

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Jaminan Kesehatan Nasional**

Jaminan kesehatan nasional (JKN) merupakan 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 (Perpres RI Nomor 12 Tahun 2013).

Jaminan kesehatan nasional yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). SJSN diselenggarakan melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (mandatory) berdasarkan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN. Jaminan Sosial adalah bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Tujuan dari SJSN agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak (Kemenkes RI, 2013 dalam Buku Pegangan Sosialisasi JKN dan SJSN).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN, Sistem Jaminan Sosial Nasional diselenggarakan berdasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut berikut:

1. Prinsip Kegotong-royongan

Gotong royong dalam SJSN berarti peserta yang mampu membantu peserta yang kurang mampu, peserta yang sehat membantu peserta yang sakit. Melalui prinsip gotong royong jaminan sosial dapat menumbuhkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

2. Prinsip Nirlaba

Pengelolaan dana amanat oleh BPJS adalah nirlaba dan bukan untuk mencari laba, namun untuk memenuhi sebesar-besarnya kepentingan

peserta. Dana yang dikumpulkan dari masyarakat adalah dana amanat sehingga hasil pengembangannya, akan dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk kepentingan peserta.

3. Prinsip Keterbukaan

Prinsip-prinsip manajemen ini diterapkan dan mendasari seluruh kegiatan pengelolaan dana yang berasal dari iuran peserta dan hasil pengembangannya.

4. Prinsip Kehati-hatian

Pengelolaan dana secara cermat, teliti, aman, dan tertib.

5. Prinsip Akuntabilitas

Pelaksanaan program dan pengelolaan keuangan secara akurat dan dapat di pertanggungjawabkan.

6. Prinsip Portabilitas

Prinsip portabilitas jaminan sosial dimaksudkan untuk memberikan jaminan yang berkelanjutan kepada peserta sekalipun berpindah pekerjaan atau tempat tinggal dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

7. Prinsip Kepesertaan bersifat Wajib

Dimaksudkan agar seluruh rakyat menjadi peserta sehingga dapat terlindungi. Penerapannya disesuaikan dengan kemampuan ekonomi rakyat dan pemerintah serta kelayakan penyelenggaraan program.

8. Prinsip Dana Amanat

Dana yang terkumpul dari iuran peserta merupakan dana titipan kepada badan-badan penyelenggara untuk dikelola sebaik-baiknya dalam rangka mengoptimalkan dana tersebut untuk kesejahteraan peserta.

9. Prinsip Hasil Pengelolaan Dana Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan peserta

Hasil pengembangan aset jaminan social dimanfaatkan untuk kepentingan peserta jaminan social.

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

Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia (Rosidah Patimah, 2019).

Jenis kepesertaan BPJS Kesehatan dibagi menjadi dua kelompok, yaitu Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI) (Perpres 82 tahun 2018):

1. Peserta PBI Jaminan Kesehatan ditetapkan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang sosial.
2. Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) Jaminan Kesehatan
  - 1) Pekerja Penerima Upah (PPU) dan Anggota keluarganya
  - 2) Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Anggota keluarganya
  - 3) Bukan Pekerja (BP) dan Anggota keluarganya

Peserta BPJS Kesehatan adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran, meliputi:

1. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI): fakir miskin dan orang tidak mampu, dengan penetapan peserta sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (Non PBI), terdiri dari:
  - 1) Pekerja Penerima Upah dan anggota keluarganya.
    - 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) s.d. f) yang menerima Upah. Termasuk WNA yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan.
- 2) Pekerja Bukan Penerima Upah dan anggota keluarganya.
  - a. Pekerja di luar hubungan kerja atau Pekerja mandiri; dan
  - b. Pekerja yang tidak termasuk huruf (a) yang bukan penerima upah. Termasuk WNA yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan.
- 3) Bukan pekerja dan anggota keluarganya
  - a. Investor;
  - b. Pemberi Kerja;
  - c. Penerima Pensiun, terdiri dari:
    - 1. Pegawai Negeri Sipil yang berhenti dengan hak pensiun
    - 2. Anggota TNI dan Anggota Polri yang berhenti dengan hak pensiun
    - 3. Pejabat Negara yang berhenti dengan hak pensiun
    - 4. Janda, duda, atau anak yatim piatu dari penerima pensiun yang mendapat hak pensiun
    - 5. Penerima pensiun lain
    - 6. Janda, duda, atau anak yatim piatu dari penerima pensiun lain yang mendapat hak pensiun.
  - d. Veteran
  - e. Perintis Kemerdekaan
  - f. Janda, duda, atau anak yatim piatu dari Veteran atau Perintis Kemerdekaan
  - g. Bukan Pekerja yang tidak termasuk huruf a sd e yang mampu membayar iuran.

### **2.1.3 Pemahaman**

Pemahaman berasal dari kata paham yang artinya (1) pengertian, pengetahuan yang banyak, (2) pendapat, pikiran, (3) aliran, pandangan, (4) mengerti benar (akan); tahu benar (akan); (5) pandai dan mengerti benar, apabila mendapat imbuhan me-i menjadi memahami, berarti, (1)

mengetahui benar, (2) pembuatan, (3) cara memahami atau memahamkan (mempelajari baik-baik supaya paham) sehingga dapat diartikan bahwa pemahaman adalah suatu proses, cara memahami, cara mempelajari baik-baik supaya paham dan mengetahui banyak (Fajri & Senja, 2008).

Menurut Purwanto (2010), pemahaman adalah tingkat kemampuan yang mengharapkan mampu memahami arti atau sebuah konsep, situasi, serta faktor yang diketahuinya. Selain itu, pemahaman juga merupakan cakupan kemampuan untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari.

Penelitian Winkel (2009), menjelaskan bahwa pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan di ingat. Seorang peserta didik dikatakan memahamni sesuatu apabila ia dapat memberikan penjelasan atau uraian yang lebih rinci tentang hal tersebut dengan menggunakan bahasa sendiri.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pemahaman adalah bagaimana cara setiap individu menerima informasi dari suatu objek. Kepahaman seseorang dapat dilihat dari tingkat pengetahuan yang diterima dengan hal tersebut. Adapun tingkat pengetahuan dapat berupa cara seseorang dalam berpendapat, memperluas, menyimpulkan dan bahkan mengklasifikasikan. Dengan demikian, jelaslah bahwa pengetahuan dan pemahaman saling sambung sinambung karena pengetahuan adalah proses berpikir dan pemahaman adalah bentuk pengaplikasiannya dalam menerima suatu informasi.

Menurut Sanjaya (2008), menyebutkan bahwa pemahaman memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Pemahaman lebih tinggi tingkatnya dari pengetahuan
2. Pemahaman bukan hanya sekedar mengingat fakta, akan tetapi berkenaan dengan menjelaskan makna atau suatu konsep
3. Dapat mendeskripsikan dan mampu menerjemahkan
4. Mampu menafsirkan, mendeskripsikan secara variabel

5. Pemahaman eksplorasi, mampu membuat estimasi

Pemahaman dapat dijabarkan menjadi tiga, yaitu:

- a. Menerjemahkan. Menerjemahkan di sini bukan saja pengalihan yang satu ke bahasa yang lain, tetapi dapat juga dari konsepsi abstrak menjadi satu model simbolik untuk mempermudah orang mempelajarinya.
- b. Menginterpretasikan/Menafsirkan. Menginterpretasi disini yaitu dengan mampu menafsirkan lebih luas dari pada menerjemahkan. Menginterpretasi adalah kemampuan mengubah suatu bentuk informasi ke bentuk informasi yang lain.
- c. Mengekstrapolasi. Sedikit berbeda dengan menterjemahkan dan menafsirkan, ia menuntut kemampuan intelektual yang lebih tinggi yaitu dengan ekstrapolasi diharapkan seseorang mampu melihat dibalik yang tertulis dapat membuat ramalan tentang konsentrasi atau dapat memperluas masalahnya.

Pemahaman mencakup kemampuan untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari (Winkel, 2009). Winkel mengambil dari taksonomi Bloom, yaitu suatu taksonomi yang dikembangkan untuk mengklasifikasikan tujuan instruksional. Ada 3 (tiga) kategori yang termasuk ke dalam aspek kognitif yaitu aspek pengetahuan, pemahaman, penerapan, analisis, sintesis dan evaluasi. Keenam aspek di bidang kognitif ini merupakan hirarki kesukaran tingkat berpikir dari yang rendah sampai yang tertinggi (Harahap, 2020).

Seiring perkembangan teori pendidikan, Krathwohl (2001) dan para ahli psikologi aliran kognitivisme memperbaiki taksonomi Bloom agar sesuai dengan kemajuan zaman. Hasil perbaikan tersebut dipublikasikan pada tahun 2001 dengan nama Revisi Taksonomi Bloom. Revisi yang dibuat hanya pada ranah kognitif dengan menggunakan kata kerja. Perubahan ini dilakukan dengan memberi versi baru pada ranah kognitif yaitu dimensi proses kognitif dan dimensi pengetahuan kognitif (Anderson, 2010). Selanjutnya ada empat kategori dalam dimensi pengetahuan kognitif yaitu pengetahuan faktual, pengetahuan konseptual, pengetahuan prosedural, dan

pengetahuan metakognitif. Sedangkan pada dimensi proses kognitif juga dibagi menjadi 6 tingkatan yaitu: Mengingat (remembering), memahami (understanding), mengaplikasikan (applying), menganalisis (analyzing), Mengevaluasi (evaluating), dan mengkreasi (creating) (Effendi, 2017).

#### **2.1.4 Layanan Pelayanan Administrasi Melalui WhatsApp (PANDAWA)**

PANDAWA merupakan kanal layanan administrasi tanpa tatap muka atau tanpa kontak fisik antara petugas BPJS Kesehatan dan peserta JKN-KIS dengan menggunakan aplikasi pesan singkat Whatsapp untuk memfasilitasi peserta dalam mendapatkan layanan administrasi kepesertaan. Nomor PANDAWA yang sebelumnya berbeda-beda setiap wilayah Kantor Cabang BPJS Kesehatan, kini menjadi nomor tunggal yang dapat terintegrasi secara nasional dan dapat diakses oleh peserta JKN-KIS di seluruh Indonesia. Nomor PANDAWA BPJS Kesehatan yang baru adalah 08118165165. Dengan menggunakan satu nomor untuk seluruh wilayah Indonesia, PANDAWA Terintegrasi melayani peserta JKN-KIS secara borderless atau tanpa batas sehingga proses layanan peserta bisa dilakukan di seluruh Indonesia, tidak bergantung pada domisili peserta saat ini. Tidak seperti sebelumnya, peserta program JKN-KIS hanya bisa mengakses nomor PANDAWA pada Kantor Cabang BPJS Kesehatan domisili peserta tersebut. Peserta JKN-KIS dapat mengakses layanan PANDAWA untuk mendapatkan informasi, pengubahan data kepesertaan, atau layanan administrasi lainnya pada jam operasional yang sudah ditentukan. Jam operasional PANDAWA adalah setiap hari kerja yakni Senin hingga Jumat pukul 08.00 hingga 15.00 waktu setempat. Seluruh pelayanan administrasi melalui PANDAWA tidak dipungut biaya sepeserpun alias gratis. (BPJS KESEHATAN, 2020)

Ada banyak layanan administrasi yang dapat diakses oleh peserta JKN-KIS melalui PANDAWA. Terdapat 9 fitur kemudahan pada layanan PANDAWA, yaitu:

1. Pendaftaran Baru

Bagi masyarakat yang belum terdaftar menjadi peserta Program JKN-

KIS, bisa mendaftarkan dirinya melalui layanan PANDAWA. Pendaftaran peserta ini bisa dilakukan untuk peserta kategori:

- a. PNS/TNI/POLRI
- b. Warga Negara Asing
- c. Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) atau Mandiri

2. Penambahan Anggota Keluarga

Bagi masyarakat yang sudah terdaftar sebagai peserta JKN-KIS, juga bisa menambahkan anggota keluarga yang masih dalam satu kartu keluarga menjadi peserta JKN-KIS. Penambahan anggota keluarga berlaku untuk:

- a. PNS/TNI/POLRI dan Pensiunan atau Veteran-PK
- b. Penambahan anggota Bayi Baru Lahir bagi peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBN
- c. Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) atau Mandiri

3. Pengaktifan Kembali Status Kepesertaan

Layanan ini bisa digunakan bagi peserta yang kartu BPJS Kesehatan nya nonaktif atau terblokir. Kartu Jaminan Kesehatan Nasional ini bisa dinonaktifkan hingga diblokir apabila peserta tak memenuhi iuran bulanan. Layanan ini bisa digunakan untuk pengaktifan kembali peserta kategori:

- a. Anak berusia di atas 21 tahun yang masih kuliah
- b. Registrasi ulang (PNS/TNI/POLRI dan Pensiunan/Veteran-Perintis Kemerdekaan)
- c. Registrasi ulang bayi berusia lebih dari 3 bulan melengkapi NIK
- d. WNI yang kembali dari luar negeri
- e. Data ganda

4. Pindah Jenis Peserta Non Aktif Menjadi PBPU/Mandiri

Layanan ini bisa digunakan bagi peserta yang sebelumnya terdaftar sebagai peserta PPU di tempatnya bekerja, dan sudah tidak bekerja sebagai pegawai di kantor tersebut dan hendak berpindah kepesertaan menjadi Peserta Mandiri.

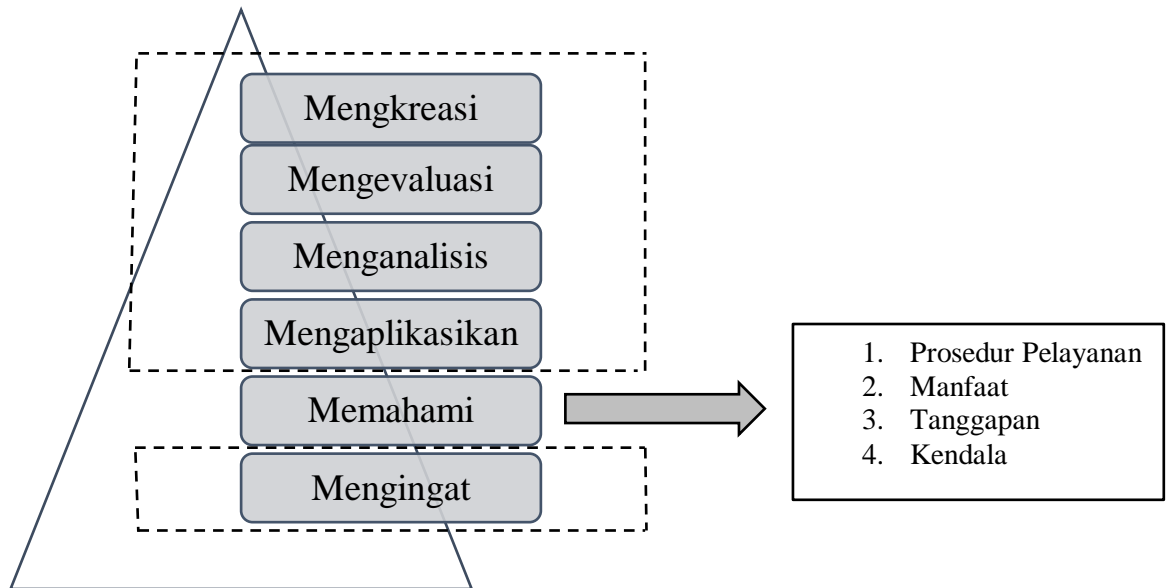
5. Perubahan/Perbaikan Data



Layanan ini bisa digunakan apabila peserta ingin mengubah data dan informasi pribadi. Beberapa data yang bisa diubah yakni:

- a. Perubahan identitas (NIK, Nomor KK, Nama, Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Alamat)
  - b. Nomor Handphone
  - c. Golongan dan gaji (PNS dan TNI/POLRI)
6. Ubah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)
- Peserta JKN-KIS bisa mengubah pilihan FKTP sesuai dengan kebutuhan atau yang terdekat dengan tempat tinggal. Perubahan FKTP ini juga bisa dilakukan untuk:
- a. Perubahan FKTP Peserta TNI/POLRI
  - b. Perubahan FKTP sebelum tiga bulan (bagi peserta pindah domisili atau pindah tugas)
7. Pengurangan Anggota keluarga
- Peserta juga bisa melakukan pengurangan anggota keluarga yang terdaftar dalam program JKN-KIS. Layanan ini bisa digunakan untuk:
- a. Pelaporan peserta meninggal dunia
  - b. Pembaruan KK (KK Baru/Pisah KK)
  - c. Pelaporan WNI ke luar negeri
8. Perubahan Kelas rawat Bagi Peserta yang Belum Membayar Iuran Pertama
- Peserta yang baru mendaftar dalam program JKN-KIS masih bisa mengubah kelas rawat selama belum membayar iuran pertamanya. Perubahan kelas rawat tersebut bisa dilakukan melalui PANDAWA. Update VA PBPU (Peserta Bukan Penerima Upah)
9. Peserta dapat mengupdate VA ketika kode pembayaran bulan sebelumnya telah melebihi batas pembayaran yang telah di tentukan.

## **2.2 Kerangka Teori**



Gambar 1.1 Modifikasi Revisi Teori Taksonomi Bloom (2001)

Dimensi proses kognitif dibagi menjadi 6 tingkatan yaitu: Mengingat (remembering), memahami (understanding), mengaplikasikan (applying), menganalisis (analyzing), mengevaluasi (evaluating), dan mengkreasi (creating). Dalam tingkatan memahami (understanding) ini terdapat beberapa sub variabel untuk mengetahui seberapa paham peserta BPJS dalam penggunaan layanan pandawa yang di tinjau dari prosedur pelayanan, manfaat yang di dapatkan, tanggapan peserta, dan kendala apa saja yang di hadapi peserta ketika menggunakan layanan pandawa. Dengan adanya hal ini dapat memengaruhi pemahaman peserta BPJS mengenai layanan pandawa.