



**Hubungan antara Terpaan Berita Negatif BPJS Kesehatan di Media
Massa dan Intensitas Komunikasi *Word of Mouth* di Masyarakat
dengan Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Kualitas Pelayanan
BPJS Kesehatan**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama :Fatma Izzatussayidati

NIM : 14030114120049

DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Fatma Izzatussayidati
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030114120049
3. Jurusan / Program Studi : Ilmu Komunikasi
4. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

Hubungan antara Terpaan Berita Negatif BPJS Kesehatan di Media Massa dan Intensitas Komunikasi *Word of Mouth* di Masyarakat dengan Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjana).

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, Mei 2018

Fatma Izzatussayidati
14030114120049

HALAMAN PENGESAHAN

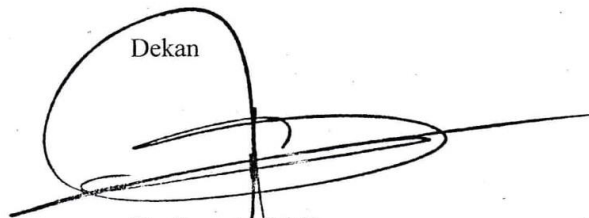
Judul Skripsi : Hubungan antara Terpaan Berita Negatif BPJS Kesehatan di Media Massa dan Intensitas Komunikasi *Word of Mouth* di Masyarakat dengan Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan

Nama Penyusun : Fatma Izzatussayidati

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, Mei 2018

Dekan


Dr. Sunarto, M.Si
NIP. 19660727 199203 1 001


Wakil Dekan I



Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si
NIP. 19610510 198902 1 002


Dosen Pembimbing :

1. Drs. Tandiyo Pradekso, M.Sc


(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Dra. Sri Widowati Herieningsih, MS


(.....)

2. Dr. Adi Nugroho, M.Si


(.....)

3. Drs. Tandiyo Pradekso, M.Sc


(.....)

But Allah is your protector and He is the best of helpers – Qur'an 3 :150

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dalam penyusunan skripsi, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan demikian, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
3. Dr. Hapsari Dwiningtyas, S.Sos, M.A. selaku ketua Departemen S1 Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Diponegoro
4. Drs. Wiwid Noor Rakhmad, MI.Kom selaku dosen wali penulis.
5. Drs. Tandiyo Pradekso, M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih Mas Tan untuk bimbingan, masukan dan dukungan selama masa penyusunan skripsi sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
6. Dra. Sri Widowati Herieningsih, MS dan Dr. Adi Nugroho, M.Si selaku dosen penguji skripsi, terimakasih atas saran dan masukan yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Ayah dan ibu saya, Alm. Muhammad Salim Wakhid yang saya tahu pasti berdoa dari Atas sana, dan Ibu Siti Fadhilah terimakasih bu, ketika saya berhasil saya tahu bahwa doa Ibu didengar oleh Allah SWT.
8. Keluarga besar Zaeni Dahlan & Sriyah dan Maderus & Muriah, terimakasih pakhde, budhe, om, tante, mbak, dan mas yang sudah memberi semangat agar saya menyelesaikan perkuliahan ini tepat waktu, dan terutama untuk dek Shakila yang jadi *moodbooster*.
9. Mas Dodi, terimakasih sudah menemani dari awal perkuliahan hingga semester akhir dan skripsi selesai dibuat, terimakasih atas segala dukungannya.
10. Lisa, Arin, dan Sisin yang bukan lagi sekedar teman namun sahabat saya selama perkuliahan di Semarang, terimakasih sudah menemani lika-liku perkuliahan yang indah ini dan tetap ada disaat saya sedih maupun senang. Semoga setelah ini, kalian bisa cepat menyusul dan dapat gelar sarjana juga ya.
11. Mbak Nurul, teman kos pertama saya, terimakasih sudah membantu menyemangati saya dari awal pengerjaan skripsi hingga selesai.

12. Terimakasih kepada teman-teman KKN Puri Kencana Temanggung yang telah memberikan warna di dunia perkuliahan ini, semoga kalian cepat lulus dan semoga di masa depan kita masih bisa kumpul-kumpul lagi ya.
13. Terimakasih teman-teman kos DNS riri, fela, indah, soraya dll sebagai saksi hidup perjuangan penulisan skripsi hingga selesai, terimakasih atas dukungannya.
14. Terimakasih kepada teman-teman komunikasi 2014 terutama komunikasi 8 yang selalu ada untuk saya selama perkuliahan ini, menemani mengerjakan skripsi, memberi masukan untuk revisian, selalu ada disaat saya membutuhkan dll. Semoga ke depannya kita tetap bisa berteman dan bisa menciptakan kesuksesan masing-masing. Semangat !
15. Terimakasih juga kepada seluruh teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Yang mendukung, mendoakan, dan menyemangati saya. Terimakasih banyak.

Besar harapan penulis, eksistensi skripsi ini mampu memberikan gambaran aplikatif pada upaya penerapan ilmu bidang komunikasi strategis dan menghasilkan evaluasi bagi penulis sendiri serta menjadi acuan pembelajaran antara teori dengan praktik.

Semarang, Mei 2018

Fatma Izzatussayidati

ABSTRAK

Judul Skripsi : Hubungan antara Terpaan Berita Negatif BPJS Kesehatan di Media Massa dan Intensitas Komunikasi *Word of Mouth* di Masyarakat dengan Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan

Nama : Fatma Izzatussayidati

NIM : 14030114120049

Upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengatasi permasalahan buruknya aspek kesehatan di Indonesia tidak mudah karena sering mendapat pemberitaan negatif di berbagai media massa, pemberitaan tersebut sedikit banyaknya berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat kepada kualitas pelayanan BPJS Kesehatan yang ditunjukkan melalui banyak beredarnya *word of mouth* negatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara terpaan berita dan intensitas komunikasi *word of mouth* di masyarakat dengan tingkat kepercayaan masyarakat pada kualitas pelayanan BPJS Kesehatan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Populasi dalam penelitian adalah seluruh masyarakat dewasa di Kota Semarang yang pernah melihat, mendengar maupun membaca berita negatif mengenai BPJS Kesehatan dan pernah membicarakan mengenai kualitas pelayanan BPJS Kesehatan. Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 100 responden.

Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan menggunakan analisis korelasi Pearson. Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang negatif antara terpaan berita di media massa dengan tingkat kepercayaan masyarakat pada kualitas pelayanan BPJS Kesehatan dengan nilai signifikansi sebesar 0,025 ($<0,05$) dan nilai korelasi Pearson sebesar -0,224. Selanjutnya, uji korelasi Pearson mengenai intensitas *word of mouth* dan tingkat kepercayaan masyarakat pada kualitas pelayanan BPJS Kesehatan menunjukkan hubungan yang negatif dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,001$) dan nilai korelasi sebesar -0,426. Artinya semakin intens komunikasi *word of mouth* di masyarakat maka kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan BPJS Kesehatan akan semakin rendah. Saran yang diberikan yaitu agar menjalin hubungan dengan media massa sehingga isu negatif yang beredar dapat dikonfirmasi terlebih dahulu dan tidak menjadi *word of mouth* yang buruk di masyarakat.

Kata kunci : Terpaan Berita, Media Massa, Word of Mouth, Tingkat Kepercayaan Masyarakat, BPJS Kesehatan

ABSTRACT

Thesis title : The Relationship between Negative News Exposure in Mass Media and Word of Mouth Intensity with The level of public confidence in BPJS Health Care's service quality.

Name : Fatma Izzatussayidati

NIM : 14030114120049

The efforts that made by the government to resolve the problem of health in Indonesia is not easy because it often gets negative news in various mass media, the news is a bit influential on the level of public confidence to BPJS Health Care's service quality that shown through the many circulation word of mouth negative. The purpose of this research is to determine the relationship between news exposure and word of mouth intensity with the level of public confidence in BPJS Health Care's service quality. Sampling in this research is purposive sampling. The population in this study were all society in Semarang City who had seen, heard or read negative news about BPJS Health Care and ever talked about service quality of BPJS Health Care. The number of samples researched as many as 100 respondents.

Based on the hypothesis conducted using data analysis Pearson correlation analysis. The results showed that there was a negative correlation between news exposure in mass media and the level of public confidence in BPJS Health Care's service quality starter with significance value 0,025 ($<0,05$). The results showed a negative relationship between the news exposure in mass media with the level of public confidence in BPJS Health Care's service quality with a significance value of 0.025 (<0.05) and Pearson correlation value of -0.224. Furthermore, Pearson's correlation test of word of mouth intensity and level of public confidence in BPJS Health Care's service quality showed a negative relationship with significance value of 0.000 (<0.001) and correlation value of -0.426. This means that the more intense word of mouth in society then the public confidence in BPJS Health Care's service quality will be lower. The suggestion that given is to build relationships with the mass media so that the negative issues can be confirmed in advance and not become a bad word of mouth in society.

Key Words : News Exposure, Mass Media, Word of Mouth, the level of public confidence, BPJS Health Care

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat karunia dan rahmat-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Hubungan antara Terpaan Berita Negatif BPJS Kesehatan di Media Massa dan Intensitas Komunikasi *Word of Mouth* di Masyarakat dan Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan” ini dapat terselesaikan dengan baik. Berawal dari maraknya berita negatif mengenai BPJS Kesehatan di media massa selama beberapa bulan terakhir, peneliti tertarik untuk meneliti apakah terpaan berita memiliki hubungan terhadap kepercayaan masyarakat. Peneliti juga tertarik untuk meneliti tentang word of mouth pada tingkat kepercayaan masyarakat.

Skripsi ini terdiri dari empat bab. Bab pertama menguraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan signifikansi penelitian, landasan teori, hipotesis, serta metodologi penelitian. Bab kedua terdiri dari deskripsi hasil penelitian. Bab yang ketiga berisi analisis Pearson untuk mengkaji kekuatan hubungan antar variabel yang telah dirumuskan dalam hipotesis dan pembahasan. Pada bab terakhir yaitu bab empat berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, adanya kritik dan saran yang bersifat membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkannya. Amin

Semarang, Mei 2018

Fatma Izzatussayidati

14030114120049

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found. Error! Bookmark not found.

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found. Error! Bookmark not found.

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found. 9

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found. Error! Bookmark not found.

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.....
.....Error! Bookmark not defined.

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.
.....Error! Bookmark not defined.

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.
.....Error! Bookmark not defined.

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.Error!
Bookmark not defined.

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.Error!
Bookmark not defined.

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.Error!
Bookmark not defined.

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.Error!
Bookmark not defined.

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.Error!
Bookmark not defined.

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.Error!
Bookmark not defined.

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.Error!
Bookmark not defined.

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.Error!
Bookmark not defined.

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.Error!

Bookmark not defined.

**BAB II TERPAAN BERITA BPJS KESEHATAN DI MEDIA MASSA,
INTENSITAS KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH* DI MASYARAKAT, DAN
TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA KUALITAS PELAYANAN
BPJS KESEHATAN**

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.Error!

Bookmark not defined.

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.Error!

Bookmark not defined.

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.

.....Error! Bookmark not defined.

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.Error!

Bookmark not defined.

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.Error!

Bookmark not defined.

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.....

.....Error! Bookmark not defined.

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found..... Error! Bookmar

BAB III HUBUNGAN ANTARA TERPAAN BERITA NEGATIF BPJS KESEHATAN DI MEDIA MASSA, INTENSITAS KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH*, DAN TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA KUALITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.Error!

Bookmark not defined.

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.Error! Bookmar

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.Error! Bookmar

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.....Error! Bookmar

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.....Error! Bookmar

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.....Error! Bookmar

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.....Error! Bookmar

BAB IV KESIMPULAN & SARAN

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.Error! Bookmar

Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.....Error! Bookmar

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Korelasi antara Terpaan Berita Negatif BPJS Kesehatan di Media dan Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan	53
Tabel 3.2 Korelasi antara Intensitas Komunikasi Word of Mouth di Masyarakat dan Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan	54
Tabel 3.3 Tabel Uji Hipotesis	55

DAFTAR GRAFIK

Diagram 2.1 Usia Responden.....	31
Diagram 2.2 Pengetahuan responden mengenai berita negatif BPJS Kesehatan.....	33
Diagram 2.3 Terpaan Berita BPJS Kesehatan di Media Massa	35
Diagram 2.4 Frekuensi responden membicarakan BPJS Kesehatan	36
Diagram 2.5 Jenis informasi atau komentar responden mengenai kualitas pelayanan BPJS	37
Diagram 2.6 Intensitas Komunikasi Word of Mouth di Masyarakat	38
Diagram 2.7 Tingkat kepercayaan responden bahwa petugas BPJS Kesehatan memiliki pengetahuan yang baik.....	40
Diagram 2.8 Tingkat kepercayaan responden bahwa karyawan (SDM) BPJS Kesehatan memiliki keterampilan yang dibutuhkan	41
Diagram 2.9 Tingkat kepercayaan responden bahwa BPJS Kesehatan memberikan fasilitas kesehatan yang selayaknya	41
Diagram 2.10 Tingkat kepercayaan responden bahwa petugas BPJS Kesehatan membantu peserta BPJS Kesehatan dengan senang hati.....	42
Diagram 2.11 Tingkat kepercayaan responden bahwa lokasi fasilitas kesehatan mudah diakses	43

Diagram 2.12 Tingkat kepercayaan responden bahwa jam kerja fasilitas kesehatan sesuai dengan kebutuhan peserta BPJS Kesehatan	43
Diagram 2.13 Tingkat kepercayaan responden bahwa jumlah fasilitas kesehatan sudah memenuhi kebutuhan peserta BPJS Kesehatan.....	44
Diagram 2.14 Tingkat kepercayaan responden bahwa peserta BPJS Kesehatan selalu mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan	45
Diagram 2.15 Tingkat kepercayaan responden bahwa petugas BPJS Kesehatan akan segera mengambil tindakan untuk menemukan solusi yang tepat apabila terjadi kesalahan	46
Diagram 2.16 Tingkat kepercayaan responden pada kelayakan kondisi fisik fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan	47
Diagram 2.17 Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan	49

DAFTAR LAMPIRAN

1. Matriks Penelitian
2. Kuesioner
3. Tabel Induk Responden
4. Uji Validitas
5. Uji Reliabilitas
6. Uji Korelasi Pearson
7. Daftar Berita Negatif BPJS Kesehatan di Media Massa

