

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

#### **2.1 Kajian Literatur**

Kajian literatur adalah sebuah proses pengumpulan dan analisis terhadap literatur atau karya-karya tulis yang relevan dengan topik atau pertanyaan penelitian yang sedang dipelajari, tujuannya ialah untuk mendapatkan teori terdahulu setelah meneliti berbagai sumber seperti buku dan jurnal yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti.

##### **2.1.1 Review Penelitian Sejenis**

Review penelitian merupakan kumpulan dari berbagai penelitian terdahulu yang dibuat oleh orang lain dan berkaitan dengan penelitian yang akan penulis teliti. Mencari penelitian terdahulu sangatlah penting untuk dilakukan untuk menghindari pengulangan penelitian atau duplikasi dari penelitian sebelumnya. Berikut ini adalah penelitian terlebih dahulu yang menjadi acuan dan bahan referensi yang menunjang peneliti untuk melakukan penelitian

1. Rahmat Fhadiel dan Indria Flowerina, Universitas Dharma Andalas, dengan judul penelitian “Upaya Komunikasi BPJS Kesehatan Kota Padang Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Mobile JKN Melalui Bidang Mutu Layanan Kepesertaan”. Pada penelitian Ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana upaya BPJS Kesehatan

Kota Padang dalam melakukan sosialisasi mengenai aplikasi Mobile JKN untuk pelayanan kepesertaan

2. Dwi Atika, Universitas Pendidikan Indonesia, dengan judul penelitian “Persepsi Masyarakat Minangkabau Terhadap Pernikahan Sesuku Di Nagari Muaro”. Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pandangan masyarakat Minangkabau terhadap larangan pernikahan sesuku di Nagari Muaro Kabupaten Sijunjung Sumatera Barat

3. Nadya Ferani Saradilla (142050440), Universitas Pasundan, dengan judul penelitian “Persepsi Masyarakat Pada Tukang Tahu Sumedang Gupay di Cileunyi”. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan yaitu studi deskriptif kualitatif pada masyarakat. Tujuannya untuk mengetahui sensasi, atensi, dan interpretasi masyarakat pada tukang tahu gupay yang ada di Cileunyi. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa menurut masyarakat dengan adanya tukang Tahu Sumedang Gupay menjadikan masyarakat tidak melupakan makanan tradisional dan masih menjadikan Tahu Sumedang sebagai buah tangan yang enak. Melihat respon masyarakat membawa pengaruh pada pola pandang masyarakat agar ingin mengunjungi serta singgah di jongko Tahu Sumedang dan hal ini mempengaruhi minat masyarakat dalam membeli Tahu Sumedang.

4. Karin Narita, Universitas Padjadjaran, dengan judul penelitian “Pengaruh Persepsi Manfaat Penggunaan dan Persepsi Risiko Terhadap Intensi Mahasiswa Universitas Padjadjaran Menggunakan Aplikasi Jenius”. Pada penelitian ini

peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif mengenai persepsi mahasiswa Universitas Padjadjaran untuk menggunakan Mobile Banking Jenius.

5. Habib Fathuroziq (132050303), Universitas Pasundan, dengan judul penelitian “Persepsi Bobotoh Persib Pada Marquee Player (Studi Kasus Pada Kepindahan Michael Essien dan Carlton Cole Ke Persib)”. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori fenomenologi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui antusiasme Bobotoh Persib Bandung terhadap kedatangan dua pemain asing bintang ke Persib Bandung. Dari hasil wawancara kepada Bobotoh mereka sangat antusias menyambut kedua pemain tersebut serta mereka menaruh banyak harapan pada pemain asing tersebut untuk bisa membawa Persib juara liga serta mendapatkan gelar juara lainnya.

**Tabel 2.1 Review Penelitian Sejenis**

No	Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Rahmat Fhadiel, Indria Flowerina (Universitas Dharma Andalas)	Upaya Komunikasi BPJS Kesehatan Kota Padang Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Mobile JKN Melalui Bidang Mutu Layanan Kepesertaan	Deskriptif Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian bahwa BPJS Kesehatan Kota Padang telah melakukan upaya dalam memperkenalkan Mobile JKN di masyarakat seperti menyebar brosur, banner, memberikan informasi melalui saluran radio dan Instagram. Namun masih ada hambatan dan kendala dalam sosialisasinya yaitu masyarakat yang masih awam dengan teknologi maka BPJS Kesehatan menjelaskan secara rinci dan jelas apa kegunaan dan keuntungan menggunakan Mobile JKN sehingga masyarakat tidak perlu	Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ialah terletak pada objek penelitiannya dimana peneliti melakukan penelitian di Puskesmas sedangkan penelitian terdahulu melakukan penelitian pada instansi BPJS tersebut.	Sama-sama meneliti aplikasi mobile JKN dan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif serta subjek yang ditelitinya ialah masyarakat.

				repot mencetak kartu JKN-KIS.		
2	Dwi Atika (Universitas Pendidikan Indonesia)	Persepsi Masyarakat Minangkabau Terhadap Pernikahan Sesuku Di Nagari Muaro	Deskriptif Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian persepsi masyarakat terkait larangan pernikahan sesuku di Nagari Muaro bahwasannya banyak muda-mudi sekarang ini tidak mengetahui tentang adat larangan dalam berhubungan. Ini dikarenakan kurangnya sosialisasi. Ada juga orang yang sudah mengetahui tentang larangan adat namun diakibatkan telah jauh berhubungan dengan pasangannya sehingga menjadi buta dan ingin melawan aturan yang telah ada tersebut.	Perbedaan peneliti terdahulu dengan peneliti yaitu objek penelitian. Objek penelitian yang diteliti oleh peneliti ialah tentang Mobile JKN sedangkan penelitian terdahulu meneliti tentang pernikahan sesuku yang ada di Nagari Muaro	Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Atika dengan peneliti ialah sama sama menjadikan masyarakat sebagai subjek penelitiannya
3	Nadya Ferani Saradilla (Universitas Pasundan)	Persepsi Masyarakat Pada Tukang Tahu Sumedang Gupay di Cileunyi	Kualitatif	Menurut masyarakat dengan adanya tukang tahu sumedang gupay menjadikan masyarakat tidak melupakan	Perbedaan peneliti dengan penelitian terdahulu ialah dari objek	Penelitian yang dilakukan Nadya Ferani Saradilla dengan peneliti ialah sama-sama

				<p>makanan tradisional dan masih menjadikan tahu sumedang sebagai oleh-oleh yang kerap dicari masyarakat. Tak hanya itu dengan adanya gupay atau ngagupay secara tidak langsung mereka mengajak kita untuk membeli serta dapat merubah pandangan masyarakat untuk membeli tahu sumedang tersebut.</p>	<p>penelitiannya dimana penelitian terlebih dahulu meneliti tentang Persepsi Masyarakat Pada Tukang Tahu Sumedang Gupay yang berupa jajanan tradisional. Sedangkan peneliti menjadikan Aplikasi Mobile JKN sebagai objek penelitiannya</p>	<p>menjadikan masyarakat sebagai subjek penelitian serta menggunakan teori persepsi Deddy Mulyana.</p>
4	<p>Karin Narita (Universitas Padjadjaran)</p>	<p>Pengaruh Persepsi Manfaat Penggunaan dan Persepsi Risiko Terhadap Intensi Mahasiswa Universitas Padjadjaran Menggunakan Aplikasi Jenius</p>	<p>Kuantitatif</p>	<p>Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat penggunaan dan persepsi risiko secara signifikan berpengaruh terhadap intensi mahasiswa Universitas Padjadjaran</p>	<p>Perbedaannya yaitu metode penelitiannya yang menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti</p>	<p>Persamaan dari penelitian yang dilakukan Karin Narita dengan peneliti ialah meneliti tentang sebuah persepsi yang ada di</p>

				untuk menggunakan Jenius.	menggunakan metode deskriptif kualitatif	lingkungan dari peneliti tersebut
5	Habib Fathuroziq  (Universitas Pasundan)	Persepsi Bobotoh Persib Pada Marquee Player (Studi Kasus Pada Kepindahan Michael Essien dan Carlton Cole Ke Persib)	Kualitatif	Para Bobotoh Persib merasa antusias terhadap kedatangan Marquee Player ke Persib Bandung, bahkan tak sedikit banyak yang merasa kaget dengan kedatangan dua pemain bintang asing ini ke Persib Bandung. Semua Bobotoh menaruh harapan banyak kepada kedua pemain ini agar mereka bisa memberikan gelar juara bagi Persib Bandung.	Perbedaan penelitian dari Habib Fathuroziq dengan peneliti ialah teori yang digunakan. Penelitian Habib Fathuroziq menggunakan teori Fenomenologi sedangkan peneliti sendiri menggunakan teori Persepsi.	Persamaan Penelitian dari Habib Fathuroziq dengan peneliti yaitu sama sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif

## **2.2 Kerangka Konseptual**

### **2.2.1 Komunikasi**

#### **2.2.1.1 Definisi Komunikasi**

Dalam kehidupan ini manusia nyaris tidak dapat hidup tanpa komunikasi. Proses komunikasi melibatkan banyak faktor atau komponen. Faktor – faktor atau unsur yang dimaksud antara lain meliputi komunikator, komunikan, pesan (isi, bentuk, dan cara penyampaiannya), saluran atau media yang digunakan untuk menyampaikan pesan, waktu, tempat, hasil atau akibat yang ditimbulkan dan situasi atau kondisi yang ada ketika komunikasi berlangsung (Haryanto, 2021).

Komunikasi dapat dilakukan dimana-mana, kapan saja, serta dengan siapa saja. Pada saat ini komunikasi semakin memiliki posisi yang penting dalam pengembangan dan pengkajian selaras dengan perkembangan dan pengkajian selaras dengan perkembangan peradaban dan kemajuan teknologi manusia oleh karena tiga alasan, komunikasi sebagai ilmu, komunikasi sebagai penelitian, dan komunikasi sebagai keterampilan.

Ilmu komunikasi merupakan sebuah karya manusia. Namun, kata “komunikasi” atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari bahasa latin yaitu *communis* yang berarti “sama”. Kata lain yang mirip dengan komunikasi adalah komunitas (*community*) yang juga menekankan kesamaan atau kebersamaan. Komunitas adalah sekelompok orang yang Bersatu untuk mencapai tujuan bersama, dan mereka memiliki pemahaman dan perspektif yang sama. Komunitas tidak dapat terbentuk tanpa komunikasi. Dengan demikian, komunitas juga merupakan berbagai cara berkomunikasi.

Komunikasi sebenarnya adalah proses menyampaikan pesan dari seorang pengirim (komunikator) ke seorang penerima (komunikan) melalui media dan menghasilkan timbal balik atau *feedback*. Komunikasi memiliki definisi yang luas sebagai “berbagi pengalaman” (Mulyana, 2015, h. 46). Pada suatu sisi, komunikasi adalah mekanisme untuk mensosialisasikan norma-norma budaya masyarakat, baik secara horizontal, dari suatu masyarakat kepada masyarakat lainnya, atau secara vertikal, dari suatu generasi kepada generasi lainnya.

Menurut Alfred Korzybski dalam buku Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar yang dikutip oleh Deddy Mulyana, “kemampuan manusia berkomunikasi menjadikan mereka “pengikat waktu” (*time-binder*). Pengikatan waktu (*time-binder*) merujuk pada kemampuan manusia untuk mewariskan pengetahuan dari generasi ke generasi dan dari budaya ke budaya” (1996). Sedangkan menurut Tubbs dan Moss mendefinisikan komunikasi sebagai “proses penciptaan makna antar dua orang (komunikator 1 dan komunikator 2) atau lebih” (1979, h. 84)

Maka, komunikasi secara umum dapat didefinisikan sebagai proses penyampaian pesan dari seorang penyampai pesan (komunikator) kepada penerima pesan (komunikan) baik secara individu maupun kelompok melalui media dan menciptakan makna serta timbal balik antar keduanya.

### 2.2.2.1.1 Unsur-Unsur Komunikasi

Menurut Lasswell, yang dikutip oleh Deddy Mulyana dalam bukunya Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar “cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan : *Who Says What In Wich Channel To Whom With What Effect?*” (2015, h. 69). Berdasarkan pemaparan Laswell tersebut, komunikasi memiliki lima unsur yang saling bergantung satu sama lain, yaitu :

1. Sumber (*source*)

Sumber dapat didefinisikan sebagai pihak yang berusaha atau memiliki kebutuhan untuk berkomunikasi. Sumber ini dapat berupa individu, kelompok, organisasi, atau bahkan perusahaan dan memiliki berbagai kebutuhan, termasuk meningkatkan hubungan yang sudah ada, menyampaikan informasi, menghibur, atau mengubah ideologi.

2. Pesan (*massage*)

Pesan adalah apa yang akan disampaikan oleh komunikator (pengirim pesan) kepada penerima pesan. Pesan juga terdiri dari simbol yang baik secara verbal atau non verbal. Dalam pesan, ada tiga komponen yaitu : makna, simbol yang digunakan untuk menyampaikan makna, dan bentuk atau organisasi. Kata-kata yang dapat menggambarkan ide atau bahkan perasaan adalah simbol yang penting.

3. Media atau Saluran (*channel*)

Saluran atau disebut juga media, adalah alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari pengirim pesan (komunikator) ke penerima pesan

(komunikasikan). Saluran dapat mengacu pada bentuk pesan yang disampaikan kepada penerima, baik secara verbal maupun non verbal

#### 4. Penerima (*receiver*)

Penerima sering juga disebut sebagai komunikan atau sasaran/tujuan (*destination*), komunikate (*communicate*), penyandi-balik (*decoder*) atau khalayak (*audience*), pendengar (*listener*), penafsir (*interpreter*).

#### 5. Efek (*effect*)

Efek merupakan hasil atau apa yang terjadi setelah pengirim pesan (komunikator) menyampaikan pesannya kepada penerima pesan (komunikasikan). Misalnya penambahan pengetahuan, perubahan sikap dan perubahan keyakinan. (2015, h. 69-71)

Kelima unsur diatas saling bergantung satu sama lain. Artinya peniadaan satu unsur saja akan membuat komunikasi menjadi tidak efektif. Itu menandakan bahwa satu unsur memiliki arti yang sangat penting dalam kegiatan komunikasi.

### **2.2.2.1.2 Fungsi Komunikasi**

Berbicara tentang komunikasi, pastinya komunikasi memiliki fungsi yang jelas. Berdasarkan pengamatan dari beberapa pakar yang mereka lakukan, komunikasi memiliki fungsi-fungsi yang berbeda. Itu artinya komunikasi tidak hanya memiliki satu fungsi saja, melainkan ada banyak fungsi didalamnya. Menurut Deddy Mulyana dalam bukunya yang berjudul Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, terdapat empat fungsi dari komunikasi, yaitu :

#### 1. Fungsi Komunikasi Sosial

Komunikasi sosial dan komunikasi kultural memiliki fungsi yang sama. Para ilmuwan sosial setuju bahwa budaya dan komunikasi saling bergantung, seperti mata uang dengan satu sisi. Orang yang tidak berkomunikasi dengan orang lain bisa akan “tersesat” karena mereka tidak dapat menata diri mereka dalam lingkungan sosialnya. Komunikasilah yang membantu orang membangun kerangka rujukan dan menggunakannya untuk menafsirkan situasi apapun yang mereka temui di lingkungan mereka.

## 2. Fungsi Komunikasi Ekspresif

Fungsi komunikasi sosial terkait dengan fungsi komunikasi ekspresif. Komunikasi ekspresif dapat terjadi baik secara individual maupun dalam kelompok, tetapi tidak otomatis bertujuan untuk mempengaruhi orang lain. Sebaliknya, komunikasi ekspresif dapat terjadi hanya jika komunikasi digunakan sebagai alat untuk menyampaikan emosi seseorang.

## 3. Fungsi Komunikasi Ritual

Fungsi komunikasi ekspresif dan ritual sangat terkait. Fungsi komunikasi ritual biasanya dilakukan dalam kelompok atau secara kolektif. Iklan-iklan adalah contoh komunikasi ritual yang digunakan untuk mengungkapkan rasa duka atas kematian seseorang. Komunikasi ritual kadang-kadang mistik dan sulit dipahami oleh individu diluar kelompok tertentu.

## 4. Fungsi Komunikasi Instrumental

Fungsi komunikasi instrumental sebenarnya memiliki beberapa tujuan umum yaitu menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, mengubah perilaku atau tindakan, serta menghibur. Sebagai

suatu instrument, tentunya komunikasi tidak hanya berfungsi menciptakan sebuah hubungan, namun komunikasi juga dapat menghancurkan sebuah hubungan yang telah terjalin sebelumnya. (2015, h. 5-39).

Mudjoto yang dikutip oleh Widjaya dan dikutip kembali oleh Suryanto dalam bukunya Pengantar Ilmu Komunikasi menyatakan bahwa fungsi komunikasi meliputi :

- a. Alat suatu organisasi sehingga seluruh kegiatan organisasi dapat diorganisasikan (dipersatukan) untuk mencapai tujuan tertentu.
- b. Alat untuk mengubah perilaku para anggota dalam suatu organisasi
- c. Alat agar informasi dapat disampaikan kepada seluruh anggota organisasi (2015:29)

Sebenarnya ada banyak jawaban untuk pertanyaan apa peran komunikasi dalam hidup kita. Menjadikan kita dapat membedakan fungsi- fungsi komunikasi ini. Namun, itu tidak menutup kemungkinan bahwa fungsi komunikasi seringkali melakukan banyak hal sekaligus, meskipun salah satunya sangat penting dan dominan.

### **2.2.2.1.3 Proses Komunikasi**

Dalam Komunikasi pastinya ada orang yang terlibat dalam proses komunikasi. Hakikatnya komunikasi merupakan sebuah proses dimana seseorang menyampaikan idenya kepada orang lain. Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, proses komunikasi dibagi menjadi dua tahapan yaitu :

1. Proses Komunikasi Secara Primer

Proses komunikasi secara primer merupakan proses penyampaian buah pikir atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang atau simbol sebagai media penyampaian pesan. Lambang sebagai media primer dalam proses penyampaian komunikasi adalah bahasa isyarat, gambar maupun warna yang secara langsung dapat “menerjemahkan” pikiran atau perasaan pengirim pesan (komunikator) kepada penerima pesan (komunikan)

## 2. Proses Komunikasi Secara Sekunder

Penyampaian pesan oleh pengirim (komunikator) kepada penerima (komunikan) menggunakan media kedua setelah lambang (media pertama) disebut proses komunikasi secara sekunder. Media sekunder sangat penting dalam proses komunikasi karena dapat mencapai komunikan dengan cepat. Akan tetapi, para ahli komunikasi mengakui bahwa komunikasi media hanya efektif dan efisien jika pesannya informatif.

### **2.2.2.1.4 Tujuan Komunikasi**

Secara singkat dapat ditegaskan bahwa komunikasi bertujuan untuk mengharapkan pengertian, dukungan, gagasan, dan tindakan. Setiap akan mengadakan komunikasi, komunikator perlu mempertanyakan tujuannya. Mudjito dalam Riyono Praktiko, 1998 yang di kutip oleh Suryanto dalam bukunya Pengantar Ilmu Komunikasi menyimpulkan bahwa :

Komunikasi dalam organisasi bertujuan memberikan pengaruh kepada seluruh anggota organisasi agar secara bersama-sama berusaha mencapai tujuan organisasi. Di

samping itu, komunikasi juga mengintegrasikan fungsi – fungsi manajemen POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) yang artinya dengan komunikasi organisasi dapat :

- 1) Menyebarluaskan tujuan organisasi
- 2) Mengembangkan rencana untuk mencapai tujuan organisasi
- 3) Mengorganisasikan sumber-sumber lain agar dapat dimanfaatkan lebih efektif dan efisien
- 4) Memilih dan menghargai anggota organisasi yang baik
- 5) Memimpin, memotivasi, dan menciptakan iklim atau suasana dalam organisasi sehingga para anggota bersedia berpartisipasi semaksimal mungkin.
- 6) Mengontrol perilaku para anggota organisasi. (2015:25)

Melalui komunikasi yang intensif dan tepat, makna yang tersimpan dalam komunikator dapat tersampaikan secara tepat pula. Dengan kata lain, hasil atau respon yang diharapkan komunikator sangat bergantung pada proses dan strategi komunikasi yang dilakukan kepada komunikan.

#### **2.2.2.1.5 Sifat Komunikasi**

Menurut Effendy dalam bukunya Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, komunikasi memiliki empat sifat yaitu :

1. Komunikasi Verbal (*verbal communication*)
  - a. Komunikasi lisan (*oral communication*)
  - b. Komunikasi tulisan (*written communication*)
2. Komunikasi Non Verbal (*nonverbal communication*)
  - a. Komunikasi kial (*gestural/body communication*)
  - b. Komunikasi gambar (*pictorial communication*)

### 3. Komunikasi Tatap Muka (*face-to-face communication*)

Komunikasi tatap muka biasanya dilakukan dengan cara pertemuan langsung antara pengirim pesan (komunikator) kepada penerima pesan (komunikan). Dimana keduanya melangsungkan pembicaraan dengan cara tatap muka.

### 4. Komunikasi Bermedia (*mediated communication*)

Komunikasi bermedia melibatkan media. Dimana penguasaan pengetahuan dan penggunaan teknologi ikut terlibat dalam proses penyampaian pesan seperti halnya komunikasi massa dan komunikasi media (1990, h. 6)

Dari penjelasan diatas kita dapat mengetahui bahwa adanya sifa-sifat komunikasi ini dapat disimpulkan komunikasi mengalami perubahan serta caranya masing-masing berdasarkan zamannya.

#### **2.1.2.2 Persepsi**

Pada penjelasan sebelumnya, kita memahami bahwa persepsi adalah sebuah proses yang diawali oleh pengindraan. Pengindraan ini mengacu pada proses di mana individu menerima rangsangan melalui alat penerima, yaitu indra. Rangsangan tersebut kemudian segera diteruskan oleh saraf ke otak, yang merupakan pusat sistem saraf. Tahap selanjutnya adalah proses persepsi yang dilakukan oleh masing-masing individu, dengan hasil persepsi yang tentunya akan berbeda antara satu individu dengan yang lainnya.

Menurut Desiderato dikutip oleh Rakmat dalam buku Metode Penelitian Komunikasi, definisi persepsi yaitu :

Pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimulus inderawi (sensory stimuli). Hubungan dengan persepsi sudah jelas. Sensasi adalah bagian dari persepsi. Walaupun begitu menafsirkan makna informasi inderawi tidak hanya melibatkan sensasi, tetapi juga atensi, ekspektasi, motivasi dan memori. (Rakmat,2004,h.51)

Berdasarkan uraian di atas, persepsi merupakan hasil pengolahan dan penafsiran pesan dari proses sensasi dan juga melibatkan sensasi dan juga melibatkan atensi, ekspektasi, motivasi, dan memori. Persepsi dalam ilmu komunikasi, bisa dibidang sebagai inti komunikasi, sedangkan penafsiran (iterpretasi) adalah inti persepsi, yang identik dengan penyandian-balik (decoding) dalam proses komunikasi.

Persepsi menurut Alo Liliweri (2005 : 80), dalam bukunya Komunikasi Seba Ada Serba Makna mendefinisikan persepsi sebagai berikut :

- 1) Persepsi adalah proses menjadi sadar terhadap stimulus yang ada disekitar kita.
- 2) Persepsi merupakan proses neurologis ketika sensoris stimulus diterima, diketahui, dan di akui sebagai makna yang sederhana, persepsi juga merupakan suatu istilah yang digunakan untuk menjelaskan kontrol sensoris terhadap sesuatu yang kompleks seperti perilaku yang di inferensi dari perilaku lain. Persepsi merupakan suatu proses internal yang bersifat hipotesis yang mempunyai sifat yang tidak menentu, namun dapat dikendalikan oleh sebagian besar rangsangan dari luar (kadang-kadang dipengaruhi oleh variable seperti kebiasaan dan dorongan). Pengertian persepsi juga dijelaskan oleh para ahli sebagai berikut : “persepsi adalah kemampuan membedakan, mengelompokan, memfokuskan perhatian terhadap suatu objek stimulus”. (Alo Liliweri,2005,h.89).

Adapun pengertian persepsi menurut Julia T. Wood, yaitu :

Persepsi adalah proses aktif memilih, mengatur, dan menginterpretasikan orang, benda, peristiwa, situasi, dan kegiatan. Hal pertama yang harus di perhatikan tentang definisi ini adalah bahwa persepsi adalah proses aktif. Kami tidak pasif menerima rangsangan. Sebaliknya, kami secara aktif bekerja rasa diri kita sendiri, lainnya, dan interaksi. Untuk melakukannya, kita fokus hanya hal-hal tertentu, dan ketika kita mengatur dan menafsirkan apa yang kita perhatikan. Persepsi terdiri dari tiga proses : memilih, mengorganisir, dan menginterpretasikan. Proses ini tumpang tindih dan terus menerus, sehingga mereka berbaaur ke dalam dan mempengaruhi satu sama lain. Mereka juga interaktif, sehingga setiap mempengaruhi dua lainnya. (Wood,2006,h.39-40)

Persepsi adalah proses aktif memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan objek, orang, peristiwa, situasi, dan kegiatan. Pertama, perlu diingat bahwa persepsi adalah proses yang aktif. Dalam interaksi mereka dengan objek atau fenomena, manusia aktif berinteraksi dan merespon pesan, bukan pasif menerima stimuli. Selama proses menerima pesan, individu memilih (berfokus pada apa yang ia anggap penting), menyusun, dan menafsirkan pesan, yang pada akhirnya memberi makna pada suatu objek atau peristiwa. Setiap orang memiliki standar mereka sendiri untuk menentukan topik apa yang akan menarik perhatian smereka. Semua orang akan melihat dunia berdasarkan apa yang mereka butuhkan, apa yang mereka nilai, dan apakah itu sesuai dengan keyakinan dan budaya mereka. Yang dimaksud dengan persipsi adalah memilih, mengorganisir dan menginterpretasi ialah :

1. Memilih

Dalam situasi tertentu, seseorang yang fokus pada hal yang dianggap penting cenderung mengabaikan hal-hal lain di sekitarnya. Misalnya, ketika kita

sedang mendengarkan musik dan ada suara yang lebih keras, seperti suara seseorang memanggil kita, kita akan secara otomatis mengalihkan perhatian dan pendengaran kita ke suara tersebut. Pemaknaan seseorang terhadap suatu hal dipengaruhi oleh rangsangan yang dihasilkan oleh beberapa unsur pemicu perhatian, seperti hal yang penting, relevan, dan mendalam. Secara alami, manusia lebih tertarik pada suara yang lebih keras dibandingkan dengan suara yang lebih pelan. Ketika menyeleksi pesan dari rangsangan yang diterima, hal ini tidak dilakukan secara menyeluruh. Ini berarti manusia hanya akan memperhatikan sebagian dari objek tersebut.

## 2. Pengorganisasian

Pengorganisasian pesan oleh setiap individu dapat bervariasi. Penting bagi seseorang untuk memahami makna dari pesan yang diterima sebelum melakukan pengelompokan. Setelah memahami pesan tersebut, langkah selanjutnya adalah menyusun pesan berdasarkan kategori-kategori tertentu. Teori konstruktivis menjelaskan bagaimana kita mengorganisasikan persepsi, yaitu dengan mengatur situasi dan pengalaman serta menginterpretasikan percobaan melalui struktur kognitif yang disebut schemata.

Ada empat jenis schemata kognitif untuk memahami persepsi : prototype, gagasan pribadi, stereotype, dan script. (Fehr, 1933 : Hewes, 1995).

### *a) Prototip*

Menurut teori ini, seseorang menyimpan prototipe (bentuk dasar) yang abstrak dan ideal dalam ingatannya. Ketika seseorang

menghadapi suatu stimulus, ia membandingkannya dengan prototipe tertentu yang dianggap cocok. Jika pencocokan tersebut sesuai, maka orang tersebut akan mengenali stimulus itu. Jika tidak cocok, ia akan terus mencoba membandingkannya dengan prototipe lain hingga menemukan yang paling sesuai. Dengan kata lain, orang tersebut mengklasifikasikan stimulus berdasarkan bentuk dasar yang sudah ada dalam ingatannya dan mencocokkannya dengan yang dianggap paling mendekati secara logis.

*b) Constructs Pribadi*

Ukuran mental memungkinkan kita menilai orang dan situasi berdasarkan beberapa dimensi tertentu. Contohnya, kita bisa menilai apakah seseorang baik atau tidak baik, menarik atau tidak menarik, bertanggung jawab atau tidak bertanggung jawab. Personal constructs membantu orang memberikan makna yang lebih rinci terhadap berbagai kualitas suatu fenomena. Personal constructs juga mempengaruhi persepsi kita, karena kita mendeskripsikan sesuatu berdasarkan ukuran-ukuran dan gagasan yang kita gunakan dalam kehidupan sehari-hari.

*c) Stereotip*

Pengetahuan tentang orang-orang tertentu dan hubungannya dengan atribut tertentu sering disebut sebagai prototipe. Prototipe ini menghasilkan stereotip, yaitu atribusi tertentu yang diberikan kepada sekelompok orang. Stereotip juga dapat didefinisikan

sebagai prediksi tentang orang dan situasi. Misalnya, orang Indonesia dianggap ramah, sementara orang Amerika dianggap individualistis. Dalam pembentukan kesan, stereotip dapat membatasi persepsi dan komunikasi, tetapi juga bisa digunakan untuk membina hubungan lebih lanjut. Stereotip mungkin akurat, tetapi bisa juga tidak, karena pada dasarnya, stereotip didasarkan pada prasangka semata.

d) *Script*

*Scripts* atau naskah berfungsi untuk mengatur persepsi kita dan mendorong tindakan berdasarkan pengalaman dan observasi kita. Naskah terdiri dari serangkaian kegiatan yang menentukan apa yang kita harapkan dari diri kita dan orang lain dalam situasi tertentu.

3. Interpretasi

Interpretasi adalah proses menjelaskan persepsi untuk menetapkan maknanya kepada semua objek. Untuk mengartikan makna, orang merancang penjelasan dari apa yang mereka katakan dan lakukan. (Julia T. Wood, 2006, h. 39-45).

Persepsi membantu seseorang untuk menyadari dan memahami keadaan lingkungannya, serta keadaan diri yang bersangkutan. Dengan mengetahui hal ini, kita sadar bahwa dorongan dapat berasal dari manapun. Artinya, dorongan dapat berasal dari luar diri individu. sebagai contoh, persepsi diri terjadi ketika seseorang mempersepsikan dirinya sendiri (*self-perception*).

### **2.1.2.3 Aplikasi Mobile JKN**

Aplikasi, dalam konteks teknologi informasi, merujuk pada perangkat lunak yang diciptakan untuk tujuan tertentu, mulai dari membantu dalam produktivitas hingga memberikan hiburan. Aplikasi dapat beroperasi di berbagai platform, termasuk komputer desktop, perangkat seluler, dan bahkan perangkat pintar seperti smart TV. Kemajuan teknologi telah memungkinkan pengembangan aplikasi yang semakin kompleks dan beragam, menyediakan berbagai macam layanan dan pengalaman kepada pengguna.

Setiap aplikasi memiliki tujuan spesifik dan fitur yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pengguna. Misalnya, aplikasi produktivitas seperti pengolah kata dan spreadsheet membantu pengguna dalam pekerjaan sehari-hari mereka dengan menyediakan alat-alat untuk membuat, mengedit, dan berbagi dokumen. Di sisi lain, aplikasi hiburan seperti game, platform streaming, dan aplikasi media sosial menyediakan pengalaman yang menghibur dan memungkinkan interaksi sosial antar pengguna.

Dengan semakin berkembangnya teknologi, aplikasi telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari kita. Mereka tidak hanya membantu dalam menyelesaikan tugas-tugas yang kompleks atau memberikan hiburan, tetapi juga memfasilitasi konektivitas dan komunikasi antara individu, meningkatkan produktivitas, dan memperluas akses terhadap informasi dan layanan. Dengan demikian, aplikasi memainkan peran penting dalam transformasi digital masyarakat modern.

Menurut Verdy Yasin (2007) yang dikutip oleh Sri Hartati, Novi Ayu Kristina Dewi, dkk dalam jurnalnya yang berjudul “Sistem Aplikasi Educhat STMIK Pringsewu Berbasis Android Sebagai Media Komunikasi Dan Informasi”, menjelaskan bahwa aplikasi merupakan suatu sub kelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna.

#### **2.1.2.4 BPJS Kesehatan**

**Gambar 2.1 Logo BPJS Kesehatan**



**Sumber : Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi**

BPJS Kesehatan adalah singkatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, sebuah lembaga di Indonesia yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan program jaminan kesehatan nasional. Program ini bertujuan untuk memberikan akses pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi seluruh penduduk Indonesia.

Peserta BPJS Kesehatan membayar iuran secara berkala dan dalam pertukaran itu, mereka mendapatkan akses ke layanan kesehatan seperti pemeriksaan medis, perawatan rawat inap, tindakan medis, obat-obatan, dan fasilitas kesehatan lainnya. BPJS Kesehatan bekerja sama dengan berbagai fasilitas kesehatan di seluruh Indonesia, termasuk rumah sakit, klinik, dan dokter-dokter

umum, untuk memberikan pelayanan kepada peserta. Tujuan utamanya adalah meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia secara keseluruhan. Berikut ini adalah beberapa program dari BPJS Kesehatan yang ada di Indonesia :

1. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Program ini merupakan program inti BPJS Kesehatan yang memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh penduduk Indonesia. Peserta JKN membayar iuran bulanan dan mendapatkan akses ke berbagai layanan kesehatan, termasuk pemeriksaan medis, perawatan rawat inap, tindakan medis, obat-obatan, dan rehabilitasi.

2. Program Jaminan Kesehatan Mandiri (JKM)

Program ini adalah program opsional yang ditujukan bagi masyarakat yang tidak tercakup oleh program JKN, seperti pekerja informal, pekerja swasta yang tidak memiliki akses ke BPJS Ketenagakerjaan, dan warga negara asing. Peserta JK M membayar iuran sendiri dan mendapatkan manfaat yang mirip dengan program JKN.

3. Program Jaminan Kesehatan untuk Penerima Bantuan Iuran (PBI)

Program ini menyediakan jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu yang mendapatkan bantuan iuran dari pemerintah. Peserta PBI tidak membayar iuran dan mendapatkan manfaat yang sama dengan peserta JKN.

4. Program Jaminan Kesehatan bagi Peserta Mandiri (JPKM)

Program ini merupakan program khusus untuk peserta yang mandiri membayar iuran tanpa mendapat bantuan dari pemerintah atau pihak lainnya. Peserta program ini adalah mereka yang tergolong mampu secara finansial dan ingin memperoleh jaminan kesehatan dari BPJS Kesehatan.

#### 5. Program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas)

Program ini awalnya dikelola oleh pemerintah sebelum digabungkan ke dalam BPJS Kesehatan. Program Jamkesmas menyediakan akses kesehatan gratis bagi masyarakat miskin dan tidak mampu.

### **2.1.2.5 Asuransi Kesehatan**

Asuransi kesehatan adalah jenis asuransi yang memberikan perlindungan finansial terhadap biaya medis yang timbul akibat penyakit atau cedera. Dalam asuransi kesehatan, perusahaan asuransi berkomitmen untuk menanggung sebagian atau seluruh biaya medis yang dibutuhkan oleh tertanggung sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam polis asuransi. Sebagai imbalannya, tertanggung diwajibkan membayar premi secara berkala.

Menurut Undang-Undang No.14 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), asuransi kesehatan adalah jaminan yang diberikan oleh pemerintah atau perusahaan asuransi yang memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta dan/atau anggota keluarganya melalui pelayanan kesehatan.

Asuransi kesehatan bertujuan untuk mengurangi beban finansial yang mungkin timbul akibat biaya pengobatan yang tinggi dan memberikan akses yang lebih mudah ke layanan kesehatan yang dibutuhkan. Dengan asuransi kesehatan,

individu dan keluarga dapat lebih tenang karena memiliki perlindungan terhadap risiko kesehatan yang tidak terduga.

Di Indonesia sendiri ada berbagai jenis asuransi Kesehatan yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan Kesehatan masyarakat. Berikut adalah jenis asuransi Kesehatan yang ada di Indonesia :

1. BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah program jaminan kesehatan nasional yang wajib diikuti oleh seluruh warga negara Indonesia. BPJS Kesehatan memiliki cakupan yang luas seperti pelayanan rawat jalan, rawat inap, persalinan, hingga pembedahan.

2. Asuransi Kesehatan Swasta

Asuransi kesehatan swasta adalah jenis asuransi kesehatan yang dikelola oleh perusahaan asuransi swasta. Ini dirancang untuk memberikan perlindungan finansial terhadap biaya perawatan medis dan kesehatan bagi individu atau kelompok yang membeli polis dari perusahaan asuransi tersebut. Asuransi kesehatan swasta menawarkan berbagai manfaat dan cakupan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan anggaran pemegang polis.

Contoh perusahaan asuransi kesehatan swasta yang terkenal di Indonesia meliputi :

- 1) Allianz : Menawarkan berbagai produk asuransi kesehatan individu dan keluarga

- 2) Prudential : Dikenal dengan produk asuransi kesehatan yang juga ada komponen investasi didalamnya
- 3) Axa Mandiri : Menyediakan berbagai pilihan polis kesehatan dengan manfaat yang beragam
- 4) AIA : Menyediakan produk asuransi kesehatan dengan cakupan yang luas dan fleksibel
- 5) Manulife : Menawarkan produk asuransi kesehatan dengan cakupan yang luas

Asuransi kesehatan swasta sangat penting untuk memberikan perlindungan tambahan di luar program jaminan kesehatan pemerintah seperti BPJS Kesehatan. Ini membantu setiap orang dan keluarga mengelola risiko finansial yang terkait dengan biaya medis yang tidak terduga, serta memastikan akses ke perawatan kesehatan yang dibutuhkan tanpa beban biaya yang besar.

### 3. Asuransi Kesehatan Internasional

Asuransi kesehatan internasional adalah jenis asuransi kesehatan yang dirancang untuk memberikan perlindungan medis bagi individu atau keluarga yang sering bepergian atau tinggal di luar negeri untuk jangka waktu yang panjang. Asuransi ini mencakup biaya perawatan kesehatan di berbagai negara dan sering kali menawarkan cakupan yang lebih luas dibandingkan dengan asuransi kesehatan dalam negeri. Ini sangat bermanfaat bagi pelajar yang berada di luar negeri, pekerja yang sering ditugaskan ke luar negeri, dan wisatawan yang sering bepergian.

#### 4. Asuransi Kesehatan Mikro

Asuransi kesehatan mikro adalah bentuk asuransi kesehatan yang dirancang khusus untuk masyarakat berpenghasilan rendah atau tidak terlayani oleh asuransi kesehatan konvensional. Asuransi ini memiliki ciri khas dalam hal premi yang terjangkau, cakupan yang sederhana, dan proses klaim yang mudah, sehingga dapat diakses oleh individu atau keluarga dengan pendapatan terbatas.

Di Indonesia, asuransi kesehatan mikro telah diimplementasikan dalam berbagai program jaminan kesehatan nasional, termasuk program-program yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Selain itu, beberapa perusahaan asuransi swasta dan Lembaga Keuangan Mikro (LKM) juga telah menawarkan produk-produk asuransi kesehatan mikro untuk masyarakat berpenghasilan rendah di berbagai daerah.

Asuransi kesehatan mikro memainkan peran penting dalam meningkatkan akses ke layanan kesehatan yang layak bagi masyarakat berpenghasilan rendah, membantu mereka mengelola risiko kesehatan dengan cara yang terjangkau dan berkelanjutan.

Asuransi kesehatan mikro adalah produk asuransi kesehatan yang dirancang khusus untuk masyarakat berpenghasilan rendah. Ini memiliki premi yang terjangkau dan manfaat dasar yang mencakup perlindungan terhadap biaya perawatan kesehatan yang sederhana, seperti kunjungan ke dokter atau pembelian obat-obatan. Asuransi ini bertujuan untuk memberikan akses ke layanan kesehatan dasar dan mengurangi beban

finansial terkait dengan biaya kesehatan bagi mereka yang kurang mampu secara ekonomi.

#### 5. Asuransi Unit Link

Asuransi unit link adalah produk gabungan antara asuransi jiwa dan investasi, di mana sebagian premi yang dibayarkan oleh pemegang polis digunakan untuk membayar perlindungan asuransi jiwa, sementara sisanya diinvestasikan dalam berbagai instrumen keuangan seperti saham, obligasi, atau dana campuran. Hasil investasi tersebut kemudian dapat berkembang sesuai dengan performa pasar keuangan. Manfaat utama dari asuransi unit link adalah kombinasi antara perlindungan jiwa dan potensi pertumbuhan nilai investasi dalam satu produk.

Dalam asuransi unit link, pemegang polis memiliki fleksibilitas untuk memilih tingkat cakupan perlindungan jiwa yang sesuai dengan kebutuhan mereka, serta mengatur alokasi investasi sesuai dengan preferensi risiko dan tujuan keuangan. Selain itu, produk ini juga sering kali menawarkan berbagai opsi tambahan, seperti rider atau manfaat tambahan, yang dapat disesuaikan untuk meningkatkan cakupan perlindungan atau memberikan manfaat tambahan seperti perlindungan terhadap penyakit kritis atau cacat tetap.

Namun, sebagai produk gabungan, asuransi unit link juga memiliki risiko dan biaya tersendiri. Biaya-biaya administrasi, biaya investasi, dan biaya lainnya dapat mempengaruhi nilai investasi yang akhirnya diterima oleh pemegang polis. Selain itu, kinerja investasi juga dipengaruhi oleh

kondisi pasar keuangan yang fluktuatif. Oleh karena itu, pemegang polis perlu mempertimbangkan dengan cermat sebelum memutuskan untuk membeli produk asuransi unit link, serta terus memantau dan mengevaluasi kinerja investasi mereka secara berkala.

#### **2.1.2.6 Mobile JKN**

Aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi mobile yang diluncurkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Indonesia. Diluncurkan pada tahun 2017, aplikasi ini dirancang untuk memberikan berbagai layanan kesehatan kepada peserta JKN langsung melalui perangkat seluler, seperti smartphone atau tablet. Dengan Mobile JKN, peserta JKN dapat mengakses informasi tentang kepesertaan, manfaat, jaringan fasilitas kesehatan, serta melakukan berbagai transaksi terkait dengan jaminan kesehatan mereka dengan cepat dan efisien.

Melalui fitur-fitur yang disediakan oleh Mobile JKN, peserta JKN dapat melakukan berbagai tindakan, seperti memeriksa tagihan dan pembayaran iuran, mencari dan memilih fasilitas kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, serta mendaftarkan kunjungan ke fasilitas kesehatan. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan akses ke riwayat klaim kesehatan peserta, sehingga memudahkan mereka untuk memantau status klaim dan pembayaran kesehatan mereka secara *real-time*.

Dengan adanya Mobile JKN, diharapkan peserta JKN dapat mengoptimalkan manfaat dari program Jaminan Kesehatan Nasional dengan

memperoleh akses yang mudah dan cepat terhadap layanan kesehatan yang mereka butuhkan. Aplikasi ini juga membantu meningkatkan efisiensi administrasi BPJS Kesehatan dengan memfasilitasi berbagai transaksi dan komunikasi antara peserta dan lembaga tersebut. Dengan demikian, Mobile JKN memainkan peran penting dalam memperluas akses dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia.

### **2.1.2.7 Masyarakat**

Masyarakat adalah kelompok individu yang membentuk sebuah sistem yang semi tertutup atau semi terbuka, di mana mayoritas interaksi terjadi antara anggota-anggota individu dalam kelompok tersebut. Kata "masyarakat" berasal dari bahasa Arab, yaitu "musyarak". Secara lebih abstrak, masyarakat adalah jaringan hubungan antara berbagai entitas. Ini adalah komunitas yang saling bergantung satu sama lain. Secara umum, istilah masyarakat digunakan untuk merujuk pada sekelompok orang yang hidup bersama dalam sebuah komunitas yang teratur.

Menurut Syaikh Taqyuddin An-Nabhani, sekelompok manusia dapat dikatakan sebagai sebuah masyarakat apabila memiliki pemikiran, perasaan, serta sistem/aturan yang sama. Dengan kesamaan-kesamaan tersebut, manusia kemudian berinteraksi sesama mereka berdasarkan kemaslahatan.

Masyarakat sering diklasifikasikan berdasarkan jenis utama mata pencahariannya. Ahli ilmu sosial telah mengidentifikasi beberapa jenis masyarakat, termasuk masyarakat pemburu, masyarakat pastoral nomaden, masyarakat agraris, dan masyarakat agraris intensif yang sering disebut sebagai masyarakat peradaban.

Beberapa ahli memandang masyarakat industri dan pasca-industri sebagai kelompok masyarakat yang berbeda dari masyarakat agraris tradisional.

Berdasarkan apa yang penulis kutip dari Anang Sugeng Cahyono dalam jurnal yang berjudul Pengaruh Media Sosial Masyarakat Di Indonesia, masyarakat juga merupakan struktur sosial yang terdiri dari pendidikan, ekonomi, pemerintah, agama, keluarga, dan terikat satu sama lain. Mereka saling berinteraksi dan melakukan Kerjasama serta saling membantu satu sama lain. (Jabrohim, 2004 : 167).

Menurut Mac Iver dan Page Soekanto dan Charles dalam jurnal yang sama bahwa terdapat unsur-unsur perasaan yang terdapat pada masyarakat yaitu seperasaan, sepenanggungan, dan saling memerlukan satu sama lain. Itulah sebabnya terdapat aspek sosial yang tercipta dalam masyarakat.

Masyarakat terbagi menjadi dua kategori yaitu :

1. Heterogen

Masyarakat heterogen terdiri dari orang-orang yang berbeda agama, ras, etnis, dan budaya. Mereka mengalami perubahan sosial, budaya, ekonomi, dan teologis. Tidak selalu perubahan berjalan menuju kemajuan, tetapi mereka juga bisa mengalami kemunduran sehingga mereka kebingungan ketika menghadapinya.

2. Homogen

Masyarakat homogen biasanya terdiri dari orang dengan ras, agama, budaya, dan gaya hidup yang sama, biasanya mereka terbentuk dalam skala yang kecil

#### **2.1.2.8 Puskesmas**

Puskesmas, atau Pusat Kesehatan Masyarakat, adalah unit pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan. Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama di Indonesia yang berperan sebagai ujung tombak dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat, terutama di tingkat kecamatan. Puskesmas dikelola oleh pemerintah daerah dan bekerja sama dengan berbagai pihak. Selain puskesmas, terdapat juga puskesmas pembantu (pustu) dan posyandu (pos pelayanan terpadu) yang membantu memperluas jangkauan layanan kesehatan hingga ke tingkat desa atau kelurahan.

### **2.3 Kerangka Teoritis**

Pada kerangka teoritis ini, peneliti mencoba untuk mengkaji serta menjelaskan permasalahan yang sedang peneliti teliti dengan menggunakan teori yang berkaitan dengan permasalahan yang ada. Bila ditinjau dari definisi persepsi seperti apa yang terdapat pada buku Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar dengan penulis Deddy Mulyana, bahwa persepsi terdiri dari sensasi, atensi, dan interpretasi. (2015,h.181)

Kenneth K Sereno dan Edward M. Bodaken, juga Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson, mengatakan bahwa persepsi terdiri dari tiga aktivitas, yaitu seleksi, organisasi (penataan) dan interpretasi. Seleksi mencakup sensasi dan atensi, sedangkan organisasi melekat pada interpretasi, yang dapat didefinisikan sebagai “melekatkan suatu rangsangan bersama rangsangan lainnya sehingga menjadi suatu keseluruhan yang bermakna”.

#### **2.4 Kerangka Pemikiran**

Dalam melakukan proses pemecahan masalah yang peneliti lakukan, peneliti memerlukan beberapa teori dari beberapa ahli yang relevan serta berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan untuk memecahkan masalah.

Aplikasi Mobile JKN merupakan sebuah aplikasi yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses fasilitas kesehatan seperti cek status kepesertaan, mencari rumah sakit terdekat, hingga melakukan pendaftaran online. Dengan adanya aplikasi Mobile JKN dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi seputar pembayaran dan tagihan BPJS Kesehatan

Manusia adalah makhluk yang memiliki sifat sosial dan individual yang dinamis serta kritis. Mereka cenderung membentuk pendapat atau persepsi berdasarkan apa yang mereka amati, dengar, atau rasakan. Persepsi merupakan hasil dari pengamatan seseorang yang bergantung pada rangsangan yang diterima melalui indra, seperti penglihatan, pendengaran, dan perasaan.

Komunikasi merupakan elemen yang sangat penting dan vital dalam kehidupan manusia. Manusia membutuhkan komunikasi dengan orang lain untuk menjalani kehidupannya. Komunikasi dapat dijelaskan sebagai proses pengiriman informasi, gagasan, atau ide dari satu individu kepada individu lainnya. Umumnya, komunikasi dilakukan melalui kata-kata atau bahasa yang dapat dipahami oleh kedua belah pihak. Dalam konteks komunikasi, pesan merujuk pada konten yang disampaikan, komunikator adalah individu yang menyampaikan pesan, sementara penerima pesan disebut komunikan. Secara singkat, komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Dalam analisis pesan komunikasi, terdapat dua aspek utama, yaitu isi pesan dan lambang konkretnya. Isi pesan mencakup pikiran atau perasaan, sedangkan lambang atau bahasa digunakan untuk menyampaikan isi pesan tersebut.

Komponen penting dalam berkomunikasi salah satunya adalah persepsi. Persepsi menjadi penting karena persepsi merupakan inti dari sebuah komunikasi, dalam kehidupan dan komunikasi sehari-hari betapa sering kita menampilkan persepsi terhadap realitas dunia.

Persepsi terbentuk karena suatu stimulus didalam diri individu yang menerima suatu rangsangan sehingga rangsangan tersebut dapat diterima oleh diri individunya itu sendiri. Rangsangan tersebut membentuk suatu aksi yang dilakukan untuk mengatasi keadaan yang dikehendak

Dalam penelitian yang berjudul “Persepsi Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Peserta BPJS Di Puskesmas Cinambo” ini, peneliti

menggunakan teori persepsi dari Kenneth A.Sereno dan Edward M.Bodaken, dimana pengertian persepsi sendiri adalah sarana yang memungkinkan kita memperoleh kesadaran akan sekeliling dan lingkungan kita. Persepsi terbentuk karena suatu stimulus didalam diri individu yang menerima suatu rangsangan sehingga rangsangan tersebut dapat diterima oleh diri individunya itu sendiri. Rangsangan tersebut membentuk suatu aksi yang dilakukan untuk mengatasi keadaan yang dikehendaki.

Definisi diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu proses yang terjadi pada diri kita terhadap suatu lingkungan dan hal kita. Persepsi tentu bekerja terhadap rangsangan yang melibatkan panca indra (pengindraan) dimana alat indra kita bekerja baik itu indra penglihatan, pendengaran, dan penciuman terhadap apa yang kita rasakan tergantung pada stimulus fisik dan sosial dalam lingkungan itu sendiri.

Sensasi merujuk pada pesan yang dikirimkan ke otak melalui pendengaran, penglihatan, sentuhan, penciuman, dan pengecapan. Makna pesan yang dikirimkan ke otak harus dipelajari. Oleh karena itu, otak menerima kira-kira dua pertiga pesan melalui rangsangan visual, penglihatan mungkin merupakan indra yang paling penting. Pengindraan juga menyampaikan pesan verbal ke otak untuk ditafsirkan. Tidak seperti pesan visual yang menuntut mata mengarah pada objek, suara yang diterima dari semua arah. Penciuman, sentuhan, dan pengecapan terkadang memainkan peran penting dalam komunikasi, seperti lewat bau perfume yang menyengat, jabatan tangan yang kuat dan rasa air garam yang asin.

Atensi tidak terelakan karena sebelum kita merespon atau menafsirkan kejadian atau rangsangan apapun, kita harus terlebih dahulu memperhatikan kejadian atau rangsangan tersebut. Ini berarti bahwa persepsi masyarakat terhadap kehadiran suatu objek untuk dipersepsi, termasuk orang lain dan juga diri sendiri. Dalam banyak kasus, rangsangan yang menarik perhatian kita cenderung kita anggap lebih penting daripada yang tidak menarik perhatian kita.

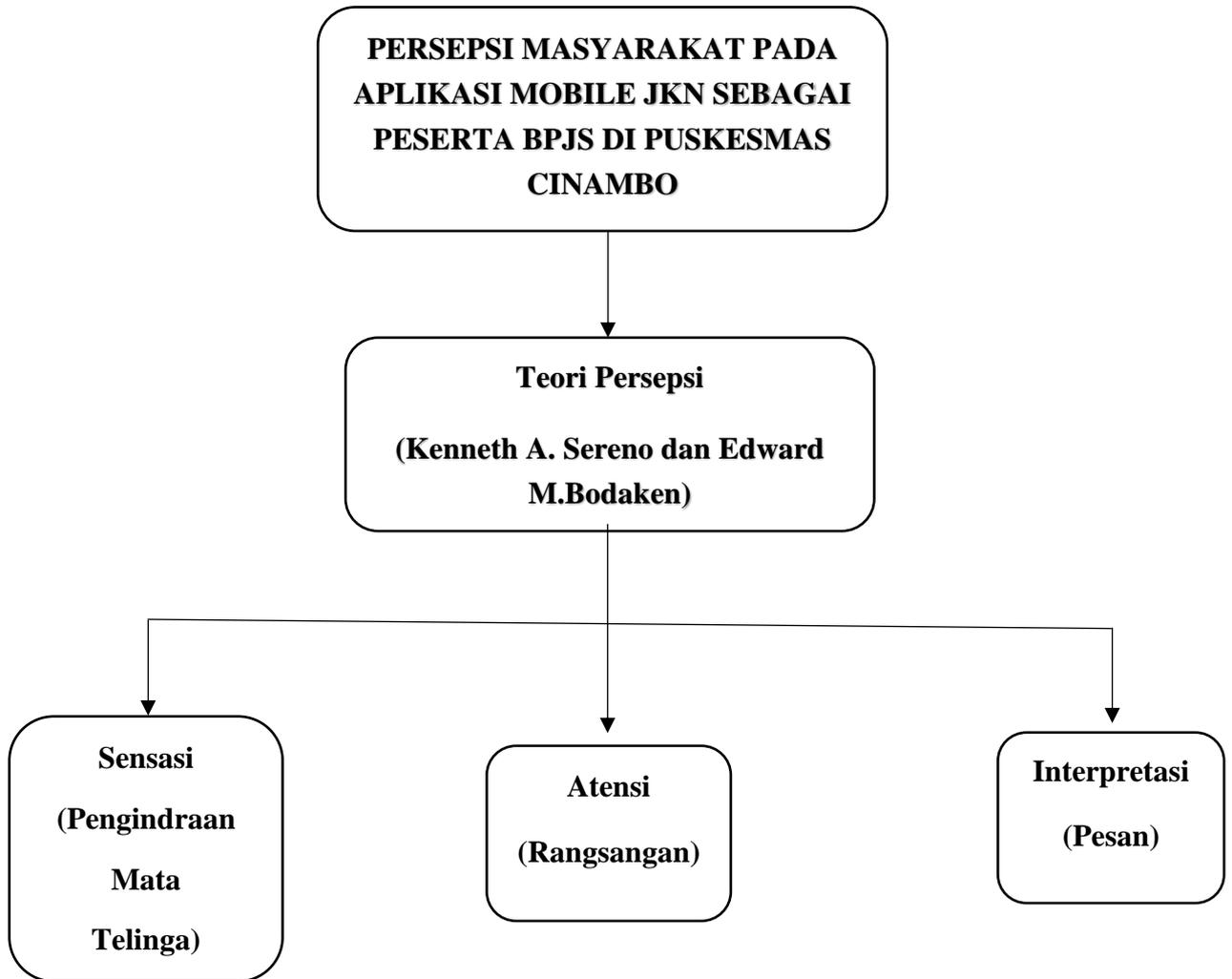
Interpretasi atas informasi yang kita peroleh melalui salah satu atau lebih indra kita. Namun kita tidak dapat menginterpretasikan makna informasi yang kita percayai mewakili objek tersebut. Jadi pengetahuan yang kita peroleh melalui persepsi bukan pengetahuan mengenai objek yang sebenarnya, melainkan pengetahuan mengenai bagaimana tampaknya objek tersebut.

Persepsi juga dapat dikategorikan sebagai sesuatu yang dapat dirasakan oleh panca indra disertai adanya suatu pengalaman, peristiwa, yang sedang terjadi dan menimbulkan sebuah pesan, seperti pengindraan kita mengenai lingkungan dimana yang kita ketahui bersama bahwa lingkungan sangat mempengaruhi terjadinya suatu persepsi akibat suatu peribahawna (Fenomena) yang terjadi.

Oleh sebab itu, peneliti mengambil teori persepsi untuk permasalahan yang sedang peneliti teliti yaitu Persepsi Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Karena menurut peneliti, teori ini sesuai dengan permasalahan yang ada.

Berikut merupakan tabel dari kerangka pemikiran :

**Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran**



**Sumber : Modifikasi Peneliti 2024**

