

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

1. Eka Indah Justisiani, 2014, dengan judul : “Persepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal dan Komunikasi Non Verbal Pada Pelayanan Rumah Sakit Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda”.

Penelitian ini diambil dari ejurnal Ilmu Komunikasi 2014 Universitas Mulawarman. Penelitian ini termasuk studi deskriptif kualitatif yang menggambarkan atau mendeskripsikan obyek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada dilapangan.

Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah bahwa persepsi masyarakat tentang bentuk komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung atau pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda cukup baik. Rumah sakit umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie harus mampu menjaga citra positif yang telah ada, dan selalu meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

2. Widi Nur Apriliani, 2014, dengan Judul: “Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di RT. 24 Kelurahan Dadimulya Kota Samarinda”.

Penelitian kedua diambil dari ejurnal ilmu komunikasi 2014 Universitas Mulawarman Samarinda yang dilakukan oleh Widi Nur Apriliani Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat RT. 24

Kelurahan Dadimulya Kota Samarinda terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda.

Penelitian ini termasuk studi deskriptif kualitatif dengan menggunakan informasi sebagai sumber data data-data yang disajikan menggunakan data primer dan sekunder melalui wawancara observasi dan dokumentasi laporan referensi yang berkaitan dengan penelitian ini, teknik analisis data kualitatif dengan model interaktif dari Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman.

Berdasarkan hasil Dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa persepsi warga RT. 24 Kelurahan Dadimulya Samarinda terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda mendapat tanggapan yang menggambarkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dari 7 aspek pelayanan, sedangkan tiga aspek pelayanan lainnya mendapat tanggapan yang menggambarkan ketidakpuasan.

Aspek pelayanan yang mendapat tanggapan yang menggambarkan kepuasan dari persepsi yang diberikan ini diantaranya yaitu: kepuasan terhadap penanganan pemasangan sambungan baru yang dinilai telah dilaksanakan dengan cepat, pendistribusian air minum yang telah dilaksanakan dengan lancar, sistem Pembayaran rekening air lewat Kantor dan bank yang telah dilaksanakan dengan jelas, keterbukaan informasi dalam hal tarif atau rincian biaya pembayaran tarif atau

rincian biaya pembayaran yang dipersepsikan sudah diberikan secara wajar, pendistribusian air bersih di lingkungan sekitar yang dipersepsikan telah dilaksanakan secara adil dan merata dan penanganan kebocoran pipa yang dipersepsikan cukup baik oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Kota Samarinda.

Dengan adanya dua jurnal penelitian terdahulu tersebut, penulis ingin mengetahui dengan memilih judul penelitian “**Persepsi Masyarakat Surabaya Terhadap Fitur Layanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi *Mobile JKN*”**”.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Penulis & Judul Penelitian	Metode & Teori	Hasil
1	Eka Indah Justisiani, 2014, Judul : Persepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal dan Komunikasi Non Verbal Pada Pelayanan Rumah Sakit Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda	Deskriptif kualitatif, Teori yang digunakan yaitu Teori Persepsi	Bahwa persepsi masyarakat tentang bentuk komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung atau pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda cukup baik. Rumah sakit umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie harus mampu menjaga citra positif yang telah ada, dan selalu meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

2	<p>Widi Nur Apriliani, 2014, Judul: Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di RT. 24 Kelurahan Dadimulya Kota Samarinda</p>	<p>Deskriptif Kualitatif dengan menggunakan teknik sampling <i>purposive sampling</i> dan <i>accidental sampling</i>, Teori yang digunakan yaitu Teori S-O-R.</p>	<p>Bahwa persepsi warga RT. 24 Kelurahan Dadimulya Samarinda terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda mendapat tanggapan yang menggambarkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dari 7 aspek pelayanan, sedangkan tiga aspek pelayanan lainnya mendapat tanggapan yang menggambarkan ketidakpuasan.</p>
3	<p>Nadya Afifah Setyaning Ayu, 2020, Judul : Persepsi Masyarakat Surabaya Terhadap Fitur Layanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN</p>	<p>Deskriptif Kualitatif, dengan menggunakan teknik sampling <i>purposive sampling</i>, Teori yang digunakan yaitu Teori Persepsi</p>	<p>Peneliti ingin meneliti bagaimana persepsi masyarakat Surabaya terhadap fitur layanan jaminan kesehatan berbasis teknologi Mobile JKN</p>

Sumber: Data diolah

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Internet

Saat ini pertumbuhan teknologi terus menjadi pesat. Dengan perkembangan teknologi dikala ini, banyak perihal yang bisa dikerjakan dengan mudah. Salah satunya dalam perihal berbicara. Jikalau dulu kala orang berkomunikasi dengan bertatap muka secara langsung supaya pesan yang disampaikan bisa diterima dengan baik, tetapi saat ini orang tidak harus bertatap muka secara langsung agar bisa berbicara. Sehingga komunikasi bisa berlangsung lebih mudah dengan adanya teknologi.

Rahmadi (2003) mengatakan dalam modul pembelajaran Internet Internet adalah sebutan untuk sekelompok jaringan komputer. Dapat menghubungkan berbagai akademisi, pemerintahan, komersial, Organisasi, untuk individu. Seseorang lebih lanjut menjelaskan bahwa Internet memiliki kemampuan Menyediakan akses ke layanan telekomunikasi dan berbagai sumber daya Kekuatan informasi dari jutaan penggunaan di seluruh dunia.

Berbagai macam teknologi sudah dibesarkan para ilmuwan agar memudahkan manusia dalam berbicara. Mulai dari radio, telepon, tv, sampai internet. Dengan kemajuan teknologi sekarang ini, orang bisa berbicara dengan orang lain pada masing- masing detik. Baik itu dengan orang yang diketahui sampai orang yang tidak diketahui. Komunikasi tersebut bisaterjadi dengan 2 arah ataupun satu arah.

Teknologi mulai dari radio hingga internet mengizinkan komunikasi yang susah dicoba menjadi bisa dilakukan. Salah satu dari sekian banyak penemuan para pakar, yang fenomenal adalah media internet. Jejaring Sosial (social networks), ialah komunitas virtual yang memungkinkan pengguna (users) untuk berkoneksi dengan pengguna (users) yang yang lain. Sebagian web jejaring sosial terbuat untuk memperluas jaringan kelompok, sedangkan yang yang lain dibuat bersumber pada daerah tertentu saja. Salah satu dunia virtual (virtual worlds) untuk pelayanan kesehatan yaitu Mobile JKN.

Pelayanan kesehatan berbasis teknologi di dalam dunia virtual tersebut membagikan pelayanan kesehatan yang cocok untuk kebutuhan masyarakat yang dianggap oleh BPJS Kesehatan lebih instan serta efisien untuk kondisi masyarakat dengan mobilitas yang besar.

Dunia virtual dalam pelayanan kesehatan yang diteliti oleh peneliti ialah tentang *Mobile JKN*, pelayanan kesehatan berbasis internet memiliki reaksi yang bermacam-macam dalam penggunaan fiturnya.

2.2.2 Internet Sebagai Media Baru

Ketika awal kemunculan dan orang sedang ramainya membicarakan internet, media massa pun memperkenalkan internet sebagai sarana komunikasi data multimedia yang dapat diandalkan. Dengan internet, teks, gambar, suara, dan video dapat dikirimkan dari

satu lokasi ke lokasi lain di belahan dunia manapun dengan biaya pulsa serta kecepatan akses hanya dalam hitungan detik.

Teknologi internet merupakan modus baru dalam pendistribusian informasi dan ilmu pengetahuan. Akses ke jaringan ini sedang menjadi tren bagi masyarakat khususnya di Indonesia. Hal itu disebabkan begitu gencarnya pemberitaan di media massa. Media ini akan terus berkembang pesat. Oleh karena itu, berbagai aspek yang menyangkut mengenai pengenalan system, pemanfaatan dan penguasaan teknologi ini sangat patut di pelajari dan dikembangkan terus-menerus (Daryanto,2010 : 21-22)

Kemungkinan percepatan kemajuan sains dan teknologi akan membentuk tatanan masyarakat baru yang akan terus berkembang, baik dirumah, sekolah, kantor maupun pasar akan terjalin dalam satu layanan komunikasi global. Virtual Community atau masyarakat buatan yang terbentuk karena teknologi internet seakan memperluas interaksi komunikasi massa global village dengan electronically imediated relationship yang interaktif, lebih luas dan intensif dan mengubah dunia ke suatu masyarakat global baru (Daryanto, 2010 : 23)

2.2.3 Pelayanan Kesehatan

Layanan perawatan kesehatan adalah hak setiap orang UUD 1945 menjamin adanya upaya Meningkatkan kesehatan secara individu, kolektif atau kolektif seluruh masyarakat. Menurut definisi pelayanan kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Depkes RI)

tahun 2009 Ketentuan kesehatan dalam UU Kesehatan adalah segala upaya Secara individu atau kolektif Menjaga dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan Sakit, memulihkan kesehatan, baik itu individu, keluarga, kelompok atau Terdaftar. Menurut Pasal 52 (1) UU Kesehatan, pelayanan kesehatan Secara umum mencakup dua bentuk pelayanan kesehatan, yaitu: Layanan kesehatan pribadi (layanan medis), banyak dari layanan medis ini diselenggarakan oleh individu Mandiri (perawatan diri) dan keluarga (perawatan di rumah) atau anggota kelompok Sebuah masyarakat yang bertujuan menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan Kesehatan pribadi dan keluarga merupakan upaya layanan pribadi ini dilakukan di institusi medis yang disebut klinik, kebidanan dan kandungan, praktek mandiri. Pelayanan kesehatan masyarakat Pelayanan kesehatan masyarakat terdiri dari kelompok dan sebuah komunitas yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan Mengacu pada promosi dan tindakan pencegahan. Pekerjaan pelayanan masyarakat ini diterapkan di puskesmas tertentu, seperti Pusat Kesehatan Umum.

2.2.4 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Berkaitan dengan pelayanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut Thoha (2012:10), Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut:

- a. *Efektif* adalah Fitur layanan jaminan kesehatan berbasis teknologi Mobile JKN dapat dengan mudah untuk mendapatkan tujuan, hasil atau target yang diharapkan dengan waktu yang telah ditetapkan.
- b. *Sederhana* mengandung arti penggunaan fitur layanan jaminan kesehatan berbasis teknologi *Mobile JKN* sangat dengan mudah dioperasikan oleh siapapun.
- c. *Kejelasan dan kepastian (transparan)* adalah tata cara penggunaan, biaya, serta penanggung jawab dalam fitur layanan jaminan kesehatan berbasis teknologi *Mobile JKN* sangat jelas
- d. *Keterbukaan*, mengandung arti prosedur pada fitur layanan jaminan kesehatan berbasis teknologi *Mobile JKN* sangat terbuka oleh semua pihak.
- e. *Efisiensi* cara untuk penggunaan fitur layanan jaminan kesehatan berbasis teknologi *Mobile JKN* sangat hemat dalam berbagai aspek baik itu waktu maupun biaya namun tetap dengan hasil maksimal.
- f. *Ketepatan* adalah proses penyelesaian fitur layanan jaminan kesehatan berbasis teknologi *Mobile JKN* sangat sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

- g. *Responsif* adalah fitur layanan jaminan kesehatan berbasis teknologi *Mobile JKN* sangat tanggap dan cepat terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat
- h. *Adaptif* fitur layanan jaminan kesehatan berbasis teknologi *Mobile JKN* sangat cepat melakukan perubahan dan penyesuaian dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

Dari pendapat di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

2.2.5 *Mobile Application*

Aplikasi ialah sesuatu fitur lunak yang terbuat buat melayani kebutuhan hendak sebagian kegiatan semacam, perniagaan, pelayanan warga, periklanan, ataupun seluruh proses yang dicoba manusia (Pramana, 2015).

Mobile Application merupakan aplikasi yang dapat digunakan secara berpindah- pindah tempat (mobile) sehingga pengguna dapat menikmati aplikasi- aplikasi kapan juga serta dimana juga pada smartphone pengguna dan melaksanakan kegiatan teratur pengguna. Bisa disimpulkan kalau aplikasi mobile merupakan sesuatu fitur lunak

yang bisa digunakan dimana saja serta kapan saja buat penuhi kebutuhan pengguna.

Mobile Application telah banyak digunakan di industri ataupun organisasi (Moon& Chang, 2014). Pada industri ataupun organisasi pada bidang asuransi ataupun jaminan kesehatan sudah banyak yang meluncurkan sistem pelayanan buat pengguna jaminan kesehatan dengan memakai sistem yang telah berupa aplikasi mobile. Industri ataupun organisasi pada bidang asuransi ataupun jaminan kesehatan yang dikelola pemerintah yang telah mempraktikkan aplikasi mobile ialah di Indonesia dengan aplikasi Mobile JKN.

Aplikasi Mobie JKN ialah aplikasi sitem pelayanan jaminan kesehatan di Indonesia yang diluncurkan oleh Tubuh Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) buat membagikan pelayanan kepada partisipan BPJS Kesehatan dimana saja serta kapan saja. Mobile JKN bisa diunduh lewat *Google Playstore* untuk pengguna Android serta Appstore untuk pengguna iOS.

2.2.6 Mobile JKN

Perkembangan teknologi yang menunjukkan bahwa penggunaan sistem yang sudah berbentuk aplikasi dan dapat digunakan di smartphome, maka Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) meluncurkan sebuah sistem yang berbentuk aplikasi yaitu *Mobile JKN* yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan.

Aplikasi *Mobile* JKN diluncurkan pada 15 November 2012. Aplikasi *Mobile* JKN adalah pergantian sistem pelayanan yang berubah kedigital dari BPJS Kesehatan yang awalnya berupa kegiatan administrasi yang dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan. *Mobile* JKN dapat digunakan oleh peserta BPJS Kesehatan di mana saja, kapan saja, tanpa batasan waktu. Aplikasi ini merupakan inovasi untuk kemudahan peserta BPJS Kesehatan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dapat diunduh melalui aplikasi *Mobile* JKN di *Google Playstore* atau *Apps Store*. Setelah aplikasi *Mobile* JKN terunduh, pengguna dapat melakukan registrasi pada menu yang tersedia di aplikasi *Mobile* JKN. Setelah berhasil, pengguna dapat memanfaatkan semua fitur yang tersedia pada aplikasi *Mobile* JKN.

Adaya aplikasi *Mobile* JKN memberikan lima kemudahan kepada peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN, yaitu sebagai berikut :

- Kemudahan mendaftar dan mengubah data kepesertaan
- Kemudahan mengetahui informasi data peserta dan keluarga
- Kemudahan mengetahui informasi tagihan dan pembayaran iuran
- Kemudahan mendapatkan pelayanan di Faskes (Fasilitas Kesehatan)
- Kemudahan menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi seputar JKN-KIS.

- Kemudahan mengetahui ketersediaan tempat tidur untuk rawat inap.
- Kemudahan mengetahui jadwal tindakan operasi.
- Kemudahan melakukan pendaftaran ke FKTP melalui Mobile JKN dan mendapatkan nomor antrean di FKTP. Dan apabila di rujuk peserta dapat mendaftar ke FKRTL melalui Mobile JKN.
- Kemudahan melakukan skrining mandiri covid-19.
- Kemudahan melakukan skrining riwayat kesehatan peserta.

BPJS Kesehatan telah menerapkan penggunaan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Digital yang dapat digunakan oleh peserta BPJS Kesehatan sehingga tidak perlu lagi membawa kartu secara fisik untuk berobat, cukup membawa smartphone, dan menunjukkan kartu digital yang ada pada aplikasi *Mobile JKN*. Dengan adanya aplikasi *Mobile JKN* yang memberikan berbagai fitur yang disediakan, para pengguna tidak perlu lagi mengantri atau datang ke kantor BPJS Kesehatan untuk administrasi.

2.2.7 Fitur Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi *Mobile JKN* terdapat 21 Fitur dalam aplikasi *Mobile JKN* sebagai berikut :

- 1) Fitur Info Peserta : Menampilkan informasi kepesertaan peserta dan anggota keluarganya.

2) Fitur Ubah Data :

- a. Merubah data peserta yang dapat mempermudah pengguna melakukan aktivitas termasuk mengubah nomor handphone, alamat email, alamat surat, pindah faskes dan pindah kelas
- b. Menampilkan kartu JKN-KIS dalam bentuk digital. Pengguna juga dapat mengirimkan kartu tersebut ke alamat email yang terdaftar.

3) Fitur Ketersediaan Tempat Tidur :

- a. Menampilkan daftar rumah sakit di daerah peserta.
- b. Menampilkan ketersediaan ruang rawat inap.

4) Fitur Skrining Mandiri Covid-19 :

- a. Menampilkan pertanyaan – pertanyaan mengenai kondisi kesehatan peserta untuk skrining mandiri Covid-19.
- b. Menampilkan hasil peserta skrining mandiri Covid-19.

5) Fitur Jadwal Tindakan Operasi :

- a. Menampilkan jadwal operasi peserta
- b. Menampilkan jadwal operasi rumah sakit

6) Fitur Pendaftaran Pelayanan (Antrean) :

- a. Dapat melakukan pendaftaran antrean pada pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat pertama (FTKP) jika sudah menggunakan sistem antrean JKN dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL).
- b. Dapat memilih Poli , tanggal daftar, dan jadwal praktik.
- c. Dapat memasukkan keluhan peserta.

- 7) Fitur Pendaftaran Auto Debit : Menampilkan pemilihan metode auto debit.
- 8) Fitur Riwayat Pembayaran :
 - a. Menampilkan catatan pembayaran Premi
 - b. Menampilkan catatan pembayaran Denda
 - c. Menampilkan catatan pembayaran Mobile
- 9) Fitur Pendaftaran Peserta Baru : Calon peserta dapat melakukan pendaftaran peserta dengan memasukkan nomor KTP serta email atau SMS berisi nomor Virtual Account
- 10) Fitur Info Riwayat Pelayanan : Menampilkan data riwayat kunjungan peserta
- 11) Fitur Skrining Riwayat Kesehatan : Menampilkan data diri peserta dan Menampilkan pertanyaan-pertanyaan skrining, setelah peserta menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut akan keluar hasil skrining. Skriningnya hanya dapat dilakukan 1 tahun sekali.
- 12) Info Virtual Account : Menampilkan nomor virtual account mandiri pada peserta dengan kategori peserta mandiri (PBPU) dan bukan pekerja (BP).
- 13) Info Program JKN : Informasi seputar program JKN-KIS terkait manfaat program JKN-KIS persyaratan pendaftaran peserta, hak dan kewajiban serta sanksi-sanksi yang diberlakukan

- 14) Info Lokasi Faskes : Mendeteksi posisi pengguna dan menampilkan informasi kantor BPJS Kesehatan, FTKP serta Faskes Tingkat Lanjutan.
- 15) Fitur Pengaduan Layanan JKN : Menyampaikan pengaduan tertulis atau dengan menghubungi BPJS Kesehatan Care Center 1500 400
- 16) Rencana Pembayaran Bertahap : Program rencana pembayaran bertahap yang disediakan bagi peserta dengan tunggakan lebih dari 3 bulan.
- 17) Konsultasi dokter : Fitur untuk memudahkan peserta melakukan komunikasi ke dokter di tempat FKTP terdaftar. Fitur ini dikeluarkan untuk mendukung penerapan physical distancing selama pandemi.
- 18) Skrining mandiri Covid-19 : Fitur terbaru untuk memberikan panduan bagi peserta dalam memantau kondisi kesehatannya dengan melihat gejala-gejala penularan Covid-19.
- 19) Info Iuran : fitur ini untuk mengecek besar tagihan iuran BPJS Kesehatan
- 20) Artikel : fitur ini terdapat artikel-artikel tentang Kesehatan.

2.2.8 Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Alex Sobur (2003:445) persepsi dalam arti sempit adalah penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan

dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu.

Mulyana (2008:179) bahwa persepsi sebagai suatu proses internal yang memungkinkan kita untuk memilih, mengorganisasikan serta menafsirkan rangsangan dari lingkungan kita dan dari proses tersebut dapat mempengaruhi perilaku kita nantinya.

Persepsi merupakan sebuah inti dari komunikasi, sedangkan penafsiran (interpretasi) adalah inti persepsi, yang identik dengan penyandian-balik (decoding) dalam proses komunikasi.

Persepsi disebut inti komunikasi, karena jika persepsi kita tidak akurat, tidak mungkin kita berkomunikasi dengan efektif. Dari persepsilah yang menentukan kita untuk memiliki suatu pesan dan mengabaikan pesan yang lain. Semakin tinggi derajat kesamaan persepsi antara individu, dan sebagai konsekuensinya maka semakin cenderung membentuk suatu kelompok budaya ataupun kelompok identitas.

Rakhmat (2012:50) menjelaskan bahwa persepsi merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menampilkan pesan.

2. Faktor-Faktor Yang Mendasari Persepsi

- *Field Of Experience* (Bidang pengalaman yang berbeda), yang berarti segala sesuatu yang dialami sendiri.

- *Frame Of Reference* (Kerangka acuan), yang berarti segala sesuatu yang tidak dialami sendiri.

Field Of Experience dan *Frame Of Reference* setiap individu tidak sama, kedua hal ini diperoleh dan disimpan individu selama proses kehidupannya. Menurut sudut pandang ini ketika manusia melakukan kegiatan komunikasi, mereka saling berbagi *Field Of Experience* dan *Frame Of Reference* nya.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Faktor-faktor fungsional yang menentukan persepsi seseorang berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain termasuk yang kita sebut sebagai faktor-faktor personal. Selanjutnya Rakhmat menjelaskan yang menentukan persepsi bukan jenis atau bentuk stimuli, tetapi karakteristik orang yang memberi respon terhadap stimuli. Krech, dkk. mengemukakan bahwa persepsi seseorang ditentukan oleh dua faktor utama, yakni pengalaman masa lalu dan faktor pribadi. (Rakhmat, 2012)

4. Komponen – Komponen Proses Pembentukan Persepsi

Menurut Alex Sobur (2003:53) dalam proses pembentukan persepsi, terdapat tiga komponen utama yaitu:

- a. *Seleksi*, yaitu penyampaian oleh indera terhadap rangsangan dari luar, intensitas dan jenisnya dapat banyak atau sedikit. Setelah diterima, rangsangan atau data diseleksi.

- b. *Interpretasi*, yaitu proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang. Interpretasi dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti pengalaman masa lalu, sistem nilai yang dianut, motivasi, kepribadian, dan kecerdasan. Interpretasi juga bergantung pada kemampuan seseorang untuk mengadakan pengkategorian informasi yang diterimanya, yaitu proses mereduksi informasi yang kompleks menjadi sederhana.
- c. *Reaksi*, yaitu penarikan kesimpulan dan tanggapan terhadap informasi yang diterima. Persepsi yang diterjemahkan dalam bentuk tingkah laku sebagai reaksi yaitu bertindak sehubungan dengan apa yang telah diserap yang terdiri dari reaksi tersembunyi sebagai pendapat/sikap dan reaksi terbuka sebagai tindakan yang nyata sehubungan dengan tindakan yang tersembunyi (pembentukan kesan).

2.2.9 New Media Komunikasi

Denis McQuail menjelaskan bahwa media baru adalah media telematik yang merupakan perangkat teknologi elektronik yang berbeda dengan penggunaan yang berbeda pula. Perangkat media baru yang disebutkan ini mencakup beberapa sekumpulan system yang saling berhubungan untuk membentuk suatu kesatuan fungsi-kinerja, meliputi *system teknologi*, *system transmisi*, *system miniaturisasi*, dan juga *system penyajian gambar* yang dibuat dengan menggunakan teknologi computer. Media baru merupakan salah satu jenis media yang

berkembang di masyarakat global memiliki karakteristik yang berbeda bila dibandingkan dengan jenis-jenis media yang lain.

Menurut John Vian (2008:262-264), keberadaan internet sebagai media baru bisa melampaui pola penyebaran pesan media tradisional, sifat internet yang dapat berinteraksi mengaburkan batas geografis dan yang terpenting kapasitas interaksi yang bisa dilakukan secara realtime.

2.2.10 Determinisme Teknologi Komunikasi

Determinisme teknologi dapat diartikan bahwa setiap kejadian atau tindakan yang dilakukan manusia itu akibat pengaruh dari perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi tersebut tidak jarang membuat manusia bertindak di luar kemauan sendiri. Pada awalnya, manusia yang membuat teknologi, tetapi lambat laun teknologi yang justru mempengaruhi setiap apa yang dilakukan manusia.

Determinisme Teknologi adalah sebuah konsep yang mempermudah dalam memahami hubungan antara teknologi dan komunikasi interpersonal. Teknologi memberikan banyak kelebihan pada manusia, keberadaan teknologi membuat segalanya menjadi cepat, teknologi menjadikan segala sesuatu mudah untuk dirubah, dan teknologi menjadikan sesuatu yang biasa menjadi sangat menyenangkan.

Pencetus teori determinisme teknologi ini adalah Marshall McLuhan pada tahun 1962 melalui tulisannya "*The Guttenberg*

Galaxy : The Making of Typographic Man". Dasar teori ini adalah perubahan yang terjadi pada berbagai macam cara berkomunikasi akan membentuk pula keberadaan manusia itu sendiri. Teknologi membentuk cara berpikir, berperilaku, dan bergerak dari satu abad teknologi ke abad teknologi selanjutnya di dalam kehidupan manusia. Contohnya dari masyarakat yang belum mengenal huruf menjadi masyarakat yang canggih dengan perlatan cetak maupun elektronik. Inti determinisme teori yaitu penemuan atau perkembangan teknologi komunikasi merupakan faktor yang mengubah kebudayaan manusia. Di mana menurut McLuhan, budaya kita dibentuk dari bagaimana cara kita berkomunikasi.

Berbicara tentang perkembangan komunikasi manusia, maka teori komunikasi *Technological Determinism* dari Marshall Mc Luhan merupakan penggambaran lain dari proses perkembangan dimaksud.

Dalam teori McLuhan, budaya kita dibentuk melalau bagaimana cara kita berkomunikasi, adapun tahapan-tahapannya adalah berikut ini:

1. Penemuan dalam bidang teknologi komunikasi menyebabkan perubahan budaya .
2. Perubahan dalam jenis komunikasi yang akhirnya akan membentuk cara interaksi manusia yang baru.

3. Manusia membentuk peralatan untuk berkomunikasi dan akhirnya peralatan tersebut digunakan untuk berkomunikasi yang akhirnya mempengaruhi kehidupan kita. (Nurudin, 2007:185)

Penemuan teknologi adalah hal yang sangat vital karena menjadi eksistensi dari pengetahuan (kognitif) dan persepsi pemikiran manusia.

2.3 Kerangka Berpikir

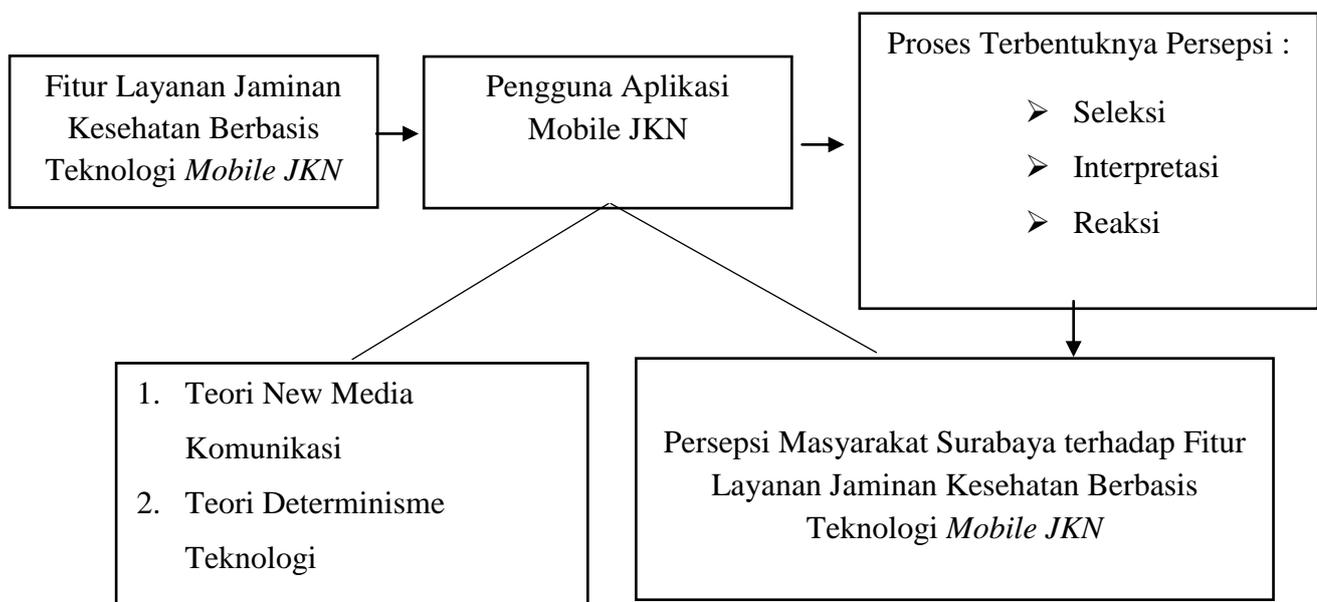
Dalam penelitian ini yang akan diteliti adalah Persepsi Masyarakat Surabaya terhadap Fitur Layanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi *Mobile JKN*. Penelitian ini menggunakan teori persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli inderawi atau sensory stimuli (Rakhmat, 2009:51).

Penjelasan mengenai kerangka berpikir adalah sebagai berikut :

1. Fokus penelitian penulis adalah khalayak yaitu Masyarakat Surabaya yang menggunakan fitur layanan jaminan kesehatan berbasis teknologi *Mobile JKN*.
2. Proses Terbentuknya Persepsi, meliputi :
 - a. *Seleksi*, yaitu proses pemilahan informasi yang dilakukan masyarakat tentang adanya fitur layanan jaminan kesehatan berbasis teknologi *Mobile JKN*.

- b. *Interpretasi*, yaitu proses pengumpulan terhadap informasi untuk dimengerti tentang fitur layanan jaminan kesehatan berbasis teknologi *Mobile JKN* sehingga masyarakat bisa menerima atau menolak.
- c. *Reaksi*, yaitu pembentukan sikap yang berupa tingkah laku oleh masyarakat Surabaya terhadap fitur layanan jaminan kesehatan berbasis teknologi *Mobile JKN*
3. Dalam penelitian ini peneliti berusaha untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat Surabaya terhadap penggunaan fitur Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi *Mobile JKN* .

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti, maka dapat digambarkan kerangka berpikir sebagai berikut :



Gambar 2.2 Kerangka Berpikir