

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian.....	7
1.2.1 Fokus Penelitian.....	7
1.2.2 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	8
1.3.2.1 Kegunaan Teoritis.....	8
1.3.2.2 Kegunaan Praktis.....	9
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	10
2.1 Kajian Literatur.....	10
2.1.1 Review Penelitian Sejenis.....	10
2.2 Kerangka Konseptual.....	17

2.2.1 Komunikasi.....	17
2.2.1.1 Definisi Komunikasi.....	17
2.2.2.1.1 Unsur-Unsur Komunikasi.....	19
2.2.2.1.2 Fungsi Komunikasi.....	20
2.2.2.1.3 Proses Komunikasi.....	22
2.2.2.1.4 Tujuan Komunikasi.....	23
2.2.2.1.5 Sifat Komunikasi.....	24
2.1.2.2 Persepsi.....	25
2.1.2.3 Aplikasi Mobile JKN.....	31
2.1.2.4 BPJS Kesehatan.....	32
2.1.2.6 Mobile JKN.....	39
2.1.2.7 Masyarakat.....	40
2.1.2.8 Puskesmas.....	42
2.3 Kerangka Teoritis.....	42
2.4 Kerangka Pemikiran.....	43
BAB III.....	48
SUBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN.....	48
3.1 Subjek Penelitian.....	48
3.2 Objek Penelitian.....	50
3.3 Metode Penelitian.....	53
3.3.1 Desain/Paradigma Penelitian.....	57
3.3.2 Prosedur Pengumpulan Data.....	58
3.3.3 Rancangan Analisis Data.....	60
3.3.4 Kredibilitas dan Tingkat Kepercayaan Hasil Penelitian.....	62

3.3.5 Membuka Akses dan Menjalin Hubungan Dengan Subjek Penelitian.....	64
3.4 Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	65
3.4.1 Lokasi Penelitian.....	65
3.4.2 Jadwal Penelitian.....	65
BAB IV.....	67
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	67
4.1.1 Proses Penelitian.....	67
4.1.2 Data Profil Informan.....	69
4.1.3 Sensasi Pengguna Mobile JKN.....	73
4.1.4 Atensi Pengguna Mobile JKN.....	84
4.1.5 Interpretasi Pengguna Mobile JKN.....	93
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	113
4.2.1 Sensasi Pengguna Mobile JKN.....	113
4.2.2 Atensi Pengguna Mobile JKN.....	114
4.2.3 Interpretasi Pengguna Mobile JKN.....	116
BAB V.....	117
KESIMPULAN DAN SARAN.....	117
5.1 Kesimpulan.....	117
5.2 Saran.....	119
5.2.1 Saran Teoritis.....	119
5.2.2 Saran Praktis.....	119
DAFTAR PUSTAKA.....	120
LAMPIRAN.....	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Mobile JKN.....	2
Gambar 1.2 Jumlah Download Mobile JKN.....	3
Gambar 1.3 Penyuluhan Kesehatan Puskesmas Cinambo.....	5
Gambar 1.4 Kegiatan Kunjungan Rumah.....	6
Gambar 2.1 Logo BPJS Kesehatan.....	32
Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 3.1 Aplikasi Mobile JKN.....	51
Gambar 3.2 Komponen Analisis Data Miles dan Huberman.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Sejenis.....	13
Tabel 3.1 Data Informan Penelitian.....	50
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	66
Tabel 4.1 Informan Ahli.....	70
Tabel 4.2 Informan Inti.....	71
Tabel 4.3 Tabulasi Sensasi Mobile JKN.....	82
Tabel 4.4 Tabulasi Atensi Mobile JKN.....	91
Tabel 4.5 Tabulasi Interpretasi Mobile JKN.....	109