

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pengetahuan

2.1.1 Pengertian Pengetahuan

Menurut (Siltrakool,2012) dalam (Moudy & Syakurah, 2020), pengetahuan merupakan kemampuan seseorang dalam memahami, menerima, mempertahankan dan menggunakan informasi topik yang diberikan. Sebagian besar pengetahuan seseorang diukur berdasarkan tingkat Pendidikan formal maupun informal, pengalaman pribadi, lingkungan sekitar, dan media massa.

Pengetahuan menurut (Notoatmodjo, 2007) dalam (Ramdhani et al., 2020) menyatakan bahwa pengetahuan merupakan hasil tahu seseorang terhadap suatu objek melalui penginderaan. Penginderaan terjadi melalui Indera yang dimiliki seseorang seperti hidung, mulut, mata, dan telinga.

Berdasarkan pengertian menurut ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan merupakan kemampuan seseorang yang ditemui dan diperoleh dari hasil penginderaan.

2.1.2 Tingkat Pengetahuan

Berdasarkan hasil karya (Benjamin Bloom, 1956) dalam penelitian (Sari, 2019) pemahaman taksonomi bloom membagi domain kognitif menjadi enam tingkatan yaitu:

1. Mengingat (*Remembering*)

Merupakan permulaan manusia dalam menyerap materi objek yang dihadapinya, sehingga pada tingkatan ini merupakan tingkatan yang paling rendah karena pada tingkatan ini masih di tahap ‘mengenali’ dan ‘mengingat’. Artinya, semua objek yang telah dihadapinya secara utuh dan lengkap masih ditangkap dan mengendap pada memorinya.

2. Pemahaman (*Understanding*)

Pada tingkatan ini, merupakan bentuk transformasi dari hasil mengendapnya memori yang termuat dalam kognitif manusia yang masih

aktif untuk mengingat. Seseorang pada tingkat ini, harus dapat menjelaskan, memahami, menyimpulkan, dan menafsirkan.

3. Aplikasi (*Applying*)

Tingkatan taksonomi bloom yang ketiga adalah mengaplikasikan suatu informasi yang telah didapat pada situasi yang sebenarnya. Aplikasi pada tingkat ini dapat diartikan sebagai menggunakan, melatih, dan menerapkan.

4. Analisis (*Analysis*)

Analisis adalah suatu kemampuan untuk menguraikan suatu informasi menjadi beberapa bagian yang lebih kecil agar mengenali pola atau hubungannya dengan cara mengidentifikasi, membedakan, dan menyimpulkan.

5. Sintesis (*synthesis*)

Pada tingkatan ini, sintesis didefinisikan sebagai suatu kemampuan dalam mengkombinasikan bagian-bagian dari berbagai elemen untuk membentuk sebuah struktur yang unik. Misalnya, mengkategorikan, menciptakan, merancang, mendesain dan menghasilkan.

6. Evaluasi (*Evaluation*)

Evaluasi diartikan sebagai kemampuan dalam menilai suatu manfaat untuk tujuan tertentu berdasarkan kriteria yang jelas dengan cara menilai, mengevaluasi, mengkritik dan menyimpulkan.

2.1.3 Faktor-Faktor Pengetahuan

Menurut (Notoatmodjo,2010) dalam (Puji Budi U et al., 2022) faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan adalah:

A. Faktor Internal

1. Pendidikan

Dalam (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, n.d.) Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya. Semakin tinggi pendidikan seseorang

maka semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki, sehingga seseorang tersebut semakin mudah dalam menerima sebuah informasi, Hal ini dikarenakan Pendidikan berkaitan erat dengan pengetahuan.

2. Pekerjaan

Menurut (Setyowati,2015) dalam (Wulansih, 2021) pekerjaan merupakan suatu aktivitas yang dapat mendorong seseorang berperilaku positif dalam menerima informasi. Sehingga pekerjaan dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang.

3. Usia

Berdasarkan penelitian (Dharmawati dan Wirata, 2016) dalam (Wulansih, 2021) semakin cukup tingkat kematangan usia seseorang maka akan semakin matang seseorang tersebut dalam berfikir dan bekerja.

B. Faktor Eksternal

1. Pengalaman

Menurut (Jamilah Z, 2020) Selain itu, pengalaman juga mempengaruhi pengetahuan seseorang. Semakin banyak pengalaman seseorang maka semakin banyak pengetahuan yang didapat. Dari pengalaman manusia mendapatkan pengetahuan, dan dari pengetahuan manusia mengembangkan ilmu pengetahuan

2. Sosial budaya

Sosial budaya yang melekat pada diri seseorang akan menciptakan suatu kebiasaan yang dampaknya dapat mempengaruhi dalam perkembangan perilaku (Rais L, 2020)

3. Minat

Minat merupakan suatu bentuk ketertarikan atau keinginan yang tinggi terhadap sesuatu (Jamilah Z, 2020). Minat menjadikan seseorang dalam melakukan suatu aktivitas secara konsisten sehingga diperoleh pengetahuan yang mendalam

2.1.4 Penilaian Tingkat Pengetahuan

Menurut (Arikunto, 2006) dalam (Ningrum et al., 2023) untuk mendapatkan kelas dari nilai penskoran didapatkan hasil dari jawaban responden pada kuesioner sebanyak 15 pertanyaan dengan perhitungan penilaian menggunakan rumus interval dengan ketentuan:

- a) Benar: Skor 1
- b) Salah: Skor 0

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{skor maksimum} - \text{skor minimum}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$\text{Interval kelas} = \frac{15-0}{2}$$

$$\text{Interval kelas} = 7,5$$

Maka dapat digolongkan nilai tingkat pengetahuan dibagi menjadi 2, yaitu:

- A. Baik : 8-15
- B. Kurang: 0-7

2.1.5 Penilaian Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN*

Menurut (Arikunto, 2006) dalam (Ningrum et al., 2023) untuk mendapatkan kelas dari nilai penskoran didapatkan hasil dari observasi kepada responden sebanyak 10 pernyataan dengan penggolongan kelas menggunakan rumus interval dengan ketentuan:

- a. Ya : Skor 1
- b. Tidak : Skor 0

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{skor maksimum} - \text{skor minimum}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$\text{Interval kelas} = \frac{10-0}{2}$$

$$\text{Interval kelas} = 5$$

Maka penggolongan kelas penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dibagi menjadi 2, yaitu:

- a. Menggunakan: 6-10
- b. Tidak menggunakan: 0-5

2.2 Konsep Penggunaan

2.2.1 Definisi Perilaku

Menurut Skinner dalam (Mahendra D, 2019) , merumuskan bahwa perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus (rangsangan dari luar). Oleh karena perilaku stimulus terjadi terhadap organisme maka organisme tersebut merespons. Dilihat dari bentuk respons terhadap stimulus ini maka perilaku dibedakan menjadi dua yakni:

1. Perilaku tertutup (*covert behaviour*)

Respons seseorang terhadap stimulus dalam bentuk terselubung atau tertutup. Respon terhadap stimulus ini masih terbatas dalam bentuk perhatian, pengetahuan, persepsi dan sikap

2. Perilaku terbuka (*overt behaviour*)

Respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk nyata atau terbuka. Respon terhadap stimulus ini sudah dalam bentuk Tindakan atau praktik yang dilakukan sehari-hari

2.3 Konsep BPJS Kesehatan

2.3.1 Definisi BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan agar tercapainya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Hal ini tertuang dalam UU Nomor 17 Tahun 2023 yang menyebutkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Sejarah BPJS Kesehatan berawal pada tahun 1968. Kementerian kesehatan Indonesia membentuk BPDPK (Badang Penyelenggara Dana Pemeliharaan

Kesehatan) bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) serta pensiunan PNS. Pada tahun ini dinyatakan sebagai cikal bakal adanya Asuransi Kesehatan Nasional. Pada tahun 1984, BPBDK berubah menjadi Perum Husada Bakti (PHB) dengan mencakup peserta PNS, penerima pensiun veteran dan pensiun TNI/POLRI. Delapan tahun kemudian pada tahun 1992 PHB berubah menjadi PT. Askes (Persero) dan 12 tahun kemudian PT Askes bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan. Menurut (Veny A, 2017) alasan PT. Askes bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan karena adanya keinginan dari pemerintah Indonesia untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat akan jaminan kesehatan yang terjangkau serta tidak memberatkan Masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan terutama dari segi finansial.

2.3.1 Kepesertaan BPJS Kesehatan

Kepesertaan BPJS bersifat wajib bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia. Segmentasi kepesertaan BPJS Kesehatan terdiri dari:

1. Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) yang terbagi menjadi:
 - a. Pekerja Penerima Upah (PPU)
 - b. Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)
 - c. Bukan Pekerja (BP)
2. Penerima Bantuan Iuran yang meliputi fakir miskin dan orang yang tidak mampu. Peserta PBI terbagi menjadi:
 - a. PBI APBN
 - b. PBI APBD

Program JKN dapat dimanfaatkan kepada peserta yang sudah terdaftar dan telah membayar iuran per bulan. Jumlah Iuran yang wajib dibayar pada segmentasi kepesertaan Non PBI untuk peserta PPU sebesar 5% dari upah yaitu 4% dari pemberi kerja dan 1% oleh pekerja. Sedangkan untuk peserta PBPU dan BP dapat memilih besaran iuran sesuai dengan kelas yang dipilih. Untuk besaran iuran kelas satu sebesar Rp 150.000 per orang per bulan, kelas dua sebesar Rp 100.000 per orang per bulan, dan besaran iuran kelas tiga Rp 35.000 per orang per bulan. Untuk

peserta PBI, iuran perbulannya dibayarkan oleh pemerintah melalui dana APBD dan APBN.

2.4 Definisi *Mobile JKN*

Mobile JKN merupakan sebuah aplikasi yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan pada tanggal 15 November 2017 untuk mempermudah peserta jika terdapat perubahan data tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Adanya aplikasi *Mobile JKN* merupakan bentuk transformasi digital yang telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan guna tercapainya efisiensi dan efektivitas.

Pada aplikasi *Mobile JKN* peserta dapat mengakses berbagai fitur yang tersedia, diantaranya adalah:

1. Info Program JKN

Pada fitur ini, peserta dapat mengetahui informasi mengenai pendaftaran peserta, hak dan kewajiban peserta, sanksi, fasilitas dan manfaat, info cara pembayaran dan FAQ (Tanya Jawab Umum)

2. Info Lokasi Faskes

Peserta dapat mengetahui Alamat dan nomor telepon fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Fasilitas kesehatan yang termasuk pada fitur ini yaitu puskesmas, klinik pratama, dokter gigi, laboratorium, optik, dokter umum, PMI, rumah sakit, kantor cabang BPJS Kesehatan dan kantor wilayah BPJS Kesehatan

3. Info ketersediaan tempat tidur

Pada fitur informasi ketersediaan tempat tidur peserta dapat mengetahui informasi mengenai total tempat tidur sesuai kelas yang masih tersedia di Rumah sakit yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan.

4. Penambahan peserta

Pada fitur ini dapat digunakan jika peserta ingin menambahkan peserta baru. Saat menekan fitur “penambahan peserta”, maka akan muncul syarat dan ketentuan layanan pendaftaran BPJS Kesehatan. Setelah menyetujui syarat dan ketentuan, maka akan muncul ‘masukkan nomor kartu keluarga’ dan mengisi kode captcha.

Saat ingin menambahkan peserta baru, mohon pastikan nomor kartu keluarga yang akan didaftarkan sudah sesuai dengan Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil)

5. Info peserta

Pada fitur ini peserta dapat mengetahui informasi peserta BPJS Kesehatan dan anggota keluarga yang ditanggung. Informasi peserta yang tersedia berupa nama, status keaktifan peserta, nomor kartu JKN, tempat tanggal lahir peserta, jenis kelas yang dipilih dan fasilitas kesehatan pertama peserta

6. Pendaftaran pelayanan (antrean)

Fitur pendaftaran pelayanan (antrean) dapat digunakan peserta saat akan melakukan kunjungan ke fasilitas kesehatan. Untuk mendapatkan nomor antrian online pada fasilitas kesehatan tingkat pertama, peserta memilih nama peserta yang hendak melakukan kunjungan ke fasilitas kesehatan, lalu memilih poli yang akan dituju, serta memilih tanggal kunjungan, pilih jadwal sesuai dengan dokter dan jam yang akan dituju oleh peserta. Kemudian Langkah terakhir yaitu mengisi keluhan yang dialami peserta, lalu klik simpan, maka peserta akan mendapatkan nomor antrian. Sedangkan untuk pengambilan nomor antrian pada fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut, peserta harus mendapatkan surat rujukan terlebih dahulu, Setelah mendapatkan surat rujukan maka pada aplikasi akan otomatis muncul pilihan nomor rujukan, lalu pilih nomor rujukan terbaru. Kemudian pilih tanggal kunjungan dan jadwal dokter. Setelah itu pilih simpan, dan peserta akan mendapatkan nomor antrian.

7. Konsultasi dokter

Fitur konsultasi dokter, merupakan layanan untuk peserta dalam melakukan konsultasi dengan dokter secara online. Sebelum melakukan konsultasi peserta diwajibkan melakukan *skrining* kesehatan. Setelah melakukan proses *skrining* kesehatan peserta baru bisa memilih dokter dan menyampaikan keluhan yang sedang dialami. Kemudian dokter akan membalas keluhan yang disampaikan dan meresepkan obat. Jika dirasa sudah cukup untuk informasi yang diberikan klik tombol “end”

8. Info jadwal Tindakan operasi

Pada fitur ini berisi informasi jadwal peserta yang akan mendapatkan Tindakan medis operasi yang terdiri dari informasi jadwal pelaksanaan, nama rumah sakit dan SMF yang melakukan tindakan pembedahan.

9. Pengaduan layanan JKN

Fitur pengaduan layanan JKN dapat digunakan oleh peserta jika terdapat keluhan yang sedang dialami. Untuk pengaduan layanan, pilih nama peserta yang akan melakukan pengaduan, klik tombol ‘tambah’, kemudian peserta dapat langsung mengisi formulir informasi. Jika telah mengisi formulir, maka klik ‘laporkan’ dan laporan akan dikirimkan kepada BPJS Kesehatan

10. Perubahan data peserta

Pada fitur ini dapat digunakan oleh peserta jika terdapat perubahan data. Jenis perubahan yang bisa dilakukan pada fitur ini ialah nomor handphone, email, Alamat surat, fasilitas kesehatan tingkat pertama, dan perubahan kelas perawatan (hanya untuk peserta PBPU dan BP)

11. Info iuran

Fitur info iuran berisi informasi apakah tagihan untuk peserta PBPU dan BP sudah lunas atau belum. Pada fitur ini hanya dapat diakses oleh peserta PBPU dan BP, sedangkan untuk peserta PPU, PBI APBN dan PBI APBD tidak akan muncul informasi tagihan

12. Fitur pendaftaran *auto debit*,

Dalam fitur ini hanya dapat digunakan untuk peserta PBU dan BP dalam mendaftarkan *auto debit*, sehingga setiap bulannya iuran peserta akan otomatis terpotong dari tabungan yang didaftarkan pada fitur *auto debit*. Adapun bank yang bisa digunakan oleh peserta dalam mendaftarkan *auto debit* yaitu Bank Mandiri, BRI, BCA, dan BTN serta terdapat non bank yang meliputi finpay money, kartu debit / kartu kredit bank dan i.saku

13. Info riwayat pembayaran

Pada fitur ini terdapat riwayat pembayaran premi dan pembayaran denda yang telah dibayar oleh peserta

14. *Skrining* riwayat kesehatan

Pada fitur ini dapat digunakan peserta dalam melakukan *skrining* kesehatan untuk membantu melihat potensi risiko penyakit peserta. Dalam menggunakan fitur ini pertama peserta memilih nama peserta yang akan melakukan *skrining* kesehatan. Kemudian akan muncul persetujuan *skrining* riwayat kesehatan. Setelah itu akan muncul form data diri yang harus diisi dan beberapa pertanyaan terkait *skrining* kesehatan.

15. Info riwayat pelayanan

Pada fitur ini terdapat riwayat pelayanan yang telah diberikan kepada peserta baik riwayat pelayanan pada FKTP maupun FKRTL

16. Info *virtual account*

Fitur info *virtual account*, berisi informasi nomor VA dalam melakukan pembayaran iuran peserta PBPU dan BP. Informasi yang tersedia yaitu nomor VA, nama bank yang bisa dilakukan untuk melakukan pembayaran, premi yang harus dibayarkan dan batas waktu pembayaran iuran.

17. *Skrining* mandiri covid-19

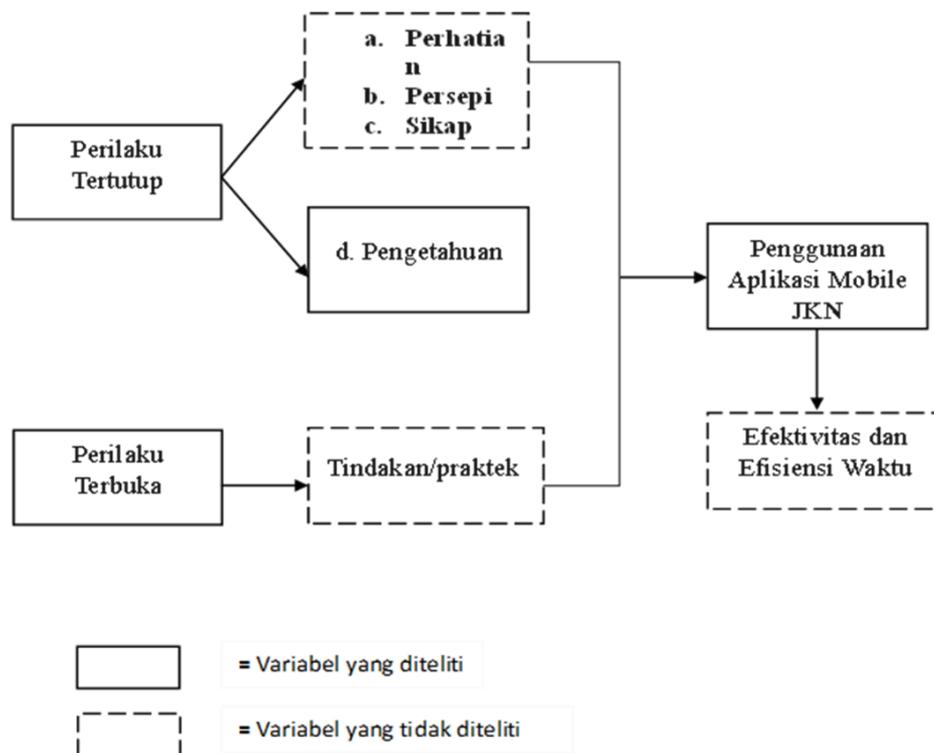
Pada menu ini peserta yang melakukan *skrining* akan diberikan pertanyaan-pertanyaan untuk menentukan apakah peserta kemungkinan terpapar covid-19 atau tidak.

18. Rencana pembayaran bertahap

Pada fitur ini dapat digunakan peserta PBPU/BP yang memiliki tunggakan iuran lebih dari 3 bulan. Dengan adanya fitur ini diharapkan dapat meringankan beban peserta dalam membayar tunggakan iuran.

2.5 Kerangka Konsep

Pada penelitian ini berfokus pada penggunaan aplikasi *Mobile JKN* yang dipengaruhi oleh karakteristik kemampuan. Karakteristik kemampuan salah satunya diukur berdasarkan pengetahuan Masyarakat dalam penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Dari hasil pengukuran pengetahuan, peneliti dapat mengetahui sejauh mana Masyarakat dalam menggunakan *Mobile JKN* untuk mengakses layanan kesehatan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka kerangka konsep dalam penelitian ini, yaitu:



Gambar 2.5 Kerangka Konsep

Sumber Skinner, B. F, *Science and Human Behaviour* (New York: McMillan, 1996) dalam (Mahendra D, 2019)

2.6 Hipotesis Penelitian

H₀ : Tidak ada hubungan antara tingkat pengetahuan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di Kelurahan Arjowinangun Kecamatan Kedungkandang Kota Malang.

H_a: Terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di Kelurahan Arjowinangun Kecamatan Kedungkandang Kota Malang.