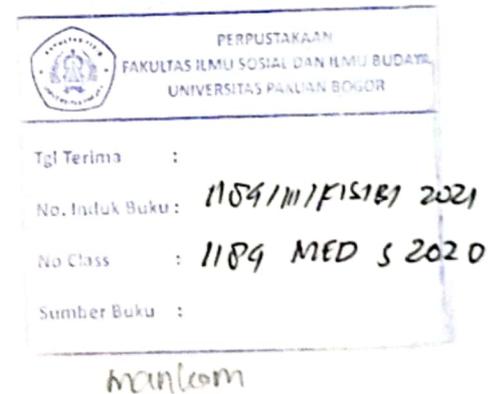


**STRATEGI KOMUNIKASI DALAM PENERAPAN APLIKASI MOBILE  
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN BPJS  
KESEHATAN KOLEK BOGOR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi  
Universitas Pakuan**

**Disusun Oleh:  
MEDIRA SYAPUTRA  
044115502**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR  
JANUARI 2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh:

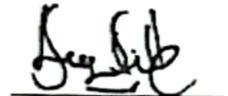
Nama : Medira Syaputra  
NPM : 044115502  
Judul : Strategi Komunikasi dalam Penerapan Aplikasi *Mobile*  
Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Perusahaan BPJS Kesehatan Kota Bogor

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Peuguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan Bogor.

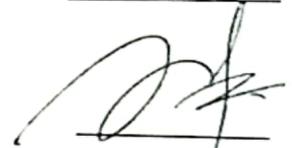
### DEWAN PENGUJI

Menyetujui

Pembimbing I : Muslim.M.Si  
NIK: 1 0909 048 513



Pembimbing II : Ismail Taufik Rusfien, M.Si  
NIK. 1.1215 047 681



Pembaca : Qoute Nuraini C, M.I.Kom  
NIK. 1.1215 047 681



Ditetapkan di : Bogor  
Tanggal: : 10 Januari 2020

Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya



Dr. Agnes Setyowati H., M.Hum  
NIK : 1 0295 006 229



Ketua Program Studi



Muslim.M.Si  
NIK: 1 0909 048 513

## ABSTRAK

**MEDIRA SYAPUTRA 044115502, 2020. "Strategi Komunikasi dalam Penerapan Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perusahaan BPJS Kesehatan Kota Bogor. Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya (FISIB) Universitas Pakuan Bogor. Pembimbing (1) Muslim, M.Si dan Pembimbing (2) Ismail Taufik Rusfien, M.Si.**

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi dalam penerapan aplikasi *mobile* jaminan kesehatan nasional (JKN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan BPJS Kesehatan Kota Bogor, (2) untuk mengetahui hambatan strategi komunikasi dalam penerapan aplikasi *mobile* jaminan kesehatan nasional (JKN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan BPJS Kesehatan Kota Bogor.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Peneliti memiliki tiga informan kunci yaitu Marina Mahardini, Andri dan Ajat Zakaria yaitu sebagai karyawan BPJS Kesehatan Kota Bogor. Sedangkan untuk informan yaitu peserta BPJS Kesehatan Kota Bogor yang merupakan pengguna aplikasi *mobile* JKN. Dalam memperoleh data digunakan metode wawancara yang mendalam dan bertahap serta observasi. Teknik keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber. Sedangkan untuk teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan BPJS Kesehatan Kota Bogor telah melakukan strategi komunikasi secara efektif. Dalam strategi yang dilakukan BPJS Kesehatan Kota Bogor untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan dalam penerapan aplikasi *mobile* JKN strategi komunikasi dengan menggunakan analisis SWOT dan membaurkan definisi Nasution (2014) mengenai dimensi kualitas pelayanan. Selain itu peneliti menjabarkan hambatan strategi komunikasi dalam penerapan aplikasi *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam meningkatkan kualitas perusahaan yang dihadapi perusahaan BPJS Kesehatan Kota Bogor.

*Kata Kunci : langkah-langkah strategi, analisis SWOT, kualitas pelayanan perusahaan.*