

**PERSEPSI MASYARAKAT SURABAYA TERHADAP
FITUR LAYANAN JAMINAN KESEHATAN
BERBASIS TEKNOLOGI MOBILE JKN**

SKRIPSI



OLEH:

NADYA AFIFAH SETYANING AYU
1643010009

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SURABAYA
2022**

**PERSEPSI MASYARAKAT SURABAYA TERHADAP FITUR
LAYANAN JAMINAN KESEHATAN
BERBASIS TEKNOLOGI MOBILE JKN**

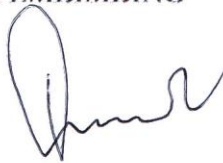
Disusun oleh oleh,

NADYA AFIFAH SETYANING AYU
1643010009

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui

PEMBIMBING



Drs. Diana Amalia, Dra. Msi
NIP. 196309071991032001

Mengetahui,

DEKAN FISIP



DR. DRS. EC. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

**Persepsi Masyarakat Surabaya Terhadap Fitur Layanan Jaminan Kesehatan
Berbasis Teknologi Mobile JKN**

Oleh :


Nadya Afifah Setyaning Ayu
1643010009

**Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Pada tanggal 20 Desember 2022

Pembimbing

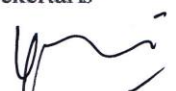

Dra. Diana Amalia, Msi
NPT 195907011987031001

Tim Penguji,

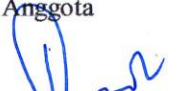
1. Ketua


Ir. Didiek Tranggono, M.Si
NPT. 195812251990001001

2. Sekertaris

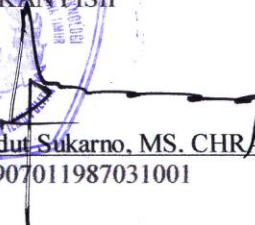

Dr. Yuli Candrasari, M.Si
NIP. 197107302021212003

3. Anggota


Dra. Diana Amalia, Msi
NPT.195907011987031001

Mengetahui

DEKAN FISIP


Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS. CHRA
NIP. 195907011987031001



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nadya Afifah Setyaning Ayu
NIM : 1643010009
Fakultas /Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi/Tugas Akhir : Persepsi Masyarakat Surabaya Terhadap Fitur Layanan
Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN
Tesis/Desertasi : -

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun diinstitusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 9 Januari 2023

Yang Menyatakan



(NADYA AFIFAH SETYANING A.)

ABSTRAK

Dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi BPJS Kesehatan menghadirkan inovasi media baru yaitu *Mobile JKN* untuk memudahkan peserta dalam melakukan perubahan data dalam status kepesertaannya di Program JKN-KIS. Diharapkan dengan adanya inovasi ini, masyarakat semakin dimudahkan dan tak perlu repot datang ke kantor BPJS untuk mendapatkan informasi dan pelayanan administrasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat Surabaya terhadap fitur layanan jaminan kesehatan berbasis teknologi *Mobile JKN*. Penelitian ini menggunakan teori persepsi. Persepsi merupakan segala proses pemilihan, pengorganisasian, dan penginterpretasian masukan informasi. Terdapat tiga komponen utama persepsi yaitu *Seleksi, Interpretasi, Reaksi*. Teori persepsi ini digunakan untuk melihat persepsi masyarakat Surabaya terhadap fitur layanan jaminan Kesehatan berbasis teknologi *Mobile JKN*. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan Teknik pengambilan data menggunakan Teknik wawancara.

Kata Kunci : Persepsi, *Mobile JKN*, Kualitatif

ABSTRACT

The background of this research is that with the development of information and communication technology, BPJS Kesehatan presents a new media innovation, namely Mobile JKN, to make it easier for participants to make data changes in their membership status in the JKN-KIS Program. It is hoped that with this innovation, it will be easier for the public and they don't have to bother coming to the BPJS office to get information and administrative services. This study aims to determine the perceptions of the people of Surabaya towards the features of the Mobile JKN technology-based health insurance service.

This study uses the theory of perception. Perception is all the process of selecting, organizing, and interpreting information input. There are three main components of perception namely Selection, Interpretation, Reaction. This perception theory is used to look at the perceptions of the people of Surabaya towards the features of the Mobile JKN technology-based health insurance service. The method used in this study is descriptive qualitative with data collection techniques using interview techniques.

Keywords: Perception, Mobile JKN, Qualitative

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin penulis panjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat, pertolongan, dan kasih sayang-Nya yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul "Persepsi Masyarakat Surabaya Terhadap Fitur Layanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi *Mobile JKN*", sebagai salah satu persyaratan pendidikan Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "VETERAN" Jawa Timur.

Tak lupa juga shalawat serta salam senantiasa teriring kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW yang selalu memberikan syafaat pada umatnya. Semogakita selalu berada di dalam keridhaan-Nya.

Terselesaikannya penelitian ini adalah merupakan nikmat yang telah Allah berikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa selama penyusunan penelitian ini hingga selesai tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional "VETERAN" Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Yuli Candrasari, M.Si, selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "VETERAN" Jawa Timur.

3. Ibu Diana Amalia, Dra., M.Si selaku Dosen Pembimbing penulis yang sudah dengan sabar dan penuh pengertian membimbing penulis selama pengerjaan penelitian ini.
4. Kepada orang tua penulis tercinta yang telah memberikan dukungan secara moriil dan materiil, serta segala doa yang telah mereka panjatkan untuk penulis. Terima kasih atas kasih sayang yang tiada batasnya yang telah dicurahkan kepada penulis, yang tidak dapat penulis balas walau dengan apapun.
5. Teman – teman peneliti yaitu, Lailatul, Lisa, Irine, Winda, Keren, Fuad, Ijal, Fiky, Faisal, Dimas, Jay. Terimakasih saling membantu dan saling memberikan dukungan kepada peneliti.
6. Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang banyak membantu peneliti dalam menyusun penelitian ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan penelitian ini, oleh karena itu diharapkan penelitian selanjutnya dapat menyempurnakannya. Akhir kata semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya untuk rekan-rekan Program Studi Ilmu Komunikasi.

Wasalamu'alaikum Wr.Wb

Sidoarjo, 24 September 2022

Nadya Afifah S.A

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Internet	17
2.2.2 Internet Sebagai Media Baru.....	18
2.2.3 Pelayanan Kesehatan.....	19
2.2.4 Pelayanan Publik.....	20
2.2.5 Mobile Aplikasi.....	22
2.2.6 Mobile JKN	23

2.2.7 Fitur Aplikasi Mobile JKN.....	25
2.2.8 Persepsi	28
2.2.9 New Media Komunikasi	31
2.2.10 Determinisme Teknologi.....	32
2.3 Kerangka Berpikir.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Definisi Konseptual.....	37
3.2.1 Persepsi	37
3.2.2 Pelayanan Kesehatan.....	38
3.2.3 Aplikasi Mobile JKN	39
3.2.4 Fitur Aplikasi Mobile JKN.....	39
3.3 Lokasi Penelitian.....	42
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	42
3.5 Informan Penelitian.....	42
3.6 Teknik Penarikan Informan.....	43
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.8 Metode Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.1 Gambaran Umum Surabaya	49
4.1.2 Sejarah Singkat Surabaya.....	50
4.1.3 Aplikasi Mobile JKN	51

4.2 Hasil Penelitian.....	53
4.3 Penyajian Data dan Analisis Data	55
4.4 Fitur Aplikasi Mobile JKN Yang Sering Digunakan Oleh Para Informan	60
4.4.1. Fitur Skrining Riwayat Kesehatan Membantu Memantau Kondisi Kesehatan	60
4.4.2. Fitur Skrining Mandiri Covid -19 Menekan Perkembangan Covid-19	62
4.4.3. Fitur Ketersediaan Tempat Tidur Memudahkan Mencari Kamar Rawat Inap	63
4.4.4. Fitur Ubah Data Peserta Mempermudah Mengganti Data Anggota Yang Terdaftar Dalam Mobile JKN.....	65
4.4.5. Fitur Pendaftaran Pelayanan (Antrean) Memudahkan Waktu Tunggu Pasien Di Poli Untuk Dilayani	66
4.4.6. Fitur Info Lokasi Faskes Memudahkan Peserta Mengetahui Lokasi Fasilitas Kesehatan Terdekat	68
4.4.7. Fitur Konsultasi Dokter Memudahkan Peserta Untuk Berobat	70
4.4.8. Fitur Pendaftaran Peserta Baru Memudahkan Calon Peserta JKN Mendaftar BPJS Kesehatan	71
4.5. Fitur Aplikasi Mobil JKN Yang Jarang Digunakan Oleh Para Informan	73
4.5.1. Fitur Artikel.....	73

4.5.2. Fitur Pengaduan Layanan.....	74
4.6. Jaringan Para Pengguna Aplikasi Mobile JKN Kurang Stabil	76
4.7. Masih Terjadi Error Pada Saat Mengakses Aplikasi Mobile JKN..	76
4.8. Pelayanan Kesehatan Beralih ke Teknologi Mobile JKN	77
4.9. Persepsi Masyarakat Surabaya Terhadap Fitur Yang Sering Mereka Gunakan	79
4.10. Pembahasan Hasil Penelitian	82
BAB V PENUTUP.....	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1 Interview Guide

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu... ..	15
Tabel 2.9 Kerangka Berpikir.....	35

DAFTAR GAMBAR

Dokumentasi Wawancara.....	100
----------------------------	-----