

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

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

###### **2.1.1.1 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan)**

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, menjelaskan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan atau yang sering disebut BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan. BPJS Kesehatan diselenggarakan oleh Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Menurut UU No 40 Tahun 2004: Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) merupakan program negara yang bertujuan untuk memberi kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

###### **2.1.1.2 Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)**

Menurut Perpres Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan, 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 jaminan kesehatan atau iuran jaminannya dibayarkan oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program SJSN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Program ini bertujuan untuk menjamin akses yang terjangkau terhadap pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang berkualitas bagi seluruh masyarakat (Kusumaningrum dan Azinar, 2018).

### 2.1.1.3 Kepesertaan serta Iuran Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Menurut KBBI, kepesertaan berasal dari kata peserta yang berarti orang yang ikut serta atau yang mengambil bagian. Sedangkan kepesertaan sendiri berarti tentang peserta.

Menurut Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan, peserta jaminan kesehatan adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran. Untuk kepesertaan nya sendiri terbagi menjadi 3 (tiga) segmen yaitu PPU/PN (Pegawai Swasta/Sipil), PBPU (Mandiri) dan PBI-APBD/APBN (peserta yang iuran nya ditanggung oleh pemerintah daerah atau negara). Besar iuran yang harus dibayarkan juga bermacam-macam pada setiap segmen peserta. Besaran iuran ini tertuang dalam Perpres Nomor 64 Tahun 2020, dengan besar iuran sebagai berikut:

Jenis Kepesertaan	Iuran Yang Dibayarkan
PPU/PN	5% dari total gaji dengan perincian: pemberi kerja membayar 4% sedangkan peserta membayar 1%
PBPU/Mandiri	Kelas I: Rp 150.000,- /orang/bulan Kelas II: Rp 100.000,- /orang/bulan Kelas III: Rp 35.000,- /orang/bulan
PBI APBD/APBN	Iuran dibayarkan oleh pemerintah daerah atau negara.

--	--

**Table 2.1** Besar iuran peserta JKN berdasarkan Perpres Nomor 64 Tahun 2020.

## 2.1.2 Pengetahuan

### 2.1.2.1 Pengertian Pengetahuan

Menurut KBBI, pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui; kepandaian. Menurut Notoatmodjo (2010), pengetahuan (*knowledge*) adalah hasil tahu dari manusia, yang sekedar menjawab pertanyaan “*what*”. Pengetahuan merupakan hasil “tahu” dan ini terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu (Ratnasari, 2017).

### 2.1.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan (Notoatmodjo, 2003) dalam Ratnasari (2017):

- a. Usia  
Pengetahuan dan pengalaman manusia akan berkembang seiring dengan bertambahnya usia.
- b. Pendidikan  
Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap pengetahuan. Seseorang yang berpendidikan tinggi akan memiliki pengetahuan yang berbeda dengan yang berpendidikan rendah.
- c. Intelegensia  
Intelegensia dapat disebut dengan kecerdasan. Menurut kamus lengkap psikologi, Intelegensia adalah kemampuan memahami peprtalian-pertalian dan belajar dengan cepat sekali. Pengetahuan dipengaruhi oleh intelegensia adalah dimana seseorang dapat bertindak cepat, tepat, dan mudah dalam mengambil keputusan.

- d. Pekerjaan  
Dengan bekerja, seseorang akan banyak mempunyai informasi dan pengalaman.
- e. Pengalaman  
Pengalaman adalah salah satu cara untuk memperoleh kebenaran pengetahuan. Seseorang dengan pengalaman yang lebih banyak maka pengetahuannya akan lebih luas juga.

### **2.1.2.3 Cara Mengukur Pengetahuan**

Menurut Arikunto (1993) dalam Ratnasari (2017): Pengukuran pengetahuan dapat dilakukan dengan wawancara atau angket yang menanyakan isi materi yang ingin diukur dari subjek penelitian atau responden. Kedalaman pengetahuan yang ingin kita ketahui atau kita ukur dapat kita sesuaikan dengan tingkat-tingkat tersebut.

## **2.1.3 Kemampuan**

### **2.1.3.1 Pengertian Kemampuan**

Kemampuan berasal dari kata mampu, menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) mampu adalah kuasa (bisa, sanggup) melakukan sesuatu. Kemampuan menurut KBBI adalah kesanggupan, kecakapan, kekuatan dan kekayaan.

Kemampuan adalah kesanggupan, kecakapan, kekuatan kita berusaha dengan diri sendiri (Yusdi, 2010), dalam Suryani dkk (2018). Disisi lain, menurut Robbin (2007) kemampuan berarti kapasitas seorang individu untuk melakukan tugas yang berbeda di tempat kerja. Dalam bahasa Inggris kemampuan juga disebut dengan Ability. Menurut Jenita (2021), *Ability* adalah kemampuan, kecakapan/keterampilan, ketangkasan, bakat, kesanggupan; untuk bertindak.

### **2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemampuan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan menurut Robbin (2007) dalam Suryani dkk (2018) yaitu:

- a. Kemampuan intelektual adalah kemampuan untuk melakukan berbagai aktivitas mental seperti berpikir, menalar, dan memecahkan masalah.
- b. Kemampuan fisik adalah kemampuan untuk melakukan tugas yang membutuhkan stamina, kekuatan dan atribut serupa.

### **2.1.3.3 Dimensi Yang Mempengaruhi Kemampuan Intelektual**

Menurut Robbins (2001) dalam Damanik (2018), kemampuan intelektual terdiri dari 7 (tujuh) dimensi yaitu:

1. Keterampilan Aritmatika: kemampuan berhitung dengan cepat dan akurat
2. Pemahaman bahasa: kemampuan untuk memahami apa yang dibaca atau didengar dan hubungan kala satu dengan yang lainnya.
3. Kemampuan konseptual: kemampuan untuk secara cepat dan akurat mengidentifikasi persamaan dan perbedaan visual.
4. Penalaran induktif: kemampuan untuk secara logis mengidentifikasi urutan masalah dan menyelesaikannya.
5. Penalaran deduktif: kemampuan menerapkan logika dan menilai makna argumen.
6. Visualisasi ruangan: kemampuan membayangkan seperti apa suatu objek jika posisinya pada ruangan di ubah.
7. Memori: kemampuan untuk memperdalam dan mengingat pengalaman masa lalu.

## **2.1.4 PANDAWA**

### **2.1.4.1 Pengertian PANDAWA**

PANDAWA adalah singkatan dari pelayanan administrasi melalui *WhatsApp* (Cindy dkk, 2022). Layanan PANDAWA ini merupakan komitmen BPJS Kesehatan untuk membantu pemerintah dalam penerapan aturan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) akibat pandemi Covid-19 di Indonesia (BPJS, 2020).

### **2.1.4.2 Fitur-Fitur (Kegunaan) PANDAWA**

Fitur-fitur yang dimiliki PANDAWA dalam mempermudah administrasi peserta JKN antara lain:

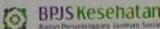
1. Pendaftaran baru.
2. Penambahan anggota keluarga.
3. Pengaktifan kembali status kepesertaan.
4. Pindah jenis kepesertaan non aktif menjadi PBPU/MANDIRI.
5. Perubahan/perbaikan data.
6. Ubah fasilitas kesehatan tingkat pertama.
7. Pengurangan anggota keluarga
8. Perubahan kelas rawat inap bagi peserta yang belum membayar iuran pertama.

Setiap fitur yang dimiliki PANDAWA memiliki persyaratan tersendiri untuk dilampirkan saat menggunakannya. Persyaratan tersebut umumnya berbentuk *soft file* atau foto.

### **2.1.4.3 Cara Menggunakan PANDAWA**

1. Peserta dapat menyimpan Nomor PANDAWA yaitu 08118165165.
2. Buka *WhatsApp* kemudian chat “selamat pagi” atau “selamat siang” di kontak PANDAWA. Kemudian tunggu beberapa detik PANDAWA akan membalas dengan memberi link yang digunakan untuk proses administrasi online.

3. Klik link tersebut kemudian pilih fitur administrasi yang diinginkan.
4. Baca kemudian persiapkan syarat yang diperlukan dari fitur yang dipilih kemudian klik “Lanjutkan”.
5. Isi data diri sesuai kolom yang tertera pada laman tersebut dan upload syarat yang sudah dipersiapkan. Jika sudah klik “Lanjutkan”.
6. Laman PANDAWA akan menampilkan *informed consent* yang merupakan lembar persetujuan terhadap kebijakan yang dimiliki BPJS Kesehatan atas fitur yang telah dipilih, diharapkan peserta membaca dengan teliti serta memahaminya. Setelah selesai membaca centang “setuju” dan klik “kirim”.
7. Tunggu admin PANDAWA di WhatsApp merespon administrasi online yang telah dilakukan. Admin PANDAWA akan mengirimkan jawaban berupa e-tiket atas administrasi yang telah dilakukan.
8. Untuk peserta yang memilih fitur Pendaftaran Baru, Penambahan Anggota Keluarga (PBPU) dan Pindah Jenis Kepesertaan Non Aktif Menjadi PBPU/Mandiri akan diberikan informasi tentang iuran serta nomor Virtual Account (VA) untuk pertama kali membayar iuran.

 **BPJS Kesehatan**  
Rajin Perseptingara Jaminan Sosial

## KEMUDAHAN LAYANAN ADMINISTRASI HANYA MELALUI WHATSAPP

**A. BUTUH LAYANAN ADMINISTRASI?**  
Peserta cukup CHAT ke nomor layanan PANDAWA di 08118165165  
Operasional Pandawa hari **Senin-Jumat** (hari kerja) pukul **08.00 - 15.00 waktu setempat**

**B. APA SAJA LAYANAN PANDAWA?**

- Pendaftaran baru**
  - PNS/TNI/POLRI
  - Warga Negara Asing
  - Pekerja Bukan Penerima Upah (PBJU)/Mandiri
- Penambahan anggota keluarga**
  - PNS, TNI/POLRI, dan Pensiunan Veteran-PK
  - PBJ APBN (Bayi Baru Lahir)
  - Pekerja Bukan Penerima Upah (PBJU)/Mandiri
- Pengaktifan kembali kartu**
  - Anak > 21 tahun masih kuliah
  - Registrasi ulang (PNS/TNI/POLRI dan Pensiunan/Veteran-PK/PBJU)
  - Registrasi ulang bayi berusia > 3 bulan melingkapi NIK
  - WNI Kembali dari luar negeri
  - Data ganda
- Pindah jenis kepesertaan Non Aktif menjadi PBJU/Mandiri**
- Perubahan/perbaikan data**
  - Identitas (NIK, Nomor KK, Nama, Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Alamat)
  - Nomor Handphone
  - Golongan dan gaji (PNS dan TNI/POLRI)
- Perubahan FKTP**
  - Peserta TNI/POLRI
  - Sebelum 3 bulan (bagi peserta pindah domisili/Pindah tugas)
- Pengurangan anggota keluarga**
  - Pelaporan peserta meninggal
  - Pembaharuan KK
  - Pelaporan WNI ke luar negeri
- Perubahan kelas rawat bagi peserta yang belum membayar iuran pertama**

 1. Peserta mengirimkan pesan ke Pandawa melalui whatsapp ke 08118165165

 2. Pandawa mengirimkan link formulir isian (masa berlaku link 60 menit dan hanya bisa digunakan yang bersangkutan)

 3. Peserta klik link yang berisi:

- Dokumen persyaratan
- Formulir isian dan unggah dokumen persyaratan
- Informed consent (pernyataan dan persetujuan)

 4. Pandawa mengirim pesan :

- Melakukan konfirmasi dan/atau memberikan informasi keberhasilan lan transaksi
- Memberikan edukasi terkait transaksi yang dilakukan
- Memberikan link umpan balik layanan

 5. Peserta mengisi umpan balik layanan

**NOMOR TUNGGAL PANDAWA**  
**0811 8 165 165**

Gambar 2.1 Pamflet Layanan PANDAWA

## 2.2 Kerangka Konsep

