

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Persepsi

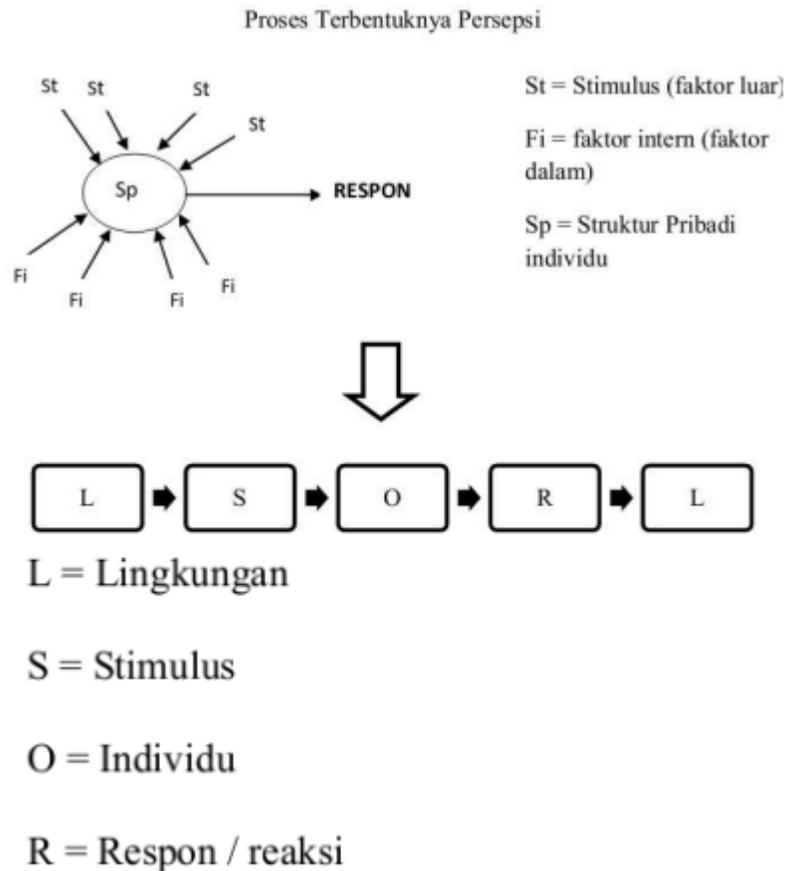
2.1.1 Pengertian Persepsi

Sugihartono mengemukakan bahwa persepsi merupakan kemampuan panca indera dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia . Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata (Arifin et al., n.d.).

Sedangkan menurut Sarlito W. Sarwono berpendapat persepsi secara umum merupakan proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan pengaturan informasi indrawi. Persepsi berlangsung pada saat seseorang menerima stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk kedalam otak. Persepsi merupakan proses pencarian informasi untuk dipahami yang menggunakan alat penginderaan(Listyana & Hartono, 2015).

Berdasarkan berbagai definisi persepsi di atas, secara umum persepsi dapat didefinisikan sebagai proses pemberian makna, penafsiran, interpretasi dari stimuli dan sensasi yang diterima oleh individu, dan sangat dipengaruhi faktor faktor internal maupun eksternal masing – masing individu tersebut.

Proses pembentukan persepsi menurut (Walgito, 1981) dalam (Arifin et al., n.d., 2017) dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Proses Terbentuknya Persepsi

Walgito menyatakan bahwa terjadinya persepsi merupakan suatu yang terjadi dalam tahap-tahap berikut:

1. Tahap pertama, merupakan tahap yang dikenal dengan nama proses kealaman atau proses fisik, merupakan proses ditangkapnya suatu stimulus oleh alat indera manusia.

2. Tahap kedua, merupakan tahap yang dikenal dengan proses fisiologis, merupakan proses diteruskannya stimulus yang diterima oleh reseptor (alat indera) melalui saraf-saraf sensoris.
3. Tahap ketiga, merupakan tahap yang dikenal dengan nama proses psikologik, merupakan proses timbulnya kesadaran individu tentang stimulus yang diterima reseptor.
4. Tahap ke empat, merupakan hasil yang diperoleh dari proses persepsi yaitu berupa tanggapan dan perilaku.

2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut Pareek (1996) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi adalah faktor internal individu seseorang dan faktor eksternal atau objek persepsi. Faktor-faktor internal yang mempengaruhi persepsi sebagai berikut(Dahlan, 2017):

- a. Latar belakang. Latar belakang yang mempengaruhi hal-hal yang dipilih dalam persepsi. Contohnya orang yang pendidikannya lebih tinggi atau pengetahuan ilmu agamanya luas yang memiliki cara tertentu untuk menyeleksi sebuah informasi.
- b. Pengalaman. Hal yang sama dengan latar belakang ialah faktor pengalaman, pengalaman mempersiapkan seseorang untuk mencari orang-orang, hal-hal, dan gejala-gejala yang mungkin serupa dengan pengalaman pribadinya.
- c. Kepribadian. Dimana pola kepribadian yang dimiliki oleh individu

akan menghasilkan persepsi yang berbeda. Sehubungan dengan itu maka proses terbentuknya persepsi dipengaruhi oleh diri seseorang persepsi antara satu orang dengan yang lain itu berbeda atau juga antara satu kelompok dengan kelompok lain.

- d. Sistem nilai. Sistem nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat juga berpengaruh pula terhadap persepsi
- e. Penerimaan diri. Penerimaan diri merupakan sifat penting yang memengaruhi persepsi.

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi secara eksternal atau datang dari luar objek persepsi adalah:

- a. Intensitas. Umumnya, rangsangan yang lebih intensif, mendapatkan lebih banyak tanggapan daripada rangsangan yang kurang intens.
- b. Ukuran. Benda-benda yang lebih besar umumnya lebih menarik perhatian.
- c. Kontras. Secara umum hal-hal yang biasa dilihat akan cepat menarik perhatian.
- d. Gerakan. Benda yang bergerak lebih menarik perhatian dari hal yang diam.
- e. Ulangan. Biasanya hal yang terulang-ulang dapat menarik perhatian.
- f. Keakraban. Suatu yang akrab atau dikenal lebih menarik perhatian.
- g. Sesuatu yang baru. Faktor ini kedengerannya bertentangan dengan keakraban, namun unsur ini juga berpengaruh pada seseorang dalam

menyeleksi informasi(Dahlan, 2017)

Pada dasarnya persepsi bisa salah, bisa benar, bisa sempit, bisa luas dan ini sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang terkait dengan proses terjadinya persepsi itu sendiri.

2.2 Aplikasi Mobile JKN

2.2.1 Pengertian Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan calon peserta dan peserta JKN-KIS. Dengan Aplikasi Mobile JKN, kegiatan administratif dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor BPJS Kesehatan. Aplikasi Mobile JKN bertujuan untuk memudahkan peserta dalam mengetahui data diri, info iuran, hak dan kewajiban peserta, faskes, serta manfaat yang didapat oleh peserta.

2.2.2 Fitur-Fitur Aplikasi Mobile JKN

a) Fitur Pendaftaran Peserta Baru

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

b) Fitur Info Peserta

Menampilkan informasi kepesertaan peserta dan anggota keluarganya.

c) Fitur Perubahan Data Peserta

Menampilkan menu ubah data peserta, meliputi perubahan nomor

handphone, alamat email, alamat surat, pindah FKTP dan pindah kelas.

d) Fitur Info Ketersediaan Tempat Tidur:

Menampilkan ketersediaan tempat tidur Rumah Sakit sesuai kelas, yang informasi ketersediaannya di *update* oleh Rumah Sakit..

e) Fitur Info Iuran

Menampilkan tagihan iuran peserta PBPU dan anggota keluarganya.

f) Fitur Jadwal Tindakan Operasi

Menampilkan jadwal operasi peserta sesuai nama dalam Aplikasi Mobile JKN dan dapat mengetahui jadwal operasi di Rumah Sakit yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, serta informasi jadwal operasi tersebut di *update* oleh Rumah Sakit.

g) Fitur Pendaftaran Pelayanan (antrean)

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

h) Fitur Pendaftaran *Autodebet*

Menampilkan panduan pendaftaran melalui *autodebet* sesuai channel

autodebet bank yang dipilih peserta.

i) Fitur Riwayat Pembayaran

Menampilkan riwayat pembayaran iuran dan denda.

j) Fitur Riwayat Pelayanan

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

k) Fitur Skrining riwayat kesehatan

Berisi pertanyaan dan pernyataan terkait riwayat kesehatan. Hasil *skrining* riwayat kesehatan adalah risiko rendah, sedang, tinggi untuk penyakit DM Tipe 2, hipertensi, ginjal kronik, dan jantung serta rekomendasi yang harus dilakukan peserta berdasarkan hasil skrining riwayat kesehatan. Skrining hanya dapat dilakukan 1 (satu) tahun sekali

l) Fitur *Virtual Account*

Menampilkan nomor *Virtual Account* peserta.

m) 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.

n) Fitur Lokasi Faskes

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

o) Fitur Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB)

Program yang disediakan bagi peserta dengan tunggakan lebih dari 3 bulan (4 s.d 24 bulan). Sesuai Peraturan Presiden (Perpres) No. 82 Tahun 2018, tunggakan dicatat dan ditagihkan paling banyak 24 bulan

p) Fitur Konsultasi Dokter

Memudahkan peserta ketika memiliki keluhan kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan (faskes)

q) Fitur Info Jadwal Tindakan Operasi

Peserta dapat mengetahui kapan ia akan mendapat pelayanan tindakan operasi. Fitur ini terdiri dari informasi jadwal pelaksanaan, nama rumah sakit dan SMF yang melakukan tindakan pembedahan.

r) Fitur Pengaduan Layanan JKN

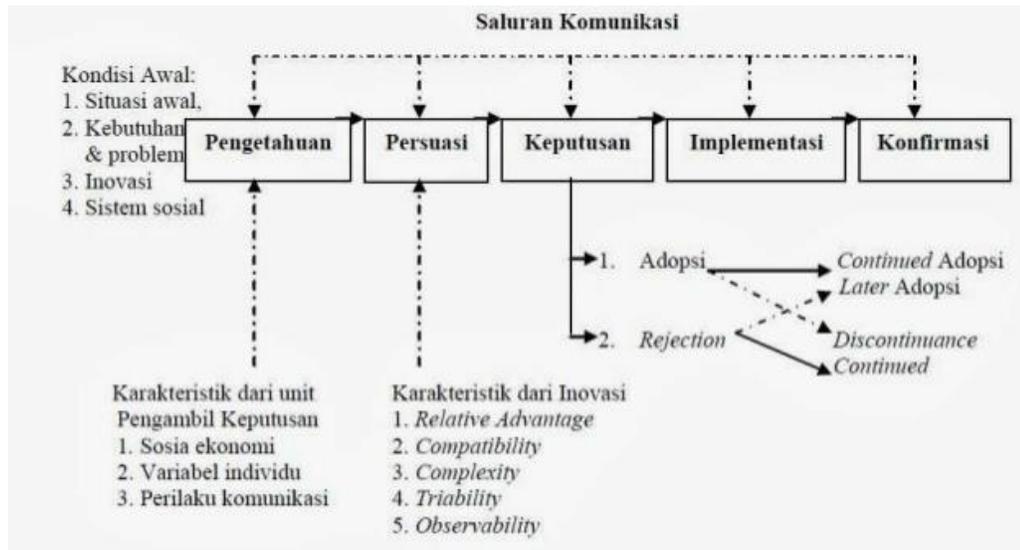
Peserta dapat melakukan pengaduan secara tertulis maupun melalui telepon yang akan tersambung secara otomatis ke BPJS Kesehatan *Care Center 165*

s) Fitur Skrining Mandiri Covid

Peserta dapat mengisi identitas dan menjawab pertanyaan-pertanyaan seputar Covid-19. Dalam screening mandiri Covid 19 ini, juga akan terkoneksi dengan lokasi peserta (terdapat fitur GPS) dan disinergikan dengan data dan informasi status zona di wilayah masing-masing.

2.3 Kerangka Teori

Kerangka teori dalam penelitian ini menggunakan Teori Difusi Inovasi oleh Everett Rogers, 1955 seperti terlihat pada gambar di bawah :



Gambar 1. 2 Teori Difusi Inovasi oleh Rogers, 1995

Teori ini menjelaskan 5 (lima) tahapan dalam proses adopsi suatu inovasi (inovasi dalam hal ini dapat berupa program, gagasan, metode, ataupun produk baru). Adapun tahapan-tahapannya adalah sebagai berikut :

1. *Knowledge* (Pengetahuan) terjadi ketika seorang individu (atau unit pengambilan keputusan lainnya) menyadari keberadaan inovasi dan memperoleh beberapa pemahaman tentang bagaimana fungsinya karena adanya pengetahuan yang dimilikinya.
2. *Persuasion* (Persuasi) Persuasi terjadi ketika seorang individu (atau unit pengambilan keputusan lainnya) membentuk sikap yang menguntungkan atau tidak

menguntungkan terhadap inovasi. Karakteristik dari inovasi yaitu :

- a. *Relative Advantage* (keuntungan relatif) adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada ide yang digantikannya. Tingkat keuntungan relatif dapat diukur dalam istilah ekonomi, tetapi prestise sosial, kenyamanan, dan kepuasan juga merupakan faktor penting. Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan dari suatu inovasi, semakin cepat tingkat adopsinya.
- b. *Compatibility* (kesesuaian) adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi potensial. Suatu gagasan yang tidak sesuai dengan nilai dan norma suatu sistem sosial tidak akan diadopsi secepat inovasi yang sesuai.
- c. *Complexity* (kerumitan) adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan. Ide-ide baru yang lebih sederhana untuk dipahami diadopsi lebih cepat.
- d. *Trialability* (triabilitas) adalah sejauh mana inovasi dapat dicoba dengan dasar yang terbatas. Ide-ide baru

yang dapat dicoba pada keadaan yang sebenarnya di lapangan, pada umumnya akan lebih cepat di adopsi.

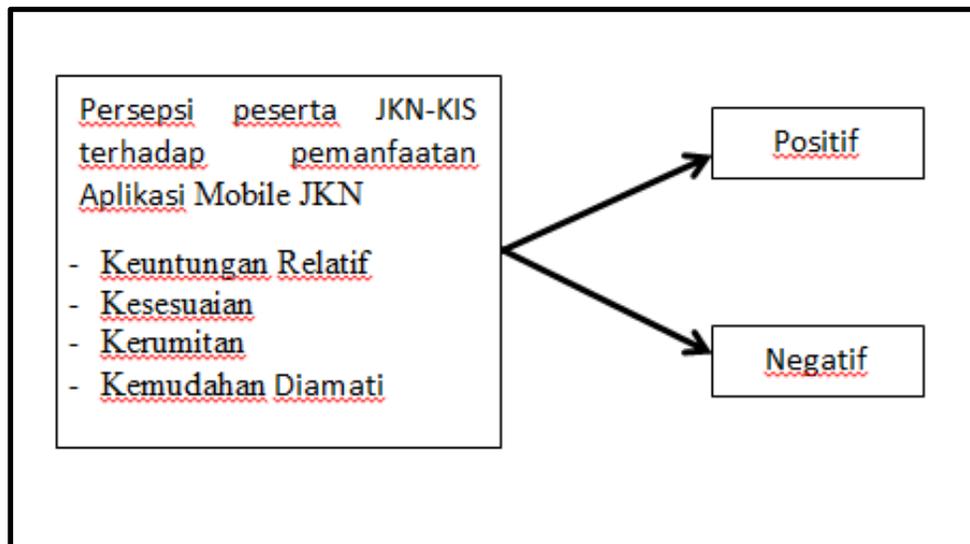
e. *Observability* (dapat diobservasi) adalah sejauh mana hasil inovasi terlihat oleh orang lain.

3. *Decision* (pengambilan keputusan) pada tahap ini pengambil keputusan melakukan aktivitas yang mengarah pada pilihan untuk mengadopsi atau menolak inovasi.

4. *Implementation* (implementasi) pengambil keputusan mengadopsi inovasi.

5. *Confirmation* (konfirmasi) pengambil keputusan mengevaluasi hasil keputusan penerapan inovasi yang diadopsinya.

2.5 Kerangka Konsep



Gambar 1. 3 Kerangka Konsep

Kerangka konsep pada penelitian ini didasarkan pada teori Rogers dimana persepsi dipengaruhi oleh beberapa karakteristik yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan dan kemudahan.

2.6 Penelitian Terdahulu

Dalam melaksanakan penelitian ini, selain mengutip dari berbagai sumber dan membahas teori - teori yang sudah ada, dilakukan juga pengkajian dari penelitian terdahulu yang dapat membantu peneliti untuk memahami masalah yang dibahas dengan pendekatan yang lebih spesifik. Berikut beberapa hasil penelitian terdahulu terkait dengan Persepsi Peserta JKN-KIS di Nganjuk Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN.

Tabel 1. 1 Tabulasi Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti & Tahun	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Berbasis <i>Technology Acceptance Model</i> di Klinik Pratama Surya Medika Semarang	Harsono, Sigit Sugiharto, Rinayati (2021)	Deskriptif Kuantitatif, desain crosssectional	Hasil penelitiannya Aplikasi Mobile JKN dinilai bermanfaat dan mudah dioperasikan sehingga menunjang peserta dalam mendapatkan layanan kesehatan di Klinik Pratama Surya Medika Semarang
2.	Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile	Ryan, Safuan (2022)	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan faktor-faktor yang

	JKN dalam Mengurangi Antrian			menyebabkan rendahnya penggunaan aplikasi mobile JKN yaitu disebabkan oleh peserta yang enggan
No	Judul Penelitian	Nama Peneliti, & tahun	Jenis Penelitian	Hasil penelitian
				menggunakan aplikasi tersebut, peserta lebih memilih datang langsung ke Kantor Layanan, peserta berasal dari daerah sulit, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang perkembangan teknologi yang dapat di gunakan dengan satu genggaman yakni gawai
3.	Inovasi dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan	Meigy Angelita, Sampara Lukman, Irman Tahir, 2021	Kualitatif	Peneliti menggunakan teori efektivitas pelayanan menurut David Krech, Richard an Egerton dan menyebutkan bahwa inovasi yang diterapkan oleh BPJS dalam hal ini khususnya inovasi Mobile JKN-KIS di Kantor Cabang Jakarta Selatan sudah efektif.