

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI APLIKASI MOBILE JKN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PESERTA BPJS
KESEHATAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi




SELLY MALINDA

1171903001

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2019**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Selly Malinda
NIM : 1171903001
Tanda Tangan : 
Tanggal : 20 Agustus 2019

HALAMAN PENGESAHAN

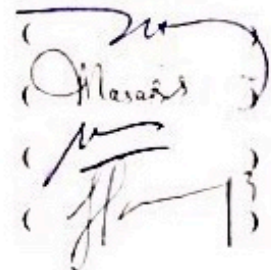
Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Selly Malinda
NIM : 1171903001
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : FEIS (Ekonomi dan Sosial)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Informasi Aplikasi Mobile JKN terhadap
Kepuasan Pengguna Pada Peserta BPJS Kesehatan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Dra. Suharyanti, M.S.M
Pembimbing 2 : Mirsa Diah Novianti, S.T, M.T
Penguji 1 : Dr. Tuti Widiastuti, M.Si
Penguji 2 : Dr. Mediana Handayani, M.Si



(
(
(
(

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Agustus 2019

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya. Dan tak lupa juga shalawat beriringan salam penulis haturkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Informasi Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna Pada Peserta BPJS Kesehatan”.

Penulis sadar bahwa dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini, penulis mendapat bimbingan, arahan, saran, dan semangat dari banyak pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dra. Suharyanti, M.S.M., dan Mirsa Diah Novianti, S.T.,M.T, selaku pembimbing penulis yang senantiasa memberi bimbingan, saran dan ide dalam penulisan tugas akhir ini.
2. Dr. Tuti Widiastuti, M.Si dan Dr. Mediana Handayani, M.Si selaku penguji saat sidang akhir berlangsung dan telah memberi masukan pada penulis.
3. Para Dosen yang mengajar kelas reguler sore jurusan Ilmu Komunikasi, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan.
4. Ibu dari penulis yang selalu memberikan dukungan moril dan materi setiap saat, selalu menemani disaat suka dan duka yang dirasakan penulis, dan selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis.
5. Sahabat - sahabat penulis yang sangat mendukung, membantu, dan memberikan waktunya dalam pembentukan karya tulis milik penulis Zahrah Kamilah, Annisa, Reffylia Esna Tiara, Meisa Ewita Arumia, dan Putri Hanan.
6. Teman-teman, Keluarga dekat, dan rekan-rekan kerja dari orang tua penulis yang telah membantu dalam proses mengisi kuesioner penulis.
7. Teman – teman Ilmu Komunikasi Kelas Reguler Sore Batch 8 yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terimakasih atas satu setengah tahunnya yang tidak terlupakan.

8. Semua orang yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam pembuatan Tugas Akhir ini dari awal sampai selesai. Mohon maaf apabila ada kekurangan dalam ucapan. Terima kasih.

Penulis menyadari bahwa dalam Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak yang akan penulis perbaiki di kemudian hari.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jakarta, 20 Agustus 2019



Selly Malinda

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Selly Malinda
NIM : 1171903001
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Informasi pada Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Peserta BPJS Kesehatan

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 20 Agustus 2019

Yang menyatakan



(Selly Malinda)

PENGARUH KUALITAS INFORMASI APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PESERTA BPJS KESEHATAN

Selly Malinda

ABSTRAK

Dengan adanya perkembangan komunikasi pemasaran yang terus berkembang untuk sarana komunikasinya, manusia semakin mengandalkan teknologi untuk melakukan pertukaran informasi melalui digital komunikasi pemasaran menggunakan telepon genggam yang difasilitasi dengan aplikasi mobile atau biasa dikenal dengan sebutan *Mobile Apps*. Dengan hal ini, Jaminan Kesehatan Nasional khususnya BPJS Kesehatan memutuskan untuk memanfaatkan teknologi dengan menciptakan Mobile JKN untuk mempermudah aktivitas kepesertaan BPJS Kesehatan. Dalam penelitian ini, peneliti meneliti bagaimana aplikasi Mobile JKN memiliki kualitas informasi yang mempengaruhi kepuasan peserta BPJS Kesehatan sebagai pengguna. Kualitas informasi sebagai variabel independen terdapat dimensi akurat, ketepatan waktu, relevan, dan lengkap, sedangkan untuk variabel dependen yaitu kepuasan pengguna dengan dimensi kualitas produk, kualitas layanan, faktor emosional, dan kemudahan. Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif eksplanatif dengan teknik pengumpulan data *purposive sampling* yang memerlukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Hasil data responden kemudian diuji dengan uji regresi linear sederhana menggunakan SPSS. Penelitian menunjukkan besar pengaruh kualitas informasi pada aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan secara signifikan ke arah positif. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, nilai ketepatan waktu pada kualitas informasi dan faktor emosional pada kepuasan pengguna memiliki proporsi yang menonjol dibandingkan dimensi lainnya.

Kata Kunci : Digital komunikasi pemasaran, aplikasi mobile, kualitas informasi, Kepuasan pengguna Mobile JKN

THE EFFECT OF INFORMATION QUALITY ON MOBILE JKN APPLICATION TOWARDS USER SATISFACTION IN BPJS KESEHATAN PARTICIPANTS

Selly Malinda

ABSTRACT

The progression in marketing communication for its communication facilities, human beings are increasingly relying on technology to exchange information through digital marketing communication using mobile phone that is facilitated with mobile application or commonly known as Mobile Apps. With this, the national health insurance especially for BPJS Kesehatan decided to utilize technology by creating Mobile JKN to facilitate the membership activity of BPJS Kesehatan. In this research, researcher examined how Mobile JKN application has information quality affecting the satisfaction of BPJS Kesehatan participants as the users. The quality of the information as a independent variable there is a dimension of accurate, timeliness, relevance, and completeness, while for the dependent variable stands for the satisfaction of the users itself, the dimensions are product quality, service quality, emotional factors, and ease of use. Researcher used an expreslanative quantitative research method with purposive sampling data collection techniques requiring the dissemination of questionnaires to 100 respondents. The results of the respondent's data were tested with a simple linear regression test using SPSS Statistic. Research shows great effect on the quality of information on the Mobile application JKN towards the satisfaction of BPJS Kesehatan participants is significantly in the positive direction. Based on the results of the study, the value of timeliness on the quality of information and emotional factors on user satisfaction has a prominent proportion compared to other dimensions.

Keywords : Digital Communication Marketing, Mobile Application, Information Quality, Satisfaction of Mobile JKN users.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
2.1 Definisi Konsep dan <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya	12
2.2 Tinjauan Pustaka	24
2.2.1 Teori Komunikasi Pemasaran.....	24
2.2.1.1 Digital Komunikasi Pemasaran	25
2.2.2 Teori <i>New Media</i>	27
2.2.1.1 Pengertian Mobile Application.....	27
2.2.3 Pengertian Kualitas Informasi	28
2.2.4 Kepuasan	28
2.3 Kerangka Teoritis.....	32
2.4 Hipotesis.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	34
3.2 Populasi dan Sampling.....	34
3.2.1 Populasi	34
3.2.2 Sampling.....	35
3.3 Sumber Data.....	36
3.4 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	37
3.5 Teknik Analisis Data.....	40
3.5.1 Analisis Linear Regresi Sederhana.....	40
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Teknik Pengujian Keabsahan Data	44

3.6.1	Uji Validitas.....	44
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	45
3.7	Keterbatasan Penelitian.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Profil Objek Penelitian.....	46
4.1.1	Mobile JKN	46
4.1.2	Sejarah Peluncuran Mobile JKN pada Program BPJS Kesehatan.....	46
4.1.3	Visi dan Misi	49
4.1.4	Fasilitas Mobile JKN pada Program BPJS Kesehatan ..	50
4.2	Hasil Penelitian	49
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
4.2.1.1	Uji Validitas	51
4.2.1.2	Uji Reliabilitas.....	53
4.2.2	Karakteristik Responden.....	54
4.2.3	Hasil Deskriptif Jawaban Responden.....	55
4.2.3.1	Deskriptif Jawaban Responden Variabel Media Sosial.....	57
4.2.3.2	Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kepuasan.....	63
4.2.4	Hasil Pengujian Hipotesis.....	73
4.2.4.1	Uji R ²	73
4.2.4.2	Uji F.....	74
4.2.4.3	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	74
4.3	Pembahasan.....	76
4.3.1	Variabel Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile JKN	76
4.3.2	Variabel Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan.....	77
4.3.3	Pengaruh Kualitas Informasi Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan	78
4.3.4	Keterkaitan Ketepatan Waktu dengan Faktor Emosional sebagai Pendorong Munculnya Rasa Puas Pada Pengguna Aplikasi Mobile JKN.....	79

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran.....	81
5.2.1	Saran Akademis.....	81
5.2.2	Saran Praktis	82

DAFTAR PUSTAKA.....	83
----------------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Proses Operasi BPJS Kesehatan.....	2
Gambar 1.2	Skor Penelitian Program BPJS Kesehatan 2017	4
Gambar 1.3	Jumlah Pemanfaatan Pelayanan BPJS 2017	5
Gambar 1.4	Contoh Masyarakat yang Telah Terdaftar.....	6
Gambar 1.5	Contoh Masyarakat yang Telah Terdaftar.....	7
Gambar 2.1	Kerangka Teoritis	7
Gambar 4.1	Logo Mobile JKN	46
Gambar 4.2	Grafik Usia Responden	54
Gambar 4.3	Grafik Gender Responden.....	55
Gambar 4.4	Grafik Pendidikan Terakhir Responden.....	55
Gambar 4.5	Grafik Domisili Responden.....	56
Gambar 4.6	Grafik Responden Terkualifikasi Penyaringan	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Masyarakat Pengguna <i>Mobile Apps</i> , Peserta BPJS Kesehatan, dan Pengguna Mobile JKN	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1	Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel	37
Tabel 3.2	Penilaian Skor Skala Likert	44
Tabel 4.1	Uji Validitas Kualitas Informasi	52
Tabel 4.2	Uji Validitas Kepuasan	52
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas Kualitas Informasi	53
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas Kepuasan	53
Tabel 4.5	Deskripsi Responden Untuk Dimensi Akurat.....	57
Tabel 4.6	Deskripsi Responden Untuk Dimensi Tepat Waktu	59
Tabel 4.7	Deskripsi Responden Untuk Dimensi Relevan.....	60
Tabel 4.8	Deskripsi Responden Untuk Dimensi Lengkap.....	61
Tabel 4.9	Deskripsi Responden Dalam Variabel Kualitas Informasi pada Aplikasi Mobile JKN.....	62
Tabel 4.10	Deskripsi Responden Untuk Dimensi Kualitas Produk.....	63
Tabel 4.11	Deskripsi Responden Untuk Dimensi Kualitas Layanan.....	67
Tabel 4.12	Deskripsi Responden Untuk Dimensi Faktor Emosional	69
Tabel 4.13	Deskripsi Responden Untuk Dimensi Kemudahan	70
Tabel 4.14	Deskripsi Responden Dalam Variabel Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan.....	72
Tabel 4.15	Hasil Uji R^2	73
Tabel 4.16	Hasil Uji F.....	74
Tabel 4.17	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 (Kuesioner).....	2
Lampiran 2 (Hasil Uji Data SPSS <i>Statistic</i>).....	4