

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Pengetahuan**

###### **2.1.1.1 Pengertian Pengetahuan**

Notoatmodjo (2014) dalam Imas dan Nauri (2018) menyatakan bahwa pengetahuan adalah hasil tahu seseorang terhadap suatu objek melalui indera yang dimilikinya. Pengetahuan tiap orang akan berbeda – beda tergantung dari bagaimana pengindraannya masing – masing terhadap suatu objek atau sesuatu. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005) dalam Imas dan Nauri (2018), pengetahuan adalah sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses pembelajaran. Proses belajar tersebut dapat dipengaruhi berbagai faktor dari dalam seperti motivasi dan faktor luar berupa sarana informasi yang tersedia, serta keadaan sosial budaya.

Berdasarkan pendapat para ahli dan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang telah dijelaskan sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan merupakan sesuatu yang diketahui atau hasil tahu dari seseorang yang telah melakukan penginderaan atau berkaitan dengan proses pembelajaran terhadap suatu objek. Pengetahuan dipengaruhi oleh faktor pendidikan formal dan sangat erat hubungannya. Diharapkan dengan pendidikan yang tinggi maka akan semakin luas pengetahuannya. Tetapi orang yang berpendidikan rendah tidak mutlak berpengetahuan rendah pula. Peningkatan pengetahuan tidak mutlak diperoleh dari pendidikan formal saja, tetapi juga dapat diperoleh dari pendidikan non formal. Pengetahuan akan suatu objek mengandung dua aspek yaitu aspek positif dan aspek negatif. Kedua aspek tersebut akan menentukan sikap seseorang. Semakin banyak aspek positif dan objek yang diketahui, maka akan menimbulkan sikap semakin positif terhadap objek tertentu (Notoatmojo, 2014).

### 2.1.1.2 Tingkatan Pengetahuan

Secara garis besar terdapat enam tingkatan pengetahuan (Notoatmodjo, 2014) dalam Imas dan Nauri (2018), yaitu:

1. Tahu (*Know*)

Pengetahuan yang dimiliki baru sebatas berupa mengingat kembali apa yang telah dipelajari sebelumnya, sehingga tingkatan pengetahuan pada tahap ini merupakan tingkatan yang paling rendah. Kemampuan pengetahuan pada tingkatan ini adalah seperti menguraikan, menyebutkan, mendefinisikan, menyatakan.

2. Memahami (*Comprehension*)

Pengetahuan yang dimiliki pada tahap ini dapat diartikan sebagai suatu kemampuan menjelaskan tentang objek atau sesuatu dengan benar. Seseorang yang telah faham tentang pelajaran atau materi yang telah diberikan dapat menjelaskan, menyimpulkan, dan menginterpretasikan objek atau sesuatu yang telah dipelajarinya tersebut.

3. Aplikasi (*Application*)

Pengetahuan yang dimiliki pada tahap ini yaitu dapat mengaplikasikan atau menerapkan materi yang telah dipelajarinya pada situasi kondisi nyata atau sebenarnya.

4. Analisis (*Analysis*)

Kemampuan menjabarkan materi atau suatu objek ke dalam komponen – komponen yang ada kaitannya satu sama lain. Kemampuan analisis yang dimiliki seperti dapat menggambarkan (membuat bagan), memisahkan dan mengelompokkan, membedakan atau membandingkan.

5. Sintesis (*Synthesis*)

Pengetahuan yang dimiliki adalah kemampuan seseorang dalam mengaitkan berbagai elemen atau unsur pengetahuan yang ada menjadi suatu pola baru yang lebih menyeluruh. Kemampuan sintesis ini seperti menyusun, merencanakan, mengkategorikan, mendesain, dan menciptakan.

## 6. Evaluasi (*Evaluation*)

Pengetahuan yang dimiliki pada tahap ini berupa kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu materi atau objek. Evaluasi dapat digambarkan sebagai proses merencanakan, memperoleh, dan menyediakan informasi yang sangat diperlukan untuk membuat alternatif keputusan.

### 2.1.1.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan

Menurut Astutik (2013), ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang yaitu :

#### 1. Usia

Usia akan mempengaruhi daya tangkap dan pola pikir seseorang, semakin bertambahnya usia maka semakin berkembang pula daya tangkap dan pola pikir seseorang. Setelah melewati usia muda (40 – 60 tahun), daya tangkap dan pola pikir seseorang akan cenderung menurun.

#### 2. Pendidikan

Tingkat pendidikan dapat menentukan tingkat kemampuan seseorang dalam memahami dan menyerap pengetahuan yang telah di peroleh. Umumnya, pendidikan mempengaruhi suatu proses pembelajaran, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin baik tingkat pengetahuannya.

#### 3. Pengalaman

Pengalaman adalah suatu proses dalam memperoleh kebenaran pengetahuan dengan cara mengulang kembali pengetahuan yang telah di peroleh dalam memecahkan masalah yang dihadapi saat masa lalu dan dapat digunakan dalam upaya memperoleh pengetahuan.

#### 4. Informasi

Jika seseorang memiliki tingkat pendidikan yang rendah, namun mendapatkan informasi yang baik dari berbagai media seperti televisi, radio, surat kabar, majalah dan lain – lain, maka hal tersebut dapat meningkatkan pengetahuan seseorang.

#### 5. Sosial budaya dan ekonomi

Tradisi atau kebiasaan yang sering dilakukan oleh masyarakat dapat meningkatkan pengetahuannya selain itu, status ekonomi juga dapat mempengaruhi pengetahuan dengan tradisinya suatu fasilitas yang di butuhkan oleh seseorang.

#### 6. Lingkungan

Lingkungan sangat berpengaruh dalam proses penyerapan pengetahuan yang berada dalam suatu lingkungan. Hal ini terjadi karena adanya interaksi yang akan direspon sebagai pengetahuan oleh setiap individu.

#### 2.1.1.4 Cara Memperoleh Pengetahuan

Menurut Notoatmodjo (2014) dalam Imas dan Nauri (2018) cara untuk memperoleh pengetahuan di bagi menjadi dua yaitu :

##### 1. Cara Non Ilmiah atau Tradisional

Cara ini yang biasa dilakukan oleh manusia saat sebelum ditemukan cara dengan metode ilmiah. Cara ini dilakukan oleh manusia pada zaman dulu kala dalam rangka memecahkan masalah termasuk dalam menemukan teori atau pengetahuan baru. Cara-cara tersebut yaitu melalui : cara coba salah (*trial and error*), secara kebetulan, cara kekuasaan atau otoritas, pengalaman pribadi, cara akal sehat, kebenaran melalui wahyu, kebenaran secara intuitif, melalui jalan pikiran, induksi dan deduksi.

##### 2. Cara Ilmiah atau Modern

Cara ilmiah ini dilakukan melalui cara – cara yang sistematis, logis dan ilmiah dalam bentuk metode penelitian. Penelitian dilaksanakan melalui uji coba terlebih dahulu sehingga instrumen yang digunakan valid dan reliabel dan hasil penelitiannya dapat digeneralisasikan pada populasi. Kebenaran atau pengetahuan yang diperoleh betul – betul dapat dipertanggungjawabkan karena telah melalui serangkaian proses yang ilmiah.

#### 2.1.1.5 Pengukuran Pengetahuan

Pengukuran pengetahuan dapat dilakukan dengan cara wawancara atau angket dengan menanyakan materi yang diukur dari subjek ke dalam pengetahuan yang diukur dan disesuaikan dengan tingkatannya (Arikunto, 2010). Adapun jenis pertanyaan yang dapat digunakan untuk pengukuran pengetahuan secara umum dibagi menjadi 2 jenis yaitu :

##### 1. Pertanyaan subjektif

Penggunaan pertanyaan subjektif dengan jenis pertanyaan essay digunakan dengan penilaian yang melibatkan faktor subjektif dari penilai, sehingga hasil nilai akan berbeda dari setiap penilai dari waktu ke waktu.

##### 2. Pertanyaan objektif

Jenis pertanyaan objektif seperti pilihan ganda (*multiple choice*), betul salah dan pertanyaan menjodohkan dapat dinilai secara pas oleh penilai.

Menurut Arikunto (2010), pengukuran tingkat pengetahuan dapat dikategorikan menjadi 3 yaitu sebagai berikut :

1. Pengetahuan baik bila responden dapat menjawab 76%-100% dengan benar dari total jawaban pertanyaan.
2. Pengetahuan cukup bila responden dapat menjawab 56%-75% dengan benar dari total jawaban pertanyaan.
3. Pengetahuan kurang bila responden dapat menjawab <56% dari total jawaban pertanyaan.

Sedangkan menurut Budiman dan Agus (2013), dalam membuat kategori tingkat pengetahuan bisa juga dikelompokkan menjadi dua kelompok jika yang diteliti masyarakat umum, yaitu sebagai berikut :

1. Tingkat pengetahuan kategori Baik jika nilainya  $> 50\%$ .
2. Tingkat pengetahuan kategori Kurang Baik jika nilainya  $\leq 50\%$ .

### 2.1.2 Sikap

#### 2.1.2.1 Pengertian Sikap

Sikap adalah pernyataan evaluatif terhadap suatu objek, orang, atau peristiwa (Stepan, 2007) dalam Budiman dan Agus (2013). Sedangkan

sikap menurut Notoatmodjo (2007) dalam Budiman dan Agus (2013) adalah reaksi atau respons yang masih tertutup terhadap stimulus atau objek. Menurut Fishbein dan Ajzen (1975) dalam Budiman dan Agus (2013) sikap adalah suatu predisposisi yang dipelajari untuk merespons secara positif atau negatif terhadap suatu objek, situasi, konsep, atau orang.

Berdasarkan uraian penjelasan dari beberapa para ahli maka dapat disimpulkan bahwa sikap adalah pernyataan atau respons dari seseorang yang menjadi responden secara positif atau negatif terhadap suatu objek tertentu. Didalam buku Ekonomi Mikro oleh Bachrudin Sjaroni, Noveria, dan Edi Djunaedi (2019:67) menjelaskan bahwa sikap yang terbentuk dari seseorang biasanya didapatkan dari pengetahuan yang berbentuk pengalaman pribadi. Sikap juga dapat terbentuk berdasarkan informasi yang diterima dari orang lain, yang memiliki pengaruh.

#### 2.1.2.2 Komponen Sikap

Menurut Azwar (2013) menjelaskan bahwa sikap mempunyai 3 komponen pokok yang saling menunjang yaitu sebagai berikut :

##### 1. Komponen kognitif

Merupakan representasi apa yang dipercayai oleh individu pemilik sikap, komponen kognitif berisi kepercayaan stereotipe yang dimiliki individu mengenai sesuatu dapat disamakan dengan penanganan (opini) terutama dalam menyangkut masalah isu atau yang kontroversial.

##### 2. Komponen afektif

Komponen afektif (emosional) berisi tentang perasaan yang melibatkan emosi, bisa perasaan bahagia, perasaan sedih, dan perasaan terkejut. Komponen satu ini bersifat subjektif, terbentuknya komponen emosional ini banyak dipengaruhi oleh persepsi diri yang melibatkan emosional.

##### 3. Komponen konatif

Merupakan aspek kecenderungan berperilaku tertentu sesuai sikap yang dimiliki seseorang. Aspek ini berisi tendensi atau

kecenderungan untuk bertindak atau bereaksi terhadap sesuatu dengan cara – cara tertentu dan berkaitan dengan objek yang dihadapinya adalah logis untuk mengharapkan bahwa sikap seseorang adalah dicerminkan dalam bentuk tendensi perilaku.

#### 2.1.2.3 Tingkatan Sikap

Sikap terdiri dari berbagai tingkatan, yaitu sebagai berikut :

1. Menerima (*Receiving*)

Menerima diartikan bahwa orang (subjek) mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan objek.

2. Merespon (*Responding*)

Memberikan jawaban apabila ditanya, mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan adalah suatu indikasi dari sikap.

3. Menghargai (*Valuating*)

Mengajak orang lain untuk mengerjakan atau mendiskusikan suatu masalah adalah suatu indikasi tingkatan sikap ketiga.

4. Bertanggung jawab (*Responsible*)

Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang telah dipilihnya dengan segala risiko merupakan sikap yang paling tinggi (Notoatmodjo, 2012).

#### 2.1.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sikap

Menurut Azwar (2013) faktor – faktor yang mempengaruhi sikap terhadap objek sikap antara lain :

1. Pengalaman pribadi

Untuk dapat menjadi dasar pembentukan sikap, pengalaman pribadi haruslah meninggalkan kesan yang kuat. Karena itu, sikap akan lebih mudah terbentuk apabila pengalaman pribadi tersebut terjadi dalam situasi yang melibatkan faktor emosional.

2. Pengaruh orang lain yang dianggap penting

Pada umumnya, individu cenderung untuk memiliki sikap yang konformis atau searah dengan sikap orang yang dianggap penting. Kecenderungan ini antara lain dimotivasi oleh keinginan untuk

berafiliasi dan keinginan untuk menghindari konflik dengan orang yang dianggap penting tersebut.

### 3. Pengaruh kebudayaan

Tanpa disadari kebudayaan telah menanamkan garis pengaruh sikap kita terhadap berbagai masalah. Kebudayaan telah mewarnai sikap anggota masyarakatnya, karena kebudayaanlah yang memberi corak pengalaman individu – individu masyarakat asuhannya.

### 4. Media massa

Dalam pemberitaan surat kabar maupun radio atau media komunikasi lainnya, berita yang seharusnya faktual disampaikan secara objektif cenderung dipengaruhi oleh sikap penulisnya, akibatnya berpengaruh terhadap sikap konsumennya.

### 5. Lembaga pendidikan dan lembaga agama

Konsep moral dan ajaran dari lembaga pendidikan dan lembaga agama sangat menentukan sistem kepercayaan tidaklah mengherankan jika pada gilirannya konsep tersebut mempengaruhi sikap.

### 6. Faktor emosional

Kadang kala, suatu bentuk sikap merupakan pernyataan yang didasari emosi yang berfungsi sebagai semacam penyaluran frustrasi atau pengalihan bentuk mekanisme pertahanan ego.

#### 2.1.2.5 Pengukuran Sikap

Salah satu aspek yang sangat penting guna untuk memahami sikap dan perilaku manusia adalah masalah pengungkapan (*assesment*) dan pengukuran (*measurement*) (Azwar, 2011).

Menurut Azwar (2011), ada berbagai cara untuk melakukan pengukuran sikap yaitu sebagai berikut :

#### 1. Skala Likert

Menurut Likert dalam buku Azwar (2011), sikap dapat diukur menggunakan metode rating yang dijumlahkan. Metode ini merupakan metode penskalaan pernyataan sikap yang menggunakan distribusi respon sebagai dasar penentuan nilai skalanya. Nilai skala

oleh setiap pertanyaan tidak ditentukan oleh derajat *favourable* nya masing – masing akan tetapi ditentukan oleh distribusi respon setuju atau tidak setuju dari kelompok responden yang bertindak sebagai kelompok uji coba (*pilot study*).

Prosedur penskalaan dengan metode rating yang dijumlahkan didasari oleh 2 asumsi yaitu :

- a. Setiap pernyataan sikap yang ditulis dapat disepakati sebagai pernyataan yang *favourable* atau pernyataan yang *unfavourable*.
- b. Jawaban yang diberikan oleh individu yang mempunyai sikap positif harus diberi bobot atau nilai yang lebih tinggi dari pada jawaban yang diberikan oleh responden yang mempunyai pernyataan negatif.

Menurut Notoatmodjo (2014) tiap pernyataan akan dinilai sebagai berikut :

- a. Pernyataan positif

Tabel 2.1 Pernyataan Positif

Sangat setuju (SS)	Setuju (S)	Tidak setuju (TS)	Sangat tidak setuju (STS)
4	3	2	1

- b. Pernyataan negatif

Tabel 2.2 Pernyataan Negatif

Sangat setuju (SS)	Setuju (S)	Tidak setuju (TS)	Sangat tidak setuju (STS)
1	2	3	4

## 2. Skala Thrustone

Metode skala thrustone sering disebut sebagai metode interval tampak setara. Metode skala pernyataan sikap ini dengan pendekatan stimulus yang artinya pendekatan ini ditunjukkan untuk meletakkan stimulus yang artinya pendekatan ini ditunjukkan untuk meletakkan

stimulus atau pernyataan sikap pada suatu kontinum psikologis yang akan menunjukkan derajat *favourable* atau *unfavourable* pernyataan yang bersangkutan.

### 3. Skala Gutmann

Skala pengukuran pada tipe ini akan didapatkan jawaban yang tegas, yaitu ya atau tidak, benar atau salah, pernah atau tidak, positif atau negatif, dan lain – lain. Data yang diperoleh dapat berupa data interval 1, 2, 3, 4, 5 interval, dari kata “sangat setuju” sampai “sangat tidak setuju”, maka dalam skala Gutmann hanya ada dua interval yaitu “setuju atau tidak setuju”.

## 2.1.3 Aplikasi Mobile JKN

### 2.1.3.1 Pengertian Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi Mobile adalah aplikasi yang bisa digunakan secara berpindah – pindah tempat (*mobile*) sehingga pengguna bisa menikmati aplikasi – aplikasi kapanpun dan dimanapun pada *smartphone* pengguna serta menjalankan aktifitas rutin pengguna (Komputer, 2014) dalam Pratiwi, (2019). Sehingga Aplikasi Mobile adalah sebuah aplikasi yang dimanfaatkan atau digunakan oleh pengguna dimanapun dan dimana saja pengguna menggunakan aplikasi tersebut.

Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi dari BPJS Kesehatan untuk meningkatkan atau memberikan pelayanan kepada calon peserta maupun peserta JKN – KIS dalam memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, dan pasti (Panduan Layanan Bagi Peserta JKN – KIS). BPJS Kesehatan meningkatkan kanal – kanalnya untuk memudahkan masyarakat, salah satu dari kanal BPJS Kesehatan adalah Aplikasi Mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN diluncurkan pada tanggal 15 November 2017. Didalam Panduan Layanan Bagi Peserta JKN – KIS dengan menggunakan Mobile JKN diharapkan memudahkan peserta dalam hal sebagai berikut :

1. Kemudahan dalam mendaftar dan mengubah data kepesertaan.
2. Kemudahan mengetahui informasi data peserta dan keluarga.
3. Kemudahan mengetahui informasi tagihan dan pembayaran iuran.

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan di Fasilitas Kesehatan (KIS Digital).
5. Kemudahan menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi seputar JKN-KIS.

Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada calon peserta maupun peserta JKN – KIS. Dengan adanya Aplikasi Mobile JKN pengguna dapat mengunduhnya di *Google Play Store* atau *Apple Store*. Setelah Aplikasi Mobile JKN terunduh, pengguna dapat memanfaatkan semua fitur – fitur yang terdapat didalam aplikasi tersebut. Didalam Aplikasi Mobile JKN juga terdapat fitur Kartu Peserta berupa KIS Digital yang dapat digunakan sebagai identitas peserta pada saat akan menggunakan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan. Selain itu juga terdapat fitur artikel kesehatan untuk memudahkan peserta dalam menambah pengetahuan dan wawasan tentang kesehatan, serta ada fitur FAQ berupa pertanyaan – pertanyaan yang sering ditanyakan oleh peserta lengkap dengan penjelasannya.



Gambar 2.1 Logo Aplikasi Mobile JKN

#### 2.1.3.2 Fitur – Fitur Aplikasi Mobile JKN

Fitur – fitur yang terdapat dalam Aplikasi Mobile JKN adalah sebagai berikut :

##### 1. Fitur Pendaftaran Peserta

Calon peserta dapat melakukan pendaftaran peserta BPJS dengan memasukkan nomor KTP selanjutnya peserta akan mendapatkan email sesuai yang terdaftar pada Aplikasi Mobile JKN.

## 2. Fitur Peserta

Fitur peserta menampilkan informasi kepesertaan dan anggota keluarganya yang meliputi nama, nomor kartu JKN – KIS, kelas perawatan, tanggal lahir serta Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama data anggota keluarga yang bertanggung oleh peserta seperti anak juga ditampilkan dalam fitur tersebut.

## 3. Fitur Ubah Data Peserta

Fitur ubah data peserta yang dapat mempermudah pengguna melakukan aktivitas termasuk mengubah nomor handphone, mengubah alamat email yang terdaftar, mengubah alamat surat yang terdaftar, pindah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama secara kolektif (satu keluarga) dapat dilakukan minimal tiga bulan sekali dan pindah kelas perawatan dapat dilakukan minimal satu tahun sekali.

## 4. Fitur Ketersediaan Tempat Tidur

Menampilkan ketersediaan tempat tidur Rumah Sakit sesuai kelas, informasi ketersediaan tempat tidur akan diupdate oleh Rumah Sakit.

## 5. Fitur Obat Ditanggung

Menampilkan jenis obat yang ditanggung untuk peserta JKN – KIS meliputi nama, kandungan dan reaksi obat.

## 6. Fitur Premi

Menampilkan informasi tagihan iuran peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan dan anggota keluarganya.

## 7. Fitur Jadwal Tindakan Operasi

Fitur ini menampilkan jadwal operasi peserta sesuai nama dalam Aplikasi Mobile JKN dan dapat mengetahui jadwal operasi di Rumah Sakit yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, informasi jadwal operasi tersebut diupdate oleh Rumah Sakit.

## 8. Fitur Pendaftaran Pelayanan

Menampilkan pendaftaran pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan yang telah memiliki sistem antrian. Memberikan

penilaian dan masukan terhadap pelayanan yang pernah diterima di FKTP melalui *Walk Through Audit* (WTA).

9. Fitur Pendaftaran Auto Debit

Menampilkan panduan pendaftaran melalui auto debit sesuai channel auto debit bank yang dipilih peserta.

10. Fitur Pembayaran

Menampilkan panduan pembayaran sesuai channel autodebit bank dan *E-Money*. Dalam fitur ini dapat melakukan Top up saldo *E-Money*.

11. Fitur Catatan Pembayaran

Menampilkan riwayat pembayaran iuran dan denda peserta.

12. Fitur Riwayat Pelayanan

Menampilkan catatan atau riwayat pelayanan yang meliputi diagnosa, keluhan dan terapi yang diberikan oleh fasilitas kesehatan.

13. Fitur Skrining

Menampilkan pertanyaan – pertanyaan skrining, setelah peserta menjawab pertanyaan – pertanyaan tersebut akan keluar hasil skrining. Hasil skrining riwayat kesehatan adalah risiko rendah/ sedang/ tinggi untuk penyakit DM Tipe 2, Hipertensi, Ginjal Kronik dan Jantung Koroner, serta rekomendasi yang harus dilakukan peserta berdasarkan hasil skrining riwayat kesehatan. Skrining hanya dapat dilakukan 1 tahun sekali.

14. Fitur Cek VA

Menampilkan nomor *Virtual Account* peserta.

15. Fitur Info JKN

Menampilkan informasi seputar program JKN-KIS terkait manfaat program JKN-KIS persyaratan pendaftaran peserta, hak dan kewajiban serta sanksi-sanksi yang diberlakukan.

16. Fitur Lokasi

Mendeteksi posisi pengguna dan menampilkan lokasi (alamat, telepon dan fax) kantor BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama serta Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan.

17. Fitur Pengaduan Keluhan

Peserta dapat melakukan pengaduan secara tertulis maupun melalui telepon yang akan tersambung secara otomatis ke BPJS Kesehatan Care Center 1500 400.

18. Fitur Konsultasi Dokter

Fitur konsultasi dokter ini sebagai *first contact*, sehingga peserta dapat diarahkan apakah perlu melakukan kunjungan ke tempat praktik atau tidak sekaligus meminimalisir penumpukan pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) serta mendukung penerapan physical distancing di masyarakat. Dengan fitur ini dokter dapat melakukan komunikasi serta edukasi ke peserta tanpa harus melakukan tatap muka.

19. Fitur Program Relaksasi Tunggakan

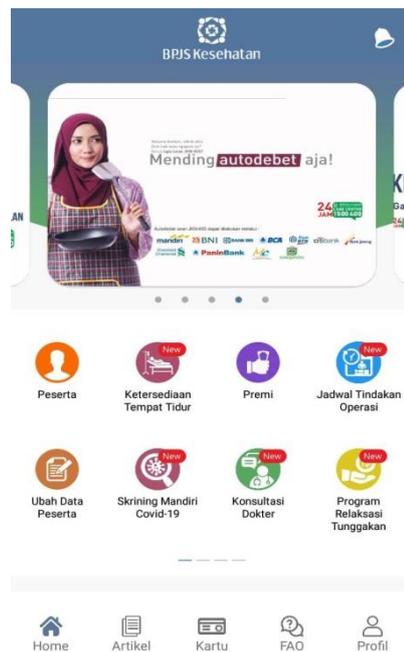
Dengan fitur ini peserta JKN – KIS yang memiliki tunggakan iuran lebih dari enam bulan dapat mengaktifkan kembali kepesertaannya dengan membayarkan iuran enam bulan tunggakannya ditambah iuran satu bulan berjalan.

20. Fitur Skrining Mandiri Covid-19

Fitur Skrining Mandiri memudahkan peserta JKN-KIS untuk melakukan skrining kesehatan secara mandiri dengan menjawab sejumlah pertanyaan seputar kondisi kesehatan pribadi, riwayat perjalanan, dan kontak dengan pasien terindikasi Covid-19.

No Kartu BPJS / Email / Username  
 Password  
 Captcha 2776  
 Login  
 Lupa Password ?  
 Kamu belum terdaftar? DAFTAR

Gambar 2.2 Tampilan Awal Aplikasi Mobile JKN



Gambar 2.3 Fitur Aplikasi Mobile JKN



Gambar 2.4 Fitur Aplikasi Mobile JKN



Gambar 2.5 Fitur Aplikasi Mobile JKN

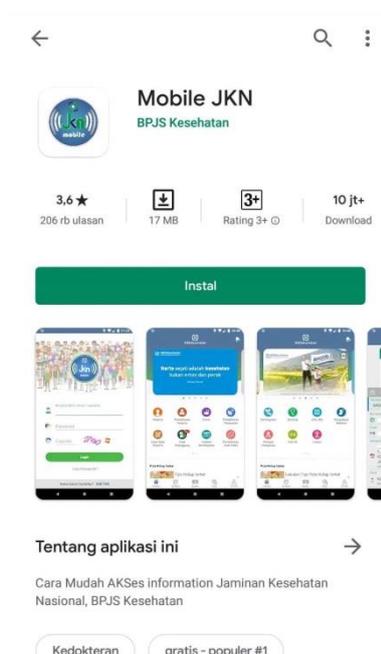
### 2.1.3.3 Pendaftaran Pengguna Mobile dan Peserta Baru melalui Aplikasi Mobile JKN

#### 1. Pendaftaran Pengguna Mobile

Pendaftaran Pengguna Mobile dilakukan melalui Menu Aktivasi Akun digunakan bagi masyarakat yang telah terdaftar menjadi peserta JKN KIS untuk melakukan registrasi pendaftaran pengguna Mobile. Adapun langkah – langkah registrasi pendaftaran pengguna Mobile yaitu sebagai berikut :

##### a. Langkah Pertama

Buka *Google Play Store* atau *App Store* lalu instal atau download aplikasi Mobile JKN.



Gambar 2.6 Proses Pengunduhan Aplikasi Mobile JKN pada *Google Play Store*

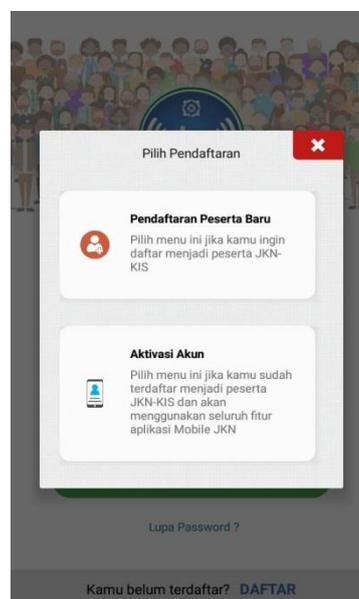
##### b. Langkah Kedua

Setelah terinstal, akan muncul tampilan awal yaitu menu login apabila sudah pernah melakukan registrasi di Aplikasi Mobile JKN. Apabila belum pernah melakukan registrasi maka klik daftar untuk masuk dihalaman pilih pendaftaran.

- Menu Pendaftaran Peserta Baru untuk pendaftaran peserta PBP/Mandiri.
- Menu Aktivasi Akun apabila sudah menjadi peserta JKN KIS.



Gambar 2.7 Tampilan Awal Aplikasi Mobile JKN

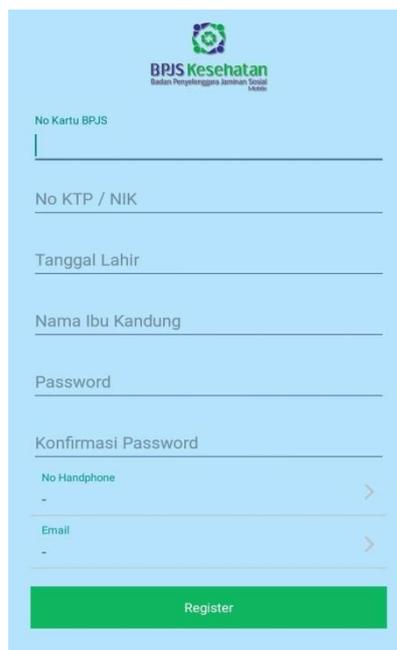


Gambar 2.8 Tampilan Menu Pilih Pendaftaran Aktiva Akun  
Kemudian pilih Menu Aktivasi Akun untuk melakukan registrasi pendaftaran pengguna Mobile.

c. Langkah Ketiga

Peserta yang melakukan proses registrasi pendaftaran pengguna Mobile diminta untuk memasukkan data yang sesuai yaitu sebagai berikut :

- Nomor Kartu BPJS
- Nomor KTP/NIK
- Tanggal lahir
- Nama Ibu kandung
- Password
- Konfirmasi Password
- Nomor HP
- Email (Masukkan kode verifikasi)

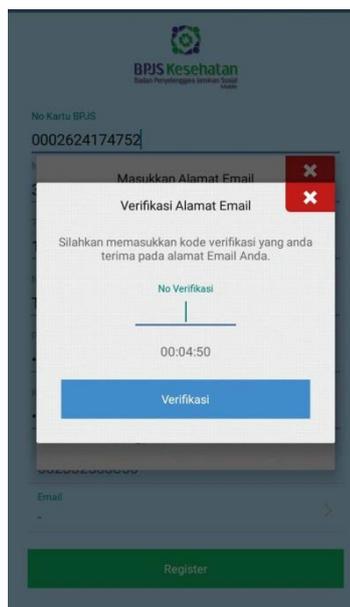


Gambar 2.9 Proses Registrasi Memasukkan Data

Peserta menerima email berupa nomor (kode) dari Sistem BPJS kemudian melakukan verifikasi data dengan cara memasukkan nomor (kode) tersebut pada popup verifikasi dan pilih “Verifikasi” untuk menyimpan.



Gambar 2.10 Verifikasi Email



Gambar 2.11 Proses Verifikasi Email

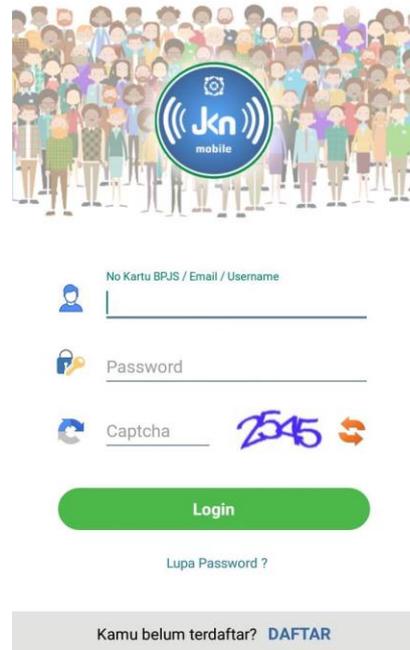
#### d. Langkah Keempat

Apabila data telah terisi dan verifikasi email berhasil, maka pilih “Register” untuk menyelesaikan pendaftaran pengguna mobile. Apabila pendaftaran berhasil maka akan muncul keterangan

bahwa pendaftaran berhasil dan pilih “OKE” untuk kembali ke halaman login.

e. Langkah Kelima

Masukkan Nomor Kartu/Email/Username dan password yang sudah terdaftar serta Captcha. Lalu pilih Login untuk masuk kehalaman utama apps.



Gambar 2.12 Login ke Aplikasi Mobile JKN

f. Langkah Keenam

Setelah berhasil login maka akan muncul Tampilan Fitur Mobile JKN dan peserta JKN-KIS sudah dapat memanfaatkan berbagai fitur yang terdapat di dalam Aplikasi Mobile JKN.



Gambar 2.13 Tampilan Fitur – Fitur Aplikasi Mobile JKN

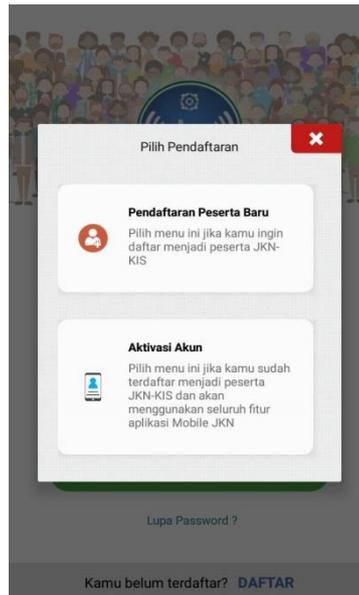
## 2. Pendaftaran Peserta Baru

Pendaftaran Peserta Baru melalui Aplikasi Mobile JKN yaitu sebagai berikut :

### a. Langkah Pertama

Mengunduh aplikasi Mobile JKN di *Google Play Store* atau *App Store*. Apabila akan melakukan pendaftaran maka pilih daftar untuk masuk dihalaman pilih pendaftaran. Di halaman tersebut terdapat dua menu yaitu:

- Menu Pendaftaran Peserta Baru untuk pendaftaran peserta BPJU/Mandiri.
- Menu Aktivasi Akun apabila sudah menjadi Peserta JKN – KIS.



Gambar 2.14 Tampilan Menu Pilih Pendaftaran Peserta Baru

Calon peserta pilih menu Pendaftaran Peserta Baru. Menu Pendaftaran Peserta Baru adalah menu yang difungsikan untuk masyarakat yang belum terdaftar menjadi Peserta JKN – KIS. Pendaftaran peserta baru dilakukan oleh calon peserta secara online melalui Aplikasi Mobile JKN. Calon peserta mempersiapkan kelengkapan data seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga dan Nomor Rekening Bank.

b. Langkah Kedua

Calon peserta akan diberikan persetujuan memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku dan pilih “Saya Setuju” untuk memberikan persetujuan.



20% Persetujuan Penggunaan

**BPJS Kesehatan**  
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

**MOHON MEMBACA DENGAN SEKSAMA SEBELUM MENGGUNAKAN FITUR PENDAFTARAN INI**

Pernyataan menerima dan menyetujui Syarat dan Ketentuan layanan pendaftaran peserta BPJS Kesehatan :

Penggunaan Aplikasi Mobile JKN untuk fitur Pendaftaran JKN-KIS dilakukan oleh pengguna yang menyatakan setuju dan menerima syarat dan ketentuan Pendaftaran Peserta BPJS Kesehatan yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Jika Peserta tidak menyetujui syarat ketentuan ini, Peserta tidak diperkenankan menggunakan Layanan Pendaftaran BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan sewaktu-waktu dapat mengubah syarat dan ketentuan penggunaan Layanan Pendaftaran BPJS Kesehatan yang diberlakukan kepada seluruh pengguna Aplikasi Mobile JKN Layanan Pendaftaran BPJS Kesehatan.

**Syarat dan Ketentuan :**

< Sebelumnya Saya Setuju >

Gambar 2.15 Formulir Persetujuan

### c. Langkah Ketiga

Calon peserta mengisi NIK/E-KTP kemudian pilih “Cari”, sehingga secara otomatis akan muncul data peserta sesuai dengan yang tercatat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL). Apabila data yang ditampilkan sesuai dengan peserta pilih “Selanjutnya” untuk melakukan pendaftaran peserta baru.



30% Pilih Keluarga

NIK / E-KTP

Captcha 2688 CARI

< Sebelumnya Selanjutnya >

Gambar 2.16 Formulir Mobile JKN

d. Langkah Keempat

Calon peserta mengisi kelengkapan data Kepala Keluarga berupa data kependudukan dan data pribadi sesuai dengan ketentuan dalam Aplikasi Mobile JKN diantaranya yaitu :

- NIK/E-KTP
- Nama
- Tempat, Tanggal lahir
- Alamat Domisili/Surat Menyurat
- Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama

Pemilihan fasilitas kesehatan tingkat pertama dan dokter gigi harus yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Adapun fasilitas kesehatan tingkat pertama ini antara lain :

- 1) Puskesmas atau yang setara
- 2) Praktik Dokter Mandiri
- 3) Praktek Dokter Mandiri Gigi
- 4) Klinik pertama atau yang setara termasuk fasilitas kesehatan tingkat pertama milik TNI/Polri
- 5) Rumah Sakit Kelas D Pertama

Setelah selesai mengisi data Kepala Keluarga, pilih “Selanjutnya” untuk mengisi kelengkapan data Istri.

Gambar 2.17 Formulir Pengisian Data Keluarga

e. Langkah Kelima

Calon peserta mengisi kelengkapan data Istri berupa data kependudukan dan data pribadi sesuai dengan ketentuan dalam Aplikasi Mobile JKN diantaranya yaitu :

- NIK/E-KTP
- Nama
- Tempat, Tanggal lahir
- Alamat Domisili/Surat Menyurat
- Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama

Pemilihan fasilitas kesehatan tingkat pertama dan dokter gigi harus yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Adapun fasilitas kesehatan tingkat pertama ini antara lain :

- 1) Puskesmas atau yang setara
- 2) Praktik Dokter Mandiri
- 3) Praktek Dokter Mandiri Gigi
- 4) Klinik pertama atau yang setara termasuk fasilitas kesehatan tingkat pertama milik TNI/Polri
- 5) Rumah Sakit Kelas D Pertama

Setelah selesai mengisi data Istri, pilih “Selanjutnya” untuk mengisi kelengkapan data Anak.

f. Langkah Keenam

Calon peserta mengisi kelengkapan data Anak berupa data kependudukan dan data pribadi sesuai dengan ketentuan dalam Aplikasi Mobile JKN diantaranya yaitu :

- NIK/E-KTP
- Nama
- Tempat, Tanggal lahir
- Alamat Domisili/Surat Menyurat
- Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama

Pemilihan fasilitas kesehatan tingkat pertama dan dokter gigi harus yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Adapun fasilitas kesehatan tingkat pertama ini antara lain :

- 1) Puskesmas atau yang setara
- 2) Praktik Dokter Mandiri
- 3) Praktek Dokter Mandiri Gigi
- 4) Klinik pertama atau yang setara termasuk fasilitas kesehatan tingkat pertama milik TNI/Polri
- 5) Rumah Sakit Kelas D Pertama

g. Langkah Ketujuh

Setelah selesai mengisi kelengkapan data kependudukan dan data pribadi maka langkah selanjutnya yaitu memilih kelas perawatan dan iuran serta mengisi nomor rekening dan data kontak sebagai berikut :

- Kelas Perawatan dan Iuran, terdapat tiga pilihan Kelas perawatan dengan besaran Iuran yang berbeda – beda sebagai berikut :
  - 1) Kelas I Rp. 150.000-, (Seratus Lima Puluh Ribu Rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas I.

- 2) Kelas II Rp. 100.000-, (Seratus Ribu Rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas II.
  - 3) Kelas III Rp. 25.500-, (Dua Puluh Lima Ribu Lima Ratus Rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas III.
- Nomor Rekening
    - 1) Bank yang digunakan
    - 2) Nomor Rekening
    - 3) Pemilik Rekening
  - Data Kontak
    - 1) Email
    - 2) Nomor Handphone

The screenshot shows a mobile application interface with a blue header. On the left, there is an orange progress bar labeled '66%'. On the right, there is a green button labeled 'Data Keluarga'. The form is divided into three main sections:

- Kelas Perawatan dan iuran:** Contains a dropdown menu for 'Kelas Rawat' (currently showing '-- Pilih Kelas --'), and two text input fields for 'Iuran Per Jiwa' (Rp. 0) and 'Iuran Satu Keluarga' (Rp. 0).
- Nomor Rekening:** Contains a dropdown menu for 'Bank Yang Digunakan' (currently showing '-- Pilih Bank --'), and two text input fields for 'No. Rekening' and 'Pemilik Rekening'.
- Data Kontak:** Contains two text input fields for 'Email' and 'No HP', each with a right-pointing arrow icon.

At the bottom of the form, there are two buttons: a green button labeled 'Sebelumnya' with a left-pointing arrow, and a blue button labeled 'Selanjutnya' with a right-pointing arrow.

Gambar 2.18 Formulir Pengisian Kelas perawatan dan iuran, Nomor Rekening dan Data Kontak

#### h. Langkah Kedelapan

Setelah semua data lengkap, konfirmasi pendaftaran dan nomor virtual account yang digunakan untuk melakukan pembayaran iuran secara autodebit dan akan dikirim melalui email.

i. Langkah Kesembilan

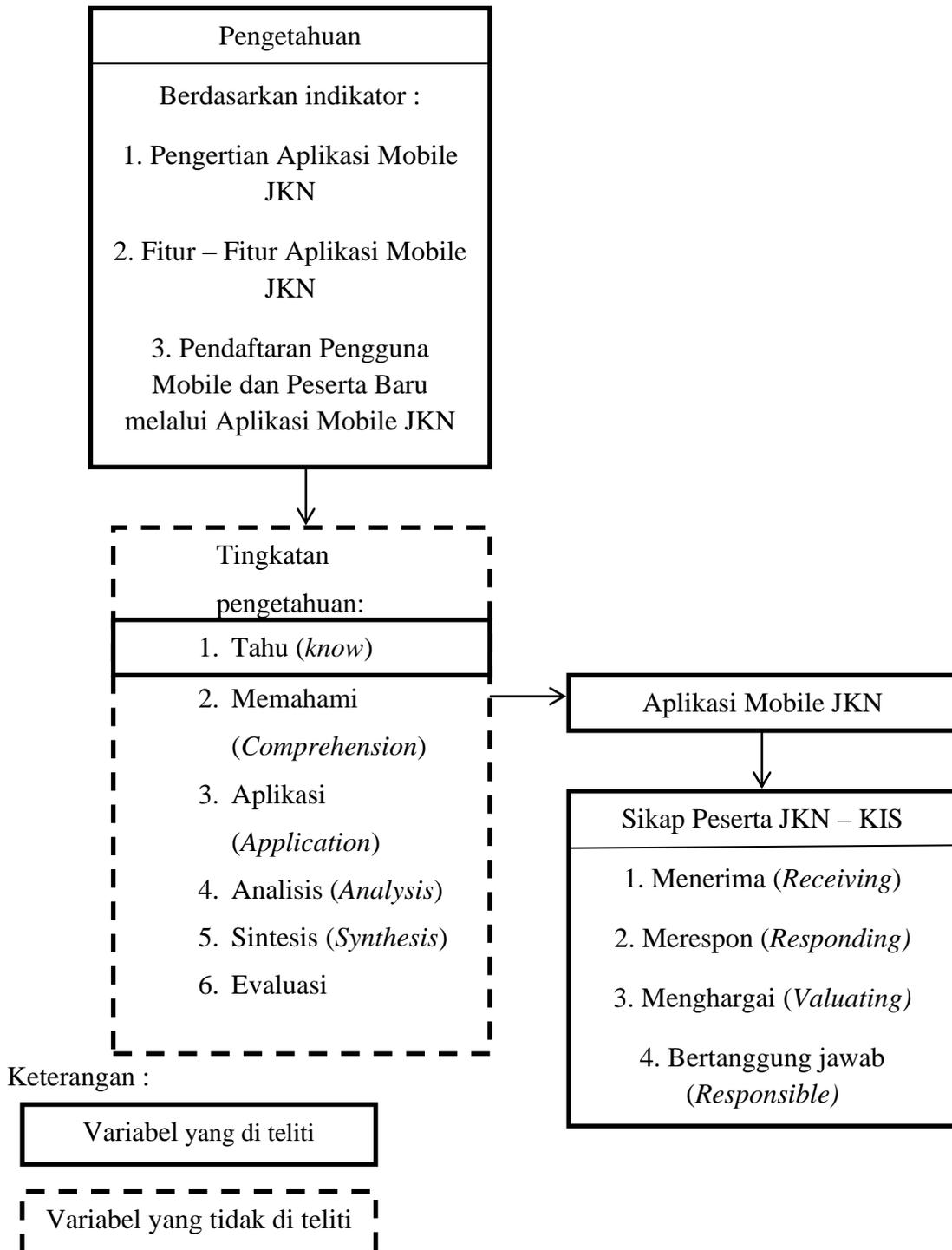
Calon peserta melakukan pembayaran iuran pertama melalui Autodebet dalam waktu paling cepat 14 (empat belas) hari atau paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah pendaftaran.

j. Langkah Kesepuluh

Kartu JKN-KIS dikirimkan paling lambat 6 (enam) hari setelah pembayaran atau dapat di download pada Mobile JKN.

## 2.2 Kerangka Konseptual

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran bagaimana pengetahuan dan sikap peserta JKN - KIS tentang Aplikasi Mobile JKN di Kota Kediri.



Gambar 2.19 Kerangka Konsep (Sumber : Notoadmodjo, 2014)

Berdasarkan gambar 2.19 kerangka konsep bahwa ada dua variabel yang akan diteliti meliputi variabel pengetahuan dan variabel sikap. Pengetahuan akan suatu objek mengandung dua aspek yaitu aspek positif dan aspek negatif. Kedua aspek tersebut akan menentukan sikap seseorang. Semakin banyak aspek positif dan objek yang diketahui, maka akan menimbulkan sikap semakin positif terhadap objek tertentu (Notoatmodjo, 2014). Sehingga dapat disimpulkan semakin banyak aspek positif yang diketahui responden tentang Aplikasi Mobile JKN maka akan semakin positif pula sikap responden terhadap Aplikasi Mobile JKN. Sehingga alasan peneliti hanya mengambil dua variabel yaitu pengetahuan dan sikap karena peneliti ingin memperoleh gambaran pengetahuan dan sikap peserta JKN – KIS tentang Aplikasi Mobile JKN.