

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat Pada aplikasi Mobile JKN sebagai peserta BPJS di Puskesmas Cinambo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Kemudian teori yang digunakan adalah teori Persepsi dari Kenneth A.Sereno dan Edward M.Bodaken, dimana dalam teori Persepsi ini menjelaskan bahwa persepsi dibentuk melalui tiga tahap, tahap pertama adalah sensasi, kemudian atensi, dan terakhir interpretasi. Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dan studi lapangan meliputi observasi, wawancara dengan lima informan inti yaitu masyarakat Cinambo yang menggunakan Mobile JKN saat berobat ke puskesmas Cinambo dan dua informan ahli yang merupakan satu orang pegawai BPJS Kesehatan dan satu orang tenaga kesehatan yang bekerja di Puskesmas Cinambo. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sensasi yang terbentuk adalah mereka merasa terbantu dengan adanya Mobile JKN sebagai penunjang pelayanan kesehatan mereka, kemudian atensi yang ditunjukkan para pengguna yaitu dengan kemudahan dalam aplikasi dimana masyarakat dapat mengakses fasilitas kesehatan hanya melalui ponselnya saja, dan interpretasi pengguna Mobile JKN bahwa mereka mengharapkan pelayanan kepesertaan yang dapat dilakukan dalam satu aplikasi saja tanpa perlu datang ke kantor BPJS Kesehatan atau melalui aplikasi lain serta memperbaiki terkait beberapa fitur yang tidak bisa digunakan.

Kata Kunci : Persepsi, Mobile JKN, BPJS

ABSTRACT

This study aims to determine public perceptions of the JKN Mobile application as BPJS participants at Cinambo Health Center. The research method used in this research is descriptive qualitative research method. Then the theory used is the Perception theory from Kenneth A.Sereno and Edward M.Bodaken, where in this Perception theory explains that perception is formed through three stages, the first stage is sensation, then attention, and finally interpretation. Data collection techniques through literature study and field studies include observation, interviews with five core informants, namely the Cinambo community who use Mobile JKN when seeking treatment at the Cinambo health center and two expert informants who are one BPJS Health employee and one health worker who works at the Cinambo Health Center. The results of this study indicate that the sensation formed is that they feel helped by the existence of Mobile JKN as a support for their health services, then the attention shown by users is the convenience of the application where people can access health facilities only through their cellphones, and the interpretation of Mobile JKN users that they expect membership services that can be done in just one application without the need to come to the BPJS Health office or through other applications and improve some features that cannot be used.

Keywords: *Perception, Mobile JKN, BPJS*

RINGKESAN

Panalungtikan ieu miboga tujuan pikeun mikanyaho persepsi masarakat kana aplikasi Mobile JKN salaku pamilon BPJS di Puskesmas Cinambo. Metode panalungtikan anu digunakeun dina ieu panalungtikan nyaéta metode panalungtikan déskriptif kualitatif. Saterusna tiori anu digunakeun nya éta tiori Persepsi ti Kenneth A. Sereno jeung Edward M. Bodaken, dimana tiori Persepsi nétélakeun yén persepsi diwangun ngaliwatan tilu tahapan, tahap kahiji nyaéta sensasi, tuluy perhatian, jeung ahirna interprétasi. Téhnik ngumpulkeun data ngaliwatan studi pustaka jeung studi lapangan ngawengku observasi, wawancara jeung lima informan konci, nya éta masarakat Cinambo anu ngagunakeun Mobile JKN nalika berobat di Puskesmas Cinambo jeung dua informan ahli anu saurang pagawé BPJS Kaséhatan jeung saurang patugas kaséhatan anu damel di Puskesmas Cinambo. Hasil tina ieu panalungtikan nétélakeun yén sensasi anu kabentuk nyaéta ngarasa kabantu ku ayana Mobile JKN salaku pangrojong pikeun palayanan kaséhatan maranéhanana, mangka perhatian anu dipidangkeun ku pamaké nyaéta gampangna aplikasi dimana masarakat bisa ngakses fasilitas kaséhatan. via handphone, sarta interprétasi pamaké Mobile JKN yén maranéhna miharep yén layanan kaanggotaan bisa dipigawé dina hiji aplikasi tanpa kudu datang ka kantor BPJS Kaséhatan atawa ngaliwatan aplikasi lianna sarta ngalereskeun sababaraha fitur nu teu bisa di pake.

Sanggem Konci : Persepsi, Mobile JKN, BPJS