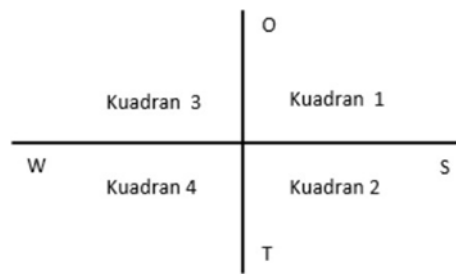
Matriks SWOT dapat menggambarkan bagaimana peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal perusahaan diantisipasi dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Matriks SWOT akan mempermudah merumuskan berbagai strategi. Pada dasarnya alternatif strategi yang diambil harus di arahkan pada usaha-usaha untuk menggunakan kekuatan dan memperbaiki kelemahan, memanfaatkan peluang-peluang bisnis serta mengatasi ancaman. Sehingga dari matriks SWOT tersebut akan memperoleh empat kelompok alternatif strategi yang disebut strategi SO, strategi ST, strategi WO, dan strategi WT.

### **2.1.5 Diagram SWOT**

Menurut Rangkti (2004), penjelasan untuk masing-masing strategi pada matriks SWOT adalah sebagai berikut:

- 1 Strategi SO (Strength-Opportunity). Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan yang dimiliki untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar- besarnya.
- 2 Strategi ST (Strength-Threat). Strategi ini dibuat berdasarkan kekuatan- kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengantisipasi ancaman- ancaman yang ada.
- 3 Strategi WO (Weakness-Opportunity). Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.
- 4 Strategi WT (Weakness-Threat). Strategi ini didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensif, berusaha meminimalkan

kelemahan-kelemahan perusahaan serta sekaligus menghindari ancaman-ancaman.



*Gambar 2.1 Diagram Swot  
Sumber : Rangkuti (2004)*

### **2.1.6 Penelitian Terdahulu**

Menurut (Ronald, 2022) penelitian terdahulu merupakan sebuah kegiatan membandingkan penelitian yang sedang dikerjakan penulis dengan penelitian yang sudah dilakukan dari peneliti sebelumnya. Kegiatan ini bertujuan untuk melihat persamaan dan perbedaan yang terdapat pada hasil penelitian penulis sebelumnya sehingga penulis dapat melihat apa saja kekurangan dan kelebihan yang ada pada hasil penelitian yang penulis laksanakan. Maka dalam tinjauan pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

#### **1 Hasil Penelitian Candra Meidiansyah Gumilar (2022)**

Penelitian oleh Candra Meidiansyah Gumilar (2022) yang berjudul “Sistem Penagihan Piutang Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) pada BPJS Kesehatan Cabang Bogor”. Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode deskriptif. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk

menguraikan kebijakan penagihan piutang fungsi yang terkait, dokumen dan pencatatan yang digunakan, jaringan prosedur dan bagan alir yang membentuk sistem penagihan piutang serta pengendalian internal yang berhubungan dengan sistem penagihan piutang peserta pekerja bukan penerima upah (PBPU) pada BPJS Kesehatan Cabang Bogor.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Sistem penagihan piutang yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Cabang Bogor telah sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh peraturan direksi BPJS Kesehatan mulai dari tagihan iuran peserta, metode penagihan, penerapan denda bagi peserta menunggak dan pengiriman informasi tagihan oleh bagian penagihan. Fungsi yang terkait dalam sistem penagihan ini diantaranya peserta, bidang penagihan, mitra BPJS Kesehatan, BPJS Kesehatan kantor pusat, ke deputian wilayah, bidang kepesertaan dan pelayanan peserta dan kepala bidang. Dokumen yang digunakan yaitu laporan autodebet, laporan nasional, menu mapping peserta, menu aktivitas telecollecting dan menu rekap pegawai. Pencatatan piutang masuk dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan kantor pusat menggunakan sistem komputerisasi yang dilakukan secara realtime dan semua pencatatan dilakukan oleh BPJS Kesehatan kantor pusat. Jaringan prosedur yang membentuk sistem penagihan piutang peserta PBPU diawali dengan aktivitas telecollecting dan pengiriman informasi tagihan melalui whatsapp, semua aktivitas diperiksa melalui aplikasi SIMANIS. Sistem pengendalian internal mengacu pada model keunggulan GRC yang merupakan kepanjangan dari Governance (Tata Kelola), Risk (Manajemen Risiko), dan Compliance (Kepatuhan).

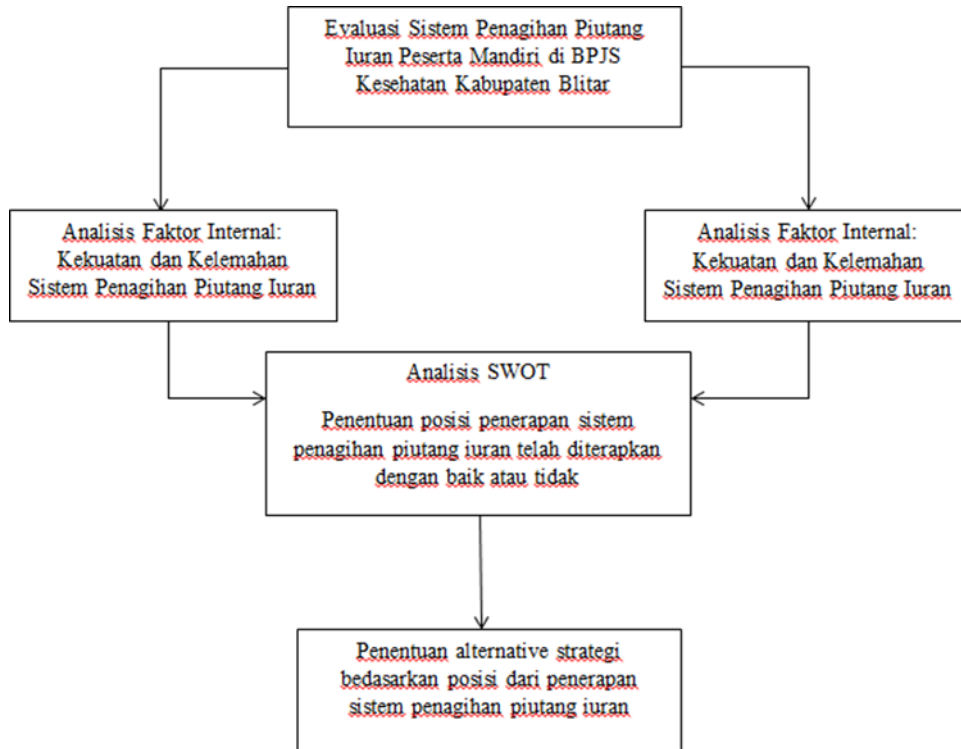
## 2 Hasil Penelitian Ni Putu Rosiana Dewi (2022)

Penelitian oleh Ni Putu Rosiana Dewi (2022) yang berjudul “Manual Book SIMANIS Sebagai Panduan dalam Menggunakan Sistem Penagihan Piutang Peserta Mandiri di BPJS Kesehatan kantor Cabang Denpasar”. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui

sistem penagihan piutang peserta mandiri, bagaimana sistem penagihan piutang, adanya permasalahan penagihan piutang, serta cara bagaimana mengatasi permasalahan sistem penagihan piutang peserta mandiri pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa, Dari hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa Dalam sisten penagihan piutang peserta mandiri ada empat tahap yaitu, melalui SIMANIS telecollecting, via telepon, penagihan tatap muka (kader), dan surat tagihan

## 2.2 Kerangka Konseptual



*Gambar 2.2 Kerangka Konsep*

Melakukan evaluasi penerapan Whatsapp Blast dalam upaya kepatuhan pembayaran iuran peserta PBPB BPJS di Kabupaten Blitar untuk mengetahui kinerja penerapan Whatsapp Blast berjalan baik atau tidak pada faktor internal maupun eksternal. Menggunakan analisis SWOT bertujuan mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman dari Whatsapp Blast yang telah diterapkan. Setelah diketahui posisi dari sistem yang diterapkan, selanjutnya ditarik sebuah hasil serta kesimpulan untuk menerapkan alternatif strategi berdasarkan posisi dari Whatsapp Blast yang diterapkan di BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar