



**EFEKTIVITAS *ELECTRONIC SERVICE OF QUALITY*
DAN KUALITAS INFORMASI APLIKASI *MOBILE*
JKN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS
KESEHATAN CABANG JAKARTA BARAT**

TESIS

OLEH

FITRIA NURLAILA PULUKADANG

55220110061

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2022



**EFEKTIVITAS *ELECTRONIC SERVICE OF QUALITY*
DAN KUALITAS INFORMASI APLIKASI *MOBILE*
JKN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS
KESEHATAN CABANG JAKARTA BARAT**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi**

OLEH

FITRIA NURLAILA PULUKADANG

55220110061

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2022



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama Lengkap : Fitria Nurlaila Pulukadang
NIM : 55220110061
Jenjang Pendidikan : S2
Kosentrasi : *Corporate Communication*
Judul Karya Akhir/Tesis : Efektivitas *Electronic Service Quality* dan Kualitas
Informasi Aplikasi *Mobile JKN* Terhadap Kepuasan
Peserta BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Barat

Jakarta, 28 Juli 2022

Dosen Pembimbing

(Dr. Suraya, M.Si)

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

Judul : Efektivitas *Electronic Service Quality* dan Kualitas Informasi Aplikasi *Mobile JKN* Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Barat

Nama : Fitria Nurlaila Pulukadang

NIM : 55220110061

Jenjang Pendidikan : S2

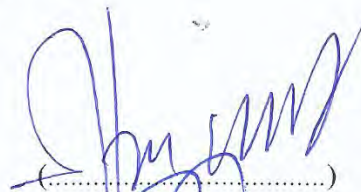
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Corporate Communication*

Tanggal : 10 Agustus 2022

Jakarta, 10 Agustus 2022
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
(Dr. Heri Budiarto, M.Si)



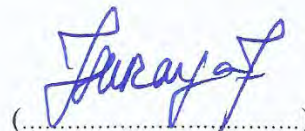
(.....)

2. Penguji Ahli :
(Dr. Afdal Makkuraga, M.Si)



(.....)

3. Pembimbing :
(Dr. Suraya, M.Si)



(.....)



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : Efektivitas *Electronic Service Quality* dan Kualitas Informasi Aplikasi *Mobile JKN* Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Barat

Nama : Fitria Nurlaila Pulukadang

NIM : 55220110061

Jenjang Pendidikan : S2

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Corporate Communication*

Tanggal : 10 Agustus 2022

- Jakarta, 10 Agustus 2022
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
(Dr. Heri Budiarto, M.Si)

2. Penguji Ahli :
(Dr. Afdal Makkuraga, M.Si)

3. Pembimbing :
(Dr. Suraya, M.Si)



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama Lengkap : Fitria Nurlaila Pulukadang
NIM : 55220110061
Jenjang Pendidikan : S2
Kosentrasi : *Corporate Communication*
Judul Karya Akhir/Tesis : Efektivitas *Electronic Service Quality* dan Kualitas Informasi Aplikasi *Mobile JKN* Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Barat

Jakarta, 10 Agustus 2022

Dosen Pembimbing

(Dr. Suraya, M.Si)

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi

(Dr. Heri Budiarto, M.Si)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Fitria Nurlaila Pulukadang

NIM : 55220110061

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

dengan "*Effectiveness Of E-Service And Information Quality Mobile JKN Toward Customer Satisfaction of BPJS Kesehatan*", telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 18 Agustus 2022, didapatkan nilai persentase sebesar 27%.

Jakarta, 18 Agustus 2022

Administrator Turnitin



Sukadi, SE., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Efektivitas *Electronic Service Quality* dan Kualitas Informasi
Aplikasi *Mobile JKN* Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan
Cabang Jakarta Barat

Nama : Fitria Nurlaila Pulukadang

N I M : 55220110061

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 10 Agustus 2022

- Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 10 Agustus 2022



(Fitria Nurlaila Pulukadang)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, terima kasih atas segala-galanya. Peneliti hanyalah Hamba-Mu yang tak berdaya, namun dengan ridho-Mu dan kehendak-Mu, Alhamdulillah peneliti mampu mewujudkan mimpi ini.

Tesis ini merupakan hasil usaha yang sudah peneliti lakukan selama beberapa bulan terakhir yang tentunya menguras banyak waktu dan tenaga. Tapi itu semua adalah usaha yang peneliti lakukan dalam proses untuk dapat mewujudkan mimpi dalam memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi.

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada dosen pembimbing tesis yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing peneliti hingga dapat menyelesaikan tesis ini. Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Heri Budianto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Program Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Afdal Makkuraga, M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Program Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Suraya, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Program Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

5. Seluruh Dosen Program Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang tentunya tidak dapat di sebutkan satu-persatu, terimakasih atas ilmu yang bapak dan ibu berikan kepada penulis
6. Pimpinan BPJS Jakarta Pusat yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
7. Teman-teman Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, terimakasih untuk semua kebersamaannya selama menempuh pendidikan yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
8. Seluruh staf Program Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
9. Suami tercinta dr. Mahesa Paranadipa., M.H yang selalu mendukung dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini, jauh sekali dari kata sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang membangun dan dapat menjadi motivasi pada penelitian berikutnya.

Jakarta, 8 Juli 2022

Fitria Nurlaila Pulukadang

ABSTRAK

Saat ini, perkembangan teknologi informasi yang pesat mendorong BPJS Kesehatan untuk melakukan inovasi digital. Salah satunya, sebagai solusi keluhan antrian panjang di kantor BPJS Kesehatan. Pada 15 November 2017 BPJS Kesehatan resmikan aplikasi yang bernama “*Mobile JKN*”. *Mobile JKN* hadir sebagai salah satu sarana untuk mempermudah kebutuhan peserta dan calon peserta JKN-KIS.

Konsep *E-Service Quality* atau yang merupakan versi baru dari *Service Quality*, menurut Goetsch Davis (Dalam Yamit, 2005: 8) *E-Service Quality* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan Internet. Chase, Jacobs, & Aquilano, Ho dan Lee (Dalam Jonathan, 2013: 105), menyebutkan terdapat 5 dimensi di dalam pengukuran *E-Service Quality*, yaitu *Information Quality*, *Security*, *Website Functionality*, *Customer Relationship*, dan *Responsiveness and Fulfillment*. *Information Quality* merupakan informasi yang tersedia pada sebuah situs yang merupakan komponen utama dari kualitas pelayanan yang dirasakan. *Security* dalam hal ini berkaitan dengan bagaimana sebuah situs terbukti dapat dipercaya bagi pelanggannya.

Adapun metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survey. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisa Efektivitas *Electronic Service Quality* dan Kualitas Informasi Aplikasi *Mobile JKN* Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Barat’. Hasil penelitian ini adalah adanya hubungan yang signifikan antara e-service Quality, kualitas informasi *Mobile JKN*.

Teori yang diambil dalam penelitian ini adalah Teori Kualitas Sistem, Teori Kualitas Informasi dan teori Kepuasan Pengguna. Setelah melakukan serangkaian Analisa dan pengujian teori, sehingga penulis dapat menyimpulkan bahwa teori yang diuji adalah benar terjawab. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Jaya & Sundari, 2017) yang menunjukkan bahwa Kualitas Sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) berpengaruh baik secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna (Y) Sistem Informasi Penilaian. Nilai signifikan t untuk kualitas sistem lebih kecil dari α yang ditetapkan ($\alpha = 0,05$) yaitu 0,000. Selain itu, hasil pengujian ini juga menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($2,871 > 1,686$) untuk kualitas sistem informasi, Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan Signifikansi untuk t kualitas informasi 0,000. Sehingga nilai probabilitas $0,00 < 0,005$ Dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,973 > 1,686$), sehingga dapat diputuskan bahwa H_1 diterima. Artinya kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, hasil penelitian juga menyimpulkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *Electronic Service Quality*, *Kualitas Informasi*, *Mobile JKN*

ABSTRACT

Currently, the rapid development of information technology has encouraged BPJS Kesehatan to carry out digital innovations. One of them is as a solution to complaints of long queues at the BPJS Kesehatan office. On November 15, 2017 BPJS Kesehatan inaugurated an application called "Mobile JKN". Mobile JKN is present as a means to facilitate the needs of JKN-KIS participants and prospective participants.

Konsep E-Service Quality or which is a new version of Service Quality, according to Goetsch Davis (Dalam Yamit, 2005: 8) E-Service Quality was developed to evaluate a service provided on the Internet network. Chase, Jacobs, & Aquilano, Ho and Lee (In Jonathan, 2013: 105), mentioned that there are 5 dimensions in the measurement of E-Service Quality, namely Information Quality, Security, Website Functionality, Customer Relationships, and Responsiveness and Fulfillment. Information Quality is information available on a site that is the main component of the perceived quality of service. Security in this case has to do with how a site proves trustworthy for its customers.

The method used is a quantitative method with a survey approach. The purpose of this study is to analyze the Effectiveness of Electronic Service Quality and Information Quality of the JKN Mobile Application on the Satisfaction of BPJS Kesehatan West Jakarta Branch Participants'. The result of this study is that there is a significant relationship between e-service Quality, the quality of Mobile JKN information.

The theories taken in this study are System Quality Theory, Information Quality Theory and User Satisfaction theory. After conducting a series of Analysis and testing of the theory, so that the author can conclude that the theory tested is correctly answered. This result is in line with research (Jaya & Sundari, 2017) which shows that System Quality (X1) and information quality (X2) have a good effect together on user satisfaction (Y) Assessment Information System. The significant value of t for system quality is less than the set α ($\alpha = 0.05$) which is 0.000. In addition, the results of this test also show that the calculated t value is greater than the table t value ($2.871 > 1.686$) for the quality of the information system, based on the results of the test, it can be concluded that H_0 is accepted and the Significance for t information quality is 0.000. So that the probability value of $0.00 < 0.005$ And the calculated value of t is greater than the table t ($2.973 > 1.686$), so it can be decided that H_1 is accepted. This means that the quality of information has a positive effect on user satisfaction, the results of the study also concluded that the quality of information systems has a dominant influence on user satisfaction.

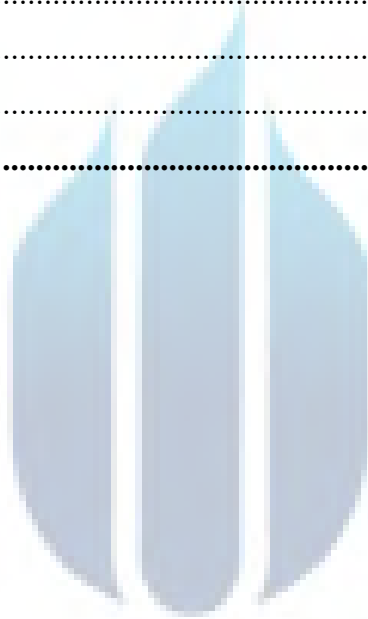
Keyword: Electronic Service Quality, Information Quality, Mobile JKN

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS.....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>.....	v
PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Signifikansi Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Kerangka Teori	29
2.2.1 <i>Computer Mediated Communication (CMC)</i>	29
2.2.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	31
2.2.3 <i>Electronic Service Quality</i>	32
2.2.4 Teori Kualitas Informasi	34
2.2.4 Kepuasan Peserta.....	36
2.3. Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Paradigma Penelitian.....	40

3.2	Pendekatan Penelitian	41
3.3	Metode Penelitian	42
3.4	Sifat Penelitian.....	42
3.5	Operasional Variabel.....	43
3.6	Populasi dan Sampel	46
	3.6.1 Populasi	46
	3.6.1 Sampel.....	46
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.8	Pengumpulan Data.....	49
3.9	Pengujian Instrumen	49
3.10	Uji Validitas	50
3.11	Analisis Reliabilitas	53
3.12	Analisis Data	56
	3.12.1 Uji Asumsi	56
	3.12.2 Uji Normalitas.....	56
	3.12.3 Uji Path Diagram	56
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	57
	4.1.1 Profil BPJS Cabang Jakarta Barat	56
4.2	Profil Responden.....	59
	4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
	4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
	4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	62
	4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
4.3	Asumsi Klasik.....	65
	4.3.1 Uji Normalitas.....	65
	4.3.2 Analisis Autokorelasi (Durbin Watson)	68
	4.3.3 Uji Linearitas	68
	4.3.4 Uji Multikolinearitas	69
4.4	Uji Korelasi Berganda.....	70
4.5	Koefisien Determinasi	72

4.6 Uji Regresi Berganda.....	74
4.7 Uji Hipotesis.....	76
4.7.1 Uji T	76
4.7.2 Uji F.....	79
4.8 Pembahasan.....	83
BAB V PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Implikasi.....	88
5.3 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA.....	93



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penggunaan <i>Mobile</i> JKN Periode 2016-2015.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Operasional Variabel	44
Tabel 3.2 Skala Likert	49
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel X1 (Kualitas Sistem)	50
Tabel 3.4 Uji Validitas Variable X2 (Kualitas Informasi).....	51
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pengguna)	52
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Variabel X1 (Kualitas Sistem)	54
Tabel 3.7 Uji Reliabilitas Variabel X2 (Kualitas Informasi)	54
Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pengguna)	54
Tabel 3.9 Tabel Reliabilitas	55
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	62
Tabel 4.4 Sebaran Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 4.5 Uji Normalitas Variabel X1 Terhadap Variabel Y.....	65
Tabel 4.6 Uji Normalitas Variabel X2 Terhadap Variabel Y.....	65
Tabel 4.7 Model Summary Autokorelasi	68
Tabel 4.8 Uji Linearitas Variabel Kualitas Sistem	69
Tabel 4.9 Uji Linearitas Variabel Kualitas Informasi	69
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas	70
Tabel 4.11 Tabel Uji Korelasi Berganda	71
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi	73
Tabel 4.13 Tabel Uji Regresi Berganda	74
Tabel 4.14 Tabel Koefisien Uji T.....	77
Tabel 4.15 Anova Uji F	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	7
Gambar 2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	32
Gambar 2.2 Konsep <i>Electronic Service Quality</i>	34
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	39
Gambar 4.1 Pie Charts Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Gambar 4.2 Pie Charts Responden Berdasarkan Usia	61
Gambar 4.3 Pie Charts Responden Berdasarkan Pendidikan	62
Gambar 4.4 Pie Charts Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Gambar 4.5 Histogram	66
Gambar 4.6 Gambar Table P-P Plot Regresi Berganda	67
Gambar 4.7 Scatterplot	67
Gambar 4.8 Hasil Jalur Analisis AMOS	81

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	102
Lampiran 2 Biodata	109

