

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama)

a. Definisi FKTP

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang selanjutnya disingkat dengan FKTP merupakan fasilitas Kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan perorangan dengan non spealistik untuk keperluan observasi, diagnosis, perawatan, pengobatan, dan pelayanan Kesehatan lainnya (Kemenkes, 2022).

b. Jenis-Jenis FKTP

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) terdiri dari Puskesmas, dokter praktik perorangan, klinik pratama, dokter gigi, RS kls D pratama. Berikut gambaran jumlah FKTP di Indonesia.



Gambar 2. 1 Gambaran Jumlah FKTP dan FKTL di Indonesia

Sumber : <https://bpjs-kesehatan.go.id/#/>

Dapat dilihat dari laman resmi BPJS Kesehatan salah satu FKTP yang banyak melayani peserta JKN adalah Puskesmas. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disingkat puskesmas adalah salah satu pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan *promotive* dan *preventif*, untuk mencapai kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Puskesmas harus memiliki paradigma sehat, pemerataan, kemandirian masyarakat, teknologi tepat guna, keterpaduan dan kesinambungan menjadikan puskesmas sebagai pusat penggerak Pembangunan dan pemberdayaan kesehatan masyarakat (Kemenkes, 2019). Puskesmas menerima dana kapitasi dari BPJS dan harus dimanfaatkan secara maksimal untuk jasa pelayanan dan operasional, sehingga pengelolaan dana kapitasi harus digunakan secara optimal untuk menghasilkan pelayanan yang bermutu sehingga memberikan kepuasan pelayanan kepada peserta JKN. Berdasarkan kemampuan penyelenggaraannya menurut Permenkes RI No 43 Tahun 2019, puskesmas dikategorikan menjadi puskesmas non rawat inap dan puskesmas rawat inap (Kemenkes, 2019).

2.1.2 Pengetahuan

a. Definsi Pengetahuan

Knowledge atau bisa disebut pengetahuan merupakan kemampuan seseorang untuk mengingat kembali atau mengenali nama, istilah, ide, rumus dan sebagainya (Widyawati, 2020). Pengetahuan terdiri dari unsur mengetahui dan diketahui secara sadar mengenai hal yang ingin diketahui. Oleh karena itu pengetahuan memerlukan adanya subjek untuk mengetahui tentang sesuatu dan objek sebagai sesuatu yang akan dihadapi.

Pengetahuan adalah hasil dari seseorang mengetahui sesuatu setelah melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Pengetahuan seseorang mengenai objek terdiri dari dua aspek, yaitu aspek positif dan aspek negatif. Dua aspek tersebut dapat menentukan sikap seseorang dalam berperilaku, jika lebih banyak aspek positif yang didapat maka dapat menimbulkan perilaku yang positif terhadap objek.

Menurut Siregar (2020), Irwan (2017), Notoatmodjo (2010) dalam (Pakpahan *et al.*, 2021), pengetahuan diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, yaitu:

- 1) Pengetahuan faktual, yaitu pengetahuan berupa potongan-potongan berita yang beredar.
 - 2) Pengetahuan konseptual, yaitu pengetahuan yang menentukan keterlibatan antara unsur-unsur dasar dalam struktur yang lebih besar dan semuanya berfungsi dan hidup berdampingan.
 - 3) Pengetahuan prosedural, yaitu pengetahuan yang berkaitan dengan bagaimana melakukan suatu hal tertentu.
 - 4) Pengetahuan metakognitif, yaitu pengetahuan yang terdiri dari pemahaman universal dan individual.
- b. Tingkat Pengetahuan

Menurut Knollmueller and Blum (1975), Badura and kickbusch (1991), Gochman (1988), dan Irwan (2017) dalam (Pakpahan *et al.*, 2021) menjelaskan bahwa pengetahuan dapat membangun perilaku manusia yang baru, sehingga tingkat pengetahuan dalam ranah kognitif terdiri dari 6 level, yaitu:

- 1) Tahu (*know*), yaitu tingkatan pengetahuan yang paling rendah biasanya digunakan untuk mengingat kembali (*recall*) sesuatu yang spesifik.

- 2) Memahami (*comprehension*), yaitu kemampuan untuk menjelaskan dan mengintrepresentasikan materi dengan benar.
 - 3) Aplikasi (*application*), yaitu kemampuan untuk memanfaatkan situasi atau kondisi yang telah dipahami dan dapat diaplikasikan secara intensif ke kehidupan yang nyata.
 - 4) Analisis (*analysis*), yaitu kemampuan menjabarkan hubungan materi dengan yang lebih lengkap dalam komponen tertentu.
 - 5) Sintesis (*synthesis*), yaitu kemampuan untuk mengorganisasikan suatu rumusana baru dari yang sudah ada.
 - 6) Evaluasi (*evaluation*), yaitu kemampuan untuk menilai materi atau objek yang sudah disediakan.
- c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang adalah pemahaman, realitas, minat, rasa ingin tahu, pikiran dan nalar, akal sehat, dan minat manusia itu sendiri. Menurut Notoadmodjo (2014) dalam (Rachmawati, 2019) menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan, yaitu:

1. Faktor internal
 - a) Pendidikan, yaitu proses mengubah sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan.
 - b) Pekerjaan, merupakan suatu kegiatan dimana seseorang memperoleh pengalaman dan pengetahuan secara langsung maupun tidak langsung.

- c) Umur, merupakan tingkat kedewasaan seseorang dalam berpikir dan bekerja.
2. Faktor eksternal
- a) Lingkungan, merupakan keadaan sekitar yang dapat berdampak pada pertumbuhan dan perilaku seseorang.
 - b) Sosial dan budaya, merupakan norma dalam masyarakat yang mempengaruhi sikap dalam memperoleh informasi.

2.1.3 Pendaftaran *Online*

Pendaftaran pada dasarnya dilakukan untuk memperlancar dan mempermudah suatu proses administrasi. Dengan sistem pendaftaran secara *online*, dapat memudahkan penginputan data identitas pendaftar sehingga pengolahan data menjadi lebih cepat. Pendaftaran *online* di fasilitas kesehatan merupakan salah satu metode pendaftaran dengan berbasis *mobile* yang dapat digunakan oleh masyarakat agar tidak perlu antri di tempat pendaftaran fasilitas kesehatan (Rohman, 2022). Metode ini telah banyak diterapkan oleh fasilitas pelayanan kesehatan karena memudahkan pasien untuk mendaftarkan diri tanpa harus berkunjung langsung ke lokasi.

Terdapat banyak aplikasi yang dapat digunakan fasilitas kesehatan untuk mendukung pendaftaran secara *online* seperti WhatsApp, Telegram dan web khusus yang telah dirancang pada faskes tersebut.

a. Kelebihan Pendaftaran *Online*

Menurut pendapat (Rohman, 2022) ada beberapa kelebihan yang didapat dengan mendaftar secara *online*, seperti:

1. Pasien telah mendapatkan nomor antrian dokter.
2. Mempersingkat waktu untuk mendapatkan antrian.
3. Praktis dan dalam dilakukan semua orang.
4. Tidak perlu antri dan dapat dilakukan dimanapun berada.

b. Kekurangan Pendaftaran *Online*

Adapaun kekurangan dari mendaftar secara *online* menurut (Rohman, 2022). yaitu:

1. sistem tidak cepat merespon.
2. Beberapa aplikasi hanya bisa dimanfaatkan oleh pasien tertentu
3. Pasien yang memiliki kendala dalam menggunakan aplikasi pendaftaran *online*.

2.1.4 JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)

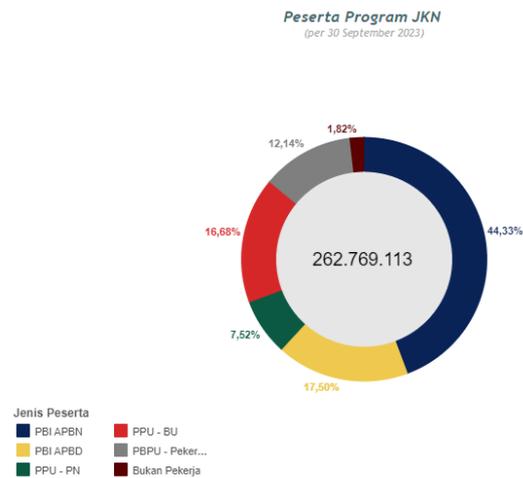
a. Definsi JKN

Dalam pasal 1 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022, Jaminan Kesehatan Nasional atau JKN merupakan jaminan yang berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan untuk diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Kemenkes, 2022).

Jaminan Kesehatan Nasional merupakan bagian dari program Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJSN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS). Program JKN ini bertujuan untuk membantu masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan secara promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk obat dan bahan medis (Nurhayati *et al.*, 2022).

b. Kepesertaan JKN di Puskesmas

Peserta Jaminan Kesehatan Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 pasal 2, meliputi :



Gambar 2. 2 Data Kepesertaan Program JKN per 30 September 2023

Sumber : <https://bpjs-kesehatan.go.id/#/>

1) Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan

Peserta PBI Jaminan Kesehatan meliputi fakir miskin dan orang tidak mampu. PBI Jaminan Kesehatan dilakukan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 dan terbagi menjadi dua macam :

- Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBN
- Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBD

2) Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI)

Yaitu orang yang tidak tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu yang terdiri atas:

- Pekerja Penerima Upah (PPU)

Yaitu orang yang bekerja pada pemberi kerja dengan menerima gaji atau upah. Yang termasuk sebagai peserta JKN PPU adalah :

- Pegawai Negeri Sipil (PNS)
- Anggota TNI/ POLRI

- Pejabat Negara
 - Pegawai pemerintah non pegawai negeri
 - Pegawai swasta dan;
 - Pekerja yang menerima upah dan juga warga negara asing (WNA) yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 bulan.
- Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)
Orang yang bekerja atau berusaha atas risiko sendiri, yang bekerja diluar hubungan kerja atau pekerja mandiri. Peserta PBPU yaitu:
 - Notaris/pengacara/LSM
 - Dokter Praktik Swasta
 - Pedagang/Penyedia Jasa
 - Petani/Peternak
 - Nelayan
 - Ojek, montir, supir
 - Bukan Pekerja (BP)
Yang termasuk peserta BPJS bukan pekerja adalah:
 - Investor
 - Pemberi kerja
 - Penerima pensiun
 - Veteran perang

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Bagian II Pasal 6 tentang Jaminan Kesehatan, disebutkan bahwa Kepesertaan Jaminan Kesehatan bersifat wajib dan dilakukan secara bertahap sehingga mencakup seluruh penduduk (Presiden RI, 2013).

Menurut Peraturan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional, dijelaskan

bawah sasaran JKN adalah seluruh komponen mulai dari pemerintah (pusat dan daerah), BPJS, fasilitas kesehatan, peserta sebagai acuan dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Kemenkes, 2014).

2.1.5 Aplikasi *Mobile* JKN

a. Pengertian Aplikasi *Mobile* JKN

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi yang semakin canggih membuat sebagian besar masyarakat sudah memiliki perangkat telepon atau smartphone. Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) sebagai salah satu penyelenggara jaminan sosial akhirnya meluncurkan aplikasi yang dapat meningkatkan pelayanan terhadap peserta jaminan kesehatan yaitu *mobile* JKN.

Aplikasi *mobile* JKN merupakan salah satu bentuk aplikasi digital yang dibuat oleh BPJS kesehatan berupa kegiatan administratif yang bisa dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan. Aplikasi *mobile* JKN pertama kali diluncurkan pada tahun 2017. Melalui aplikasi ini, peserta BPJS dapat mengakses beragam informasi mengenai Program Jaminan Kesehatan Nasional secara cepat dan mudah, dimanapun dan kapanpun.

b. Manfaat Aplikasi *Mobile* JKN

Aplikasi *Mobile* JKN memang diperuntukkan untuk mempermudah peserta yang ingin melakukan layanan terkait program JKN. Beberapa penelitian terdahulu menyatakan bahwa dengan adanya aplikasi *mobile* JKN dapat membuat pelayanan kesehatan menjadi lebih efektif dan dapat mengurangi antrian terkait penyelesaian kegiatan administrasi (Guntari, 2023) Berikut lima manfaat yang didapat oleh peserta pengguna aplikasi *mobile* JKN, yaitu:

- 1) Mendaftar dan mengubah data kepesertaan
- 2) Mengetahui informasi data peserta dan keluarga

- 3) Mengetahui informasi tagihan dan pembayaran iuran
- 4) Mendapatkan pelayanan di Fasilitas Kesehatan (KIS Digital)
- 5) Dapat menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi seputar JKN-KIS

c. Menu di Aplikasi *Mobile* JKN

Penggunaan aplikasi *mobile* JKN sangat mudah, peserta hanya perlu mengunduh aplikasi melalui Google Play Store atau Apple Store. Aplikasi ini direkomendasikan untuk *smarthphone* yang menggunakan sistem android versi 4.0 ke atas dan sistem Ios 10. Setelah terpasang, peserta diminta untuk melakukan registrasi dengan memasukkan NIK pada menu yang tersedia di aplikasi *mobile* JKN. Setelah berhasil, peserta bisa menggunakan aplikasi dan memanfaatkan semua fitur yang ada dalam aplikasi *mobile* JKN.

Setelah berhasil *log in*, pada halaman pertama akan muncul 5 menu utama dalam aplikasi, diantaranya:

1) Home

Di dalam menu *home* terdapat 17 fitur yang dapat diakses oleh pengguna aplikasi *mobile* JKN, diantaranya :

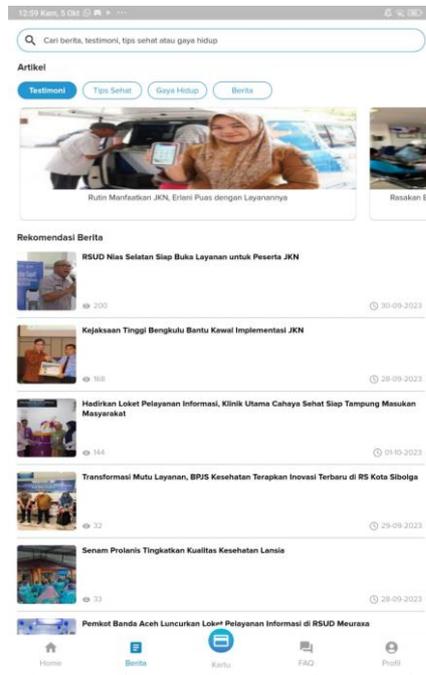


Gambar 2. 3 Menu Home

- Info program JKN
- Info lokasi faskes
- Info riwayat pelayanan
- Rehab (cicilan)
- Penambahan peserta
- Info peserta
- Pendaftaran pelayanan (antrean)
- Konsultasi dokter
- Perubahan data peserta
- Pengaduan layanan JKN
- Info ketersediaan tempat tidur
- Info jadwal tindakan operasi
- Info iuran
- Pendaftaran auto debit
- Info Riwayat pembayaran
- Skrinning Riwayat Kesehatan
- Info *virtual account*

2) Menu Berita

Dalam menu berita ini mencakup artikel serta rekomendasi berita seputar JKN



Gambar 2. 4 Menu Berita

3) Kartu

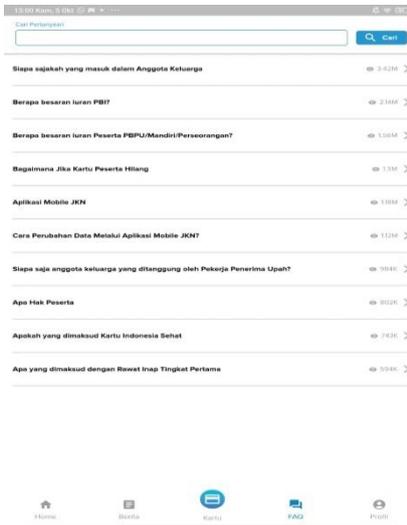
Mampilkan kartu daftar peserta



Gambar 2. 5 Menu Kartu

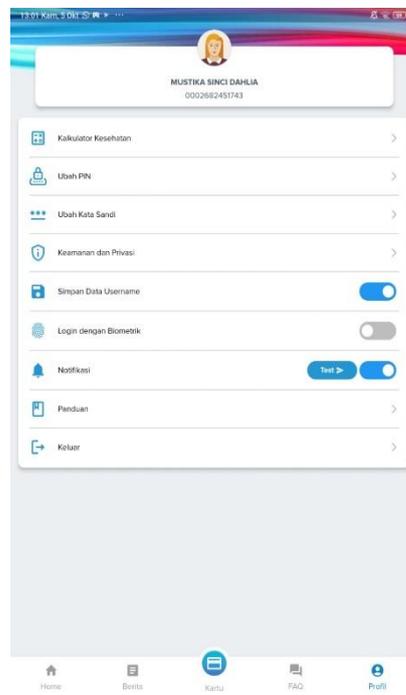
4) Menu FAQ

Pada menu faq ini tentang beberapa pertanyaan seperti aplikasi *mobile* JKN



Gambar 2. 6 Menu *FAQ*

5) Menu Profil



Gambar 2. 7 Tampilan Profil

d. Cara Pendaftaran Di Aplikasi *Mobile* JKN

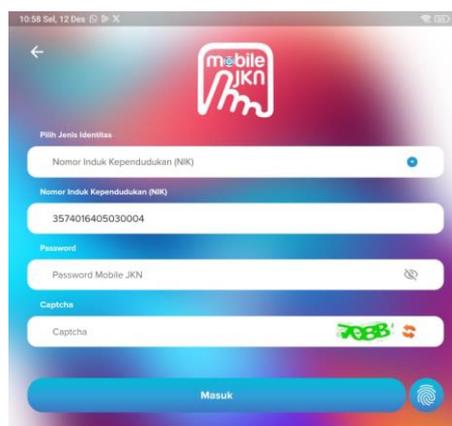
Berikut Langkah-langkah untuk melakukan pendaftaran antrian melalui aplikasi *mobile* JKN

Buka aplikasi *Mobile* JKN pada perangkat.



Gambar 2. 8 Tampilan awal aplikasi *Mobile* JKN

1. Masuk dengan menggunakan email atau nomor kartu BPJS Kesehatan beserta password.



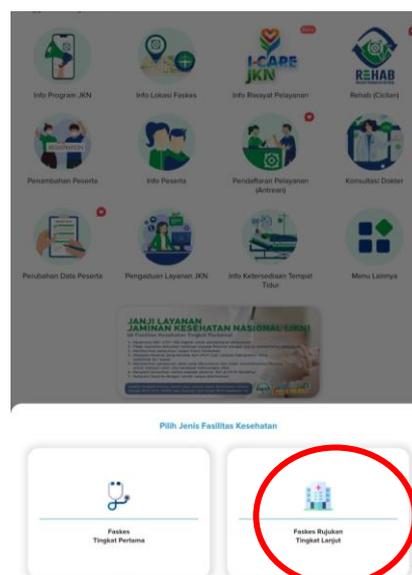
Gambar 2. 9 Tampilan Login Aplikasi *Mobile* JKN

2. Pilih menu “Pendaftaran”



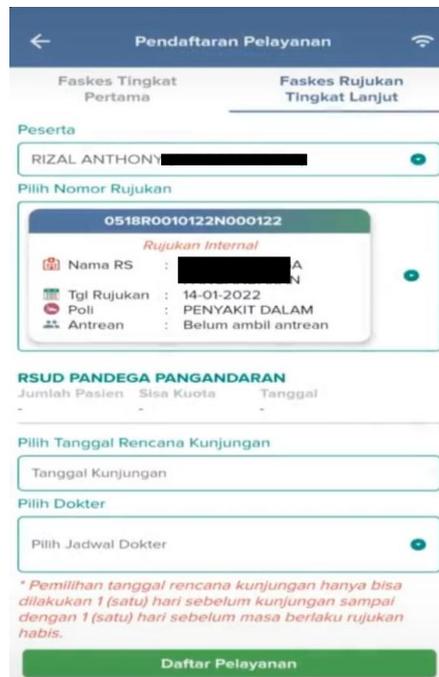
Gambar 2. 10 Pilih Menu Pendaftaran

3. Pilih faskes rujukan Tingkat lanjut dan pilih rujukan jika terdapat lebih dari satu pilihan.



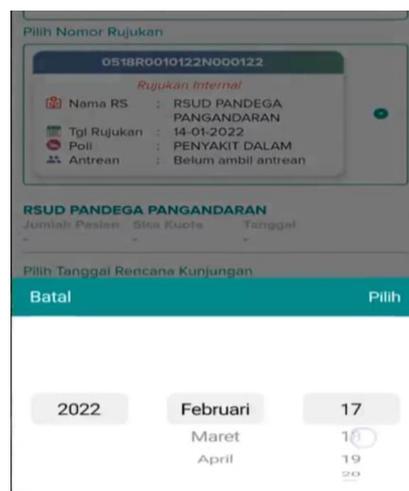
Gambar 2. 11 Pilih Faskes Rujukan Tingkat Lanjut

- Pilih No rujukan yang akan digunakan, karena hanya satu rujukan yang bisa digunakan dalam 1 hari.



Gambar 2. 12 Pilih No Rujukan yang Akan Digunakan

- Setelah itu pilih tanggal dan juga dokter.



Gambar 2. 13 Pilih Tanggal dan Jadwal Dokter

6. Ketika sudah terisi dengan benar, klik “Daftar Pelayanan” untuk mendapatkan nomor antrean.
7. jangan lupa untuk melakukan “*Check in*” pada hari pelayanan, minimal 1 jam sebelum jam layanan dimulai, dan berada dalam radius 1-kilometer dari tempat kunjungan.



Gambar 2. 14 Pendaftaran *Online* Berhasil

- e. Faktor-faktor yang menyebabkan tinggi penggunaan aplikasi *mobile* JKN

Menurut (Rinjani, 2022) penerapan aplikasi *mobile* JKN terhadap Masyarakat sudah cukup baik, namun ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya penggunaan terhadap aplikasi *mobile* JKN, yaitu:

1. Umur

Bertambahnya umur seseorang maka akan mengurangi penerimaan mengenai sesuatu hal pengetahuan dan teknologi yang terus berkembang. Masyarakat yang memiliki umur yang masi muda, seperti milenial dan generasi Z cenderung lebih

terbiasa untuk menerima pengetahuan teknologi dan lebih memungkinkan untuk menggunakan aplikasi Kesehatan digital seperti *mobile JKN*.

Sedangkan, Masyarakat yang sudah lanjut usia (lansia) banyak yang tidak memiliki pengetahuan mengenai teknologi yang cukup atau kurangnya rasa nyaman dalam menggunakan aplikasi *mobile JKN* yang dapat mengurangi minat mereka dalam menggunakan aplikasi *mobile JKN*.

2. Pengetahuan

Pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan aplikasi *mobile JKN* masih rendah disebabkan karena banyak masyarakat merasa tidak paham dengan cara penggunaan aplikasi *mobile JKN*, serta ada beberapa daerah yang sulit sinyal sehingga tidak bisa mengakses aplikasi *mobile JKN*. Pengetahuan juga dapat ditinjau dari faktor Pendidikan dan lingkungan. Tingkat pendidikan seseorang dapat mempengaruhi pengetahuan terhadap teknologi khususnya pada penggunaan aplikasi *mobile JKN*. Orang yang memiliki pendidikan yang tinggi cenderung ingin menggunakan aplikasi untuk mempersingkat waktu. Di sisi lain, faktor lingkungan juga berperan sangat penting dalam pengetahuan mengenai *mobile JKN*, jika di lingkungan tersebut minim akan pengetahuan teknologi khususnya mengenai aplikasi Kesehatan digital seperti *mobile JKN* maka kemungkinan kecil Masyarakat akan menggunakan aplikasi *mobile JKN*.

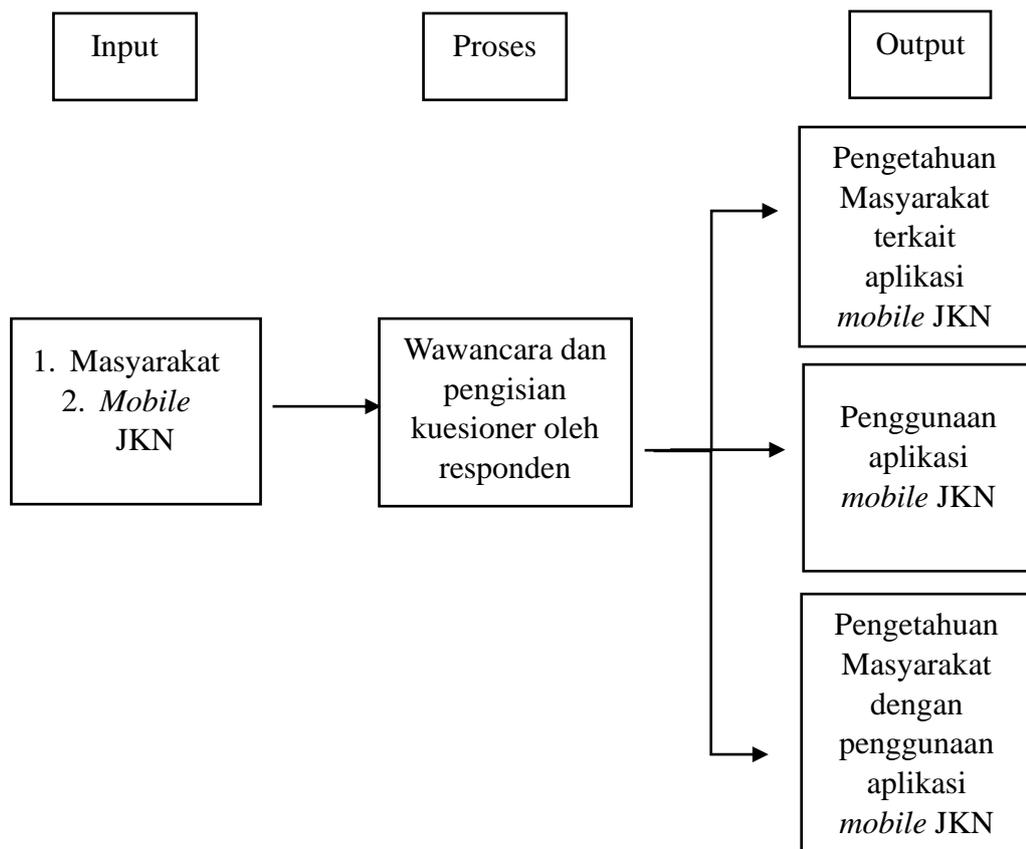
3. Pengenalan aplikasi *mobile JKN* oleh petugas

Selain dari faktor umur dan pengetahuan, juga perlu adanya pengenalan atau sosialisasi dari pihak

fasilitas Kesehatan terkait dengan penggunaan dan efektivitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN sehingga memunculkan ketertarikan pengguna. Petugas Kesehatan harus memiliki pengetahuan yang cukup untuk memberikan informasi dan panduan kepada pasien mengenai penggunaan aplikasi *mobile* JKN.

2.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan hubungan dimana antar konsep akan diukur atau diamati melalui penelitian yang akan dilakukan. Diagram dalam kerangka konsep harus menunjukkan hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti (Syapitri *et al.*, 2021).



Gambar 2. 15 Kerangka Konsep

Kerangka konsep dalam penelitian ini menjelaskan mengenai pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan aplikasi *mobile* JKN. *Input* dalam penelitian ini yaitu masyarakat dan aplikasi *mobile* JKN. Dalam proses pelaksanaannya, peneliti mewawancarai dan memberikan kuesioner kepada masyarakat. Dari proses tersebut, peneliti mendapatkan hasil *output* berupa pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi *mobile* JKN, penggunaan aplikasi *mobile* JKN, dan pengetahuan masyarakat dengan penggunaan aplikasi *mobile* JKN.

2.3 Hipotesis

H0 : Tidak ada ada hubungan pengetahuan masyarakat dengan penggunaan aplikasi *mobile* JKN

H1 : Ada hubungan pengetahuan masyarakat dengan penggunaan aplikasi *mobile* JKN