

**TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT SURABAYA  
MENGENAI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL  
(JKN) MELALUI *WEBSITE* BPJS KESEHATAN**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh:

Olivia Marshelin Andreina

NRP.1423012008

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA**

**2018**

**TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT SURABAYA  
MENGENAI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL  
(JKN) MELALUI *WEBSITE* BPJS KESEHATAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh  
Gelara Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala  
Surabaya**



Disusun Oleh:

Olivia Marshelin Andreina

NRP.1423012008

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA**

**2018**

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Olivia Marshelin Andreina

NRP : 1423012008

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul :

**“TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT SURABAYA MENGENAI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) MELALUI WEBSITE BPJS KESEHATAN”** adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 19 Januari 2018

Penulis



Olivia Marshelin Andreina

NRP. 1423012008

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

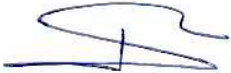
**TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT SURABAYA  
MENGENAI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL  
(JKN) MELALUI *WEBSITE* BPJS KESEHATAN**

Oleh:


Olivia Marshelin Andreina

NRP.1423012008

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I: Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. (  )

NIK. 142.09.0647

Pembimbing II: Dra. Sri Moerdijati, M.S. (  )

NIK. 142.LB.0852

Surabaya, 4 Januari 2018

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Rabu, 17 Januari 2018

Mengesahkan,  
Fakultas Ilmu Komunikasi,

Dekan,



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji:

1. Ketua : Novcina S. Dugis., S.Sos., MA.

NIK. 142.11.0708

2. Sekretaris : Dra. Sri Moerdijati., MS.

NIK. 142.LB.0852

3. Anggota : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIK. 142.09.0647

4. Anggota : Brigitta Revia S.F., S.IKom., M.Med.Kom

NIK. 142.15.0849

**LEMBAR PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Olivia Marshelin Andreina

NRP : 1423012008

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : **TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT SURABAYA  
MENGENAI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN  
NASIONAL (JKN) MELALUI WEBSITE BPJS  
KESEHATAN**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 19 Januari 2018

Yang menyatakan,



Olivia Marshelin Andreina

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas berkat dan penyertaan-Nya, penulis tak akan mampu menyelesaikan skripsi ini. Dengan menempuh pendidikan di Universitas Katolik Widya Mandala Fakultas Ilmu Komunikasi, skripsi yang telah saya susun ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang selalu mendukung saya. Mereka berdua selalu mendukung dan menyemangati saya untuk menyelesaikan penulisan skripsi saya ini. Terima kasih untuk Papa dan Mama yang selalu mendoakan yang terbaik untuk saya hingga hari ini. Skripsi ini merupakan salah satu hal yang saya perjuangkan untuk kedua orang tua saya.

Surabaya, 12 Desember 2017

Olivia Marshelin Andreina

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas berkat dan penyertaan-Nya, penulis tak akan mampu menyelesaikan skripsi ini. Skripsi dengan judul **TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT SURABAYA MENGENAI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) MELALUI *WEBSITE* BPJS KESEHATAN** ini adalah salah satu kewajiban yang harus penulis tempuh, untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Melalui skripsi ini, penulis mendapat banyak manfaat positif. Baik manfaat akademis, maupun manfaat lainnya yang dirasakan penulis selama penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap, skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca, terutama bagi mereka yang berminat untuk melakukan penelitian sejenis. Skripsi ini berisi mengenai tingkat pengetahuan masyarakat Surabaya mengenai program Jaminan Kesehatan Nasional melalui *website*. Dalam penelitian ini, program Jaminan Kesehatan Nasional menjadi pesan yang disampaikan pihak BPJS Kesehatan sebagai komunikator, dan masyarakat Surabaya sebagai komunikannya.

Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, penulis memperoleh banyak dukungan dan semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin sekali mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu baik secara langsung, melalui doa, dan segala bentuk motivasi maupun *support* moral yang diberikan. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:



1. Tuhan Yesus Kristus, atas anugerah dan penyertaan-Nya penulis dapat memiliki harapan dan semangat untuk menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik.
2. Sugiarto, sebagai seorang ayah yang senantiasa mengingatkan penulis untuk menyelesaikan pendidikan sarjana hingga tuntas tanpa lupa mendoakan penulis, meskipun ditengah kondisi fisiknya yang kurang baik.
3. Yohana Susanti Indriana, sebagai seorang ibu yang sangat mendukung penulis dalam segala hal. Doa, perhatian, waktu, dan tenaga dicurahkan untuk penulis agar dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
4. Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. sebagai dekan, dosen pembimbing akademik, dan juga dosen pembimbing penelitian yang sangat membantu penulis selama penulis dalam masa perkuliahan di Universitas Katolik Widya Mandala, memberikan dorongan, masukan, dan nasehat agar penulis menyelesaikan pendidikan dengan baik.
5. Dra. Sri Moerdijati, M.S. sebagai dosen pembimbing penelitian, yang dengan sepenuh hati membimbing penulis, memberikan waktu, tenaga, dan ilmu agar penulis bisa menyelesaikan penelitian dengan baik.
6. Vicy Harijanto, Kristian Adi Candra, dan Angela Jesiska, sebagai kakak-kakak yang terus menyemangati penulis dalam menyelesaikan pendidikan dengan baik, dengan dukungan doa dan fasilitas yang diberikan kepada penulis, sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

8. Semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Terima kasih atas segala dukungan yang telah diberikan, Tuhan memberkati.

Penulis mengucapkan terima kasih yang terdalam, atas semua bentuk dukungan dan motivasi yang diberikan. Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kata sempurna, baik dalam konten maupun teknik penulisan. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima segala kritik dan saran, demi memperbaiki banyak kekurangan yang ada pada proposal skripsi ini. Penulis juga berharap semoga proposal skripsi ini memberi wawasan yang bermanfaat bagi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan dapat menjadi referensi bagi teman-teman pada angkatan berikutnya.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL LUAR	
HALAMAN SAMPEL DALAM.....	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
<i>ABSTRACT</i> .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1    Latar Belakang Masalah.....	1
I.2    Rumusan Masalah.....	9
I.3    Tujuan Penelitian .....	9
I.4    Batasan Masalah .....	10
I.5    Manfaat Penelitian .....	10
I.5.1    Manfaat Teoritis.....	10
I.5.2    Manfaat Praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
II.1.    Kerangka Teori.....	12
II.1.1    Proses Komunikasi.....	12

II.1.2	Pengetahuan Sebagai Efek Dalam Proses Komunikasi ....	15
II.1.3	<i>New Media</i> .....	18
II.1.4	Media dalam Proses Komunikasi .....	21
II.1.4.1	<i>Website</i> .....	22
II.2	Nisbah Antar Konsep .....	25
II.3	Bagan Kerangka Konseptual .....	27
BAB III	METODE PENELITIAN.....	28
III.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	28
III.2	Metode Penelitian .....	28
III.3	Identifikasi Variabel Penelitian.....	29
III.4	Definisi Konseptual.....	29
III.5	Definisi Operasional.....	29
III.6	Populasi dan Sampel .....	39
III.6.1	Populasi .....	39
III.6.2	Sampel.....	41
III.6.3	Unit Analisis .....	42
III.7	Teknik Penarikan Sampel .....	43
III.8	Teknik Pengumpulan Data.....	47
III.9	Teknik Validitas dan Reliabilitas .....	48
III.9.1	Uji Validitas.....	48
III.9.1	Uji Reliabilitas .....	48
III.10	Teknik Analisis Data .....	49
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	52
IV.1	Gambaran Sumbek Penelitian.....	52
IV.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	61
IV.3	Hasil Penelitian.....	64
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	94

V.1 Kesimpulan.....	94
V.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN .....	99

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Hasil Survey Awal.....	7
Tabel II.1	Model Komunikasi Lasswell.....	13
Tabel III.1	Jumlah Penduduk Kota Surabaya Menurut Usia dan Jenis Kelamin.....	40
Tabel III.2	Responden Terpilih Wilayah Surabaya.....	45
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas Pengetahuan Produk, Pembelian, dan Pemakaian.....	62
Tabel IV.2	Hasil Uji Reliabilitas Pengetahuan Produk, Pembelian, dan Pemakaian.....	63
Tabel IV.3	Kategori Tingkat Pengetahuan Responden.....	65
Tabel IV.4	Usia Responden.....	66
Tabel IV.5	Jenis Kelamin Responden.....	68
Tabel IV.6	Pekerjaan Responden.....	69
Tabel IV.7	Deskripsi Pengetahuan Sumber dan Manfaat Produk.....	72
Tabel IV.8	Deskripsi Pengetahuan Peserta Produk.....	74
Tabel IV.9	Deskripsi Pengetahuan Ciri Produk.....	77
Tabel IV.10	Deskripsi Pengetahuan Harga Produk.....	78
Tabel IV.11	Deskripsi Pengetahuan Pembelian.....	82
Tabel IV.12	Deskripsi Pengetahuan Pemakaian.....	84
Tabel IV.13	Tingkat Pengetahuan Masyarakat Surabaya Mengenai Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Melalui <i>Website</i> BPJS Kesehatan.....	86
Tabel IV.14	Usia Dengan Tingkat Pengetahuan Masyarakat Surabaya Mengenai Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Melalui <i>Website</i> BPJS Kesehatan.....	88

Tabel IV.15	Jenis Kelamin Dengan Tingkat Pengetahuan Masyarakat Surabaya Mengenai Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Melalui <i>Website</i> BPJS Kesehatan.....	90
Tabel IV.16	Pekerjaan Dengan Tingkat Pengetahuan Masyarakat Surabaya Mengenai Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Melalui <i>Website</i> BPJS Kesehatan .....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Pemberitaan Mengenai JKN .....	5
Gambar II.1	<i>Website</i> BPJS Kesehatan .....	25
Gambar IV.1	<i>Website</i> BPJS Kesehatan .....	53
Gambar IV.2	Lambang BPJS Kesehatan.....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 .....	99
LAMPIRAN 2 .....	103
LAMPIRAN 3 .....	129

## ABSTRAK

Olivia Marshelin Andreina NRP.1423012008. *Tingkat Pengetahuan Masyarakat Surabaya mengenai Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui Website BPJS Kesehatan.*

Seiring berkembangnya zaman, kemajuan teknologi semakin pesat. Media cetak sudah mulai ditinggalkan dan beralih ke media *online*. Salah satu jenis media *online* yang banyak digunakan adalah *website*.

Penelitian ini mengungkap bagaimana tingkat pengetahuan masyarakat Surabaya mengenai Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui *website* BPJS Kesehatan. Peneliti melakukan penelitian ini karena melihat beberapa fakta yang ada menunjukkan bahwa masyarakat Surabaya kurang memahami mengenai program Jaminan Kesehatan Nasional. Dalam teori komunikasi dari Harold Lasswell, proses komunikasi menghasilkan efek, yang salah satunya adalah efek kognitif / pengetahuan. Peneliti menggunakan metode survei karena peneliti ingin mengumpulkan informasi dan fakta yang diperoleh dari responden, dengan membagikan kuesioner di Surabaya

Dengan penelitian mengenai tingkat pengetahuan ini, peneliti menemukan hasil bahwa tingkat pengetahuan masyarakat Surabaya mengenai Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui *website* BPJS Kesehatan adalah tinggi. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa responden dengan tingkat pengetahuan yang rendah adalah pengunjung *website* dengan usia dibawah dua puluh tahun. Sedangkan yang memiliki tingkat pengetahuan tinggi adalah pengunjung *website* dengan jenis kelamin perempuan, usia antara tiga puluh hingga tiga puluh sembilan tahun dan berprofesi sebagai karyawan.

Kata Kunci: Tingkat Pengetahuan, Jaminan Kesehatan Nasional, BPJS Kesehatan, *Website*

## ***ABSTRACT***

Olivia Marshelin Andreina. NRP.1423012008. *Level of Community Knowledge of Jaminan Kesehatan Nasional Programme Through BPJS Kesehatan's Website.*

As time goes by, technology grows rapidly. Physical media slowly obsolete and people use online media more. Website is one of online media that is used.

This study measures the level of knowledge of Surabaya People about Jaminan Kesehatan Nasional Programme Through BPJS Kesehatan's Website. Researcher does this research to look for some facts that that the people in Surabaya have less understanding about the Jaminan Kesehatan Nasional Programme. In Harold Lasswell's Communication Theory, there are effects in the process of communication, and cognitive effect / knowledge is one of them. Researcher uses survey methods because researcher wants to collect information and facts obtained from respondents, by distributing questionnaires in Surabaya.

From this research, researcher found out that the knowledge level of Surabaya People about Jaminan Kesehatan Nasional Programme Through BPJS Kesehatan's Website is high, with the variety. From the research, we know that the low-knowledged people aged below twenty years. While the high knowledged people is female gender, aged between thirty to thirty nine years and worked as an employee.

**Keywords:** Knowledge Level, Jaminan Kesehatan Nasional Programme, BPJS Kesehatan, Website