

## EVALUASI KUALITAS WEBSITE BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Cahyani Budihartanti, Sri Rusiyati, Mohammad Badrul

Program Studi Sistem Informasi, STMIK Nusa Mandiri

[cahyani.cbh@nusamandiri.ac.id](mailto:cahyani.cbh@nusamandiri.ac.id)<sup>1)</sup>, [sri.siq@nusamandiri.ac.id](mailto:sri.siq@nusamandiri.ac.id)<sup>2)</sup>, [mohammad.mbl@nusamandiri.ac.id](mailto:mohammad.mbl@nusamandiri.ac.id)<sup>3)</sup>

### Abstrak

Website bpjs-kesehatan.go.id, merupakan sebuah website yang menyediakan jasa pelayanan dan informasi berbasis online, mulai dari pendaftaran, fasilitas kesehatan, skrining kesehatan, cek iuran dan informasi lainnya terkait dengan pelayanan BPJS Kesehatan, dimana melalui website BPJS kesehatan yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja dapat membantu masyarakat memperoleh informasi terkait dengan BPJS Kesehatan dengan mudah, cepat dan akurat. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas website BPJS Kesehatan dengan tujuan untuk mengetahui perbandingan antara persepsi dengan harapan pengguna terhadap website BPJS Kesehatan dengan menggunakan metode webqual dan IPA. Dimana pada metode webqual befokus pada *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* berdasarkan persepsi dari pengguna *website*. Sedangkan Metode IPA yang diterapkan pada penelitian ini berguna untuk menganalisis tingkat kesesuaian dan tingkat kesenjangan berdasarkan persepsi pengguna dengan harapan pengguna. Pada Metode IPA tingkat kesenjangan digambarkan dalam kuadran IPA, yang terdiri dari empat kuadran. Instrument yang digunakan pada penelitian ini adalah berupa kuesioner dengan teknik *random sampling* yang disebar kepada masyarakat yang sudah pernah mengakses *website* BPJS Kesehatan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat diketahui parameter mana yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan pada tampilan *website*.

**Kata Kunci:** Website BPJS Kesehatan, Evaluasi kualitas website, Metode Webqual, Metode Importance Performance Analysis (IPA)

### I. PENDAHULUAN

Website BPJS Kesehatan, [www. bpjs-kesehatan.go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id), merupakan sebuah sistem informasi yang disediakan oleh BPJS Kesehatan untuk memberikan informasi dan pelayanan secara online kepada masyarakat, mulai dari pendaftaran, fasilitas kesehatan, skrining kesehatan, cek iuran dan informasi lainnya terkait dengan pelayanan BPJS Kesehatan.

Untuk mengetahui apakah kualitas dari website BPJS Kesehatan sudah memenuhi harapan dari para pengguna, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas website, berdasarkan persepsi pengguna untuk mengetahui tingkat kepuasan dan harapan pengguna terhadap website BPJS Kesehatan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas dari website kemudian memetakan kualitasnya dan memberikan rekomendasi perbaikan (Nistantya, Darwiyanto, & Hidayati, 2015). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah

metode webqual dan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

Metode *webqual* adalah metode yang dapat digunakan untuk memberikan penilaian terhadap kualitas yang dimiliki oleh sebuah website berdasarkan pengguna (Hariyanto, Kristianto, & Cia, 2018), Sedangkan metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang harus ditingkatkan kinerjanya untuk memenuhi kepuasan pengguna (Baiti, Suprpto, & Rachmadi, 2017). Metode IPA berguna dalam menganalisis tingkat kesesuaian berdasarkan persepsi pengguna dengan harapan pengguna (Barus, Suprpto, & Herlambang, 2018).

### II. LITERATUR DAN METODE

#### 2.1 Webqual 4.0

Menurut (Barnes & Vidgen, 2002) dalam penelitian (Muhsin & Zuliestiana, 2017), *website quality* adalah sebuah instrument yang dikembangkan untuk menilai kegunaan,

informasi dan kualitas interaksi jasa dari website internet. Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Baiti et al., 2017). Webqual terdiri dari tiga dimensi yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* (Barnes & Vidgen, 2002). Berikut dimensi dari website quality 4.0.

Tabel 1 Dimensi Website Quality 4.0

| Dimensi                                                             | Variabel WebQual 4.0                                                       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Kegunaan<br>(Usability)                                             | 1. <i>I find the site easy to learn to operate</i>                         |
|                                                                     | 2. <i>My interaction with the site is clear and understandable</i>         |
|                                                                     | 3. <i>I find the site easy to navigate</i>                                 |
|                                                                     | 4. <i>I find the site easy to use</i>                                      |
|                                                                     | 5. <i>The site has an attractive appearance</i>                            |
|                                                                     | 6. <i>The design is appropriate to the type of site</i>                    |
|                                                                     | 7. <i>The site conveys a sense of competency</i>                           |
|                                                                     | 8. <i>The site creates a positive experience for me</i>                    |
| Kualitas<br>Informasi<br>(Information Quality)                      | 9. <i>Provides accurate information</i>                                    |
|                                                                     | 10. <i>Provides believable information</i>                                 |
|                                                                     | 11. <i>Provides timely information</i>                                     |
|                                                                     | 12. <i>Provides relevant information</i>                                   |
|                                                                     | 13. <i>Provides easy to understand information</i>                         |
|                                                                     | 14. <i>Provides information at the right level of detail</i>               |
|                                                                     | 15. <i>Present the information in an appropriate format</i>                |
| Kualitas<br>Interaksi<br>Pelayanan<br>(Service Interaction Quality) | 16. <i>Has a good reputation</i>                                           |
|                                                                     | 17. <i>It feels safe to complete transactions</i>                          |
|                                                                     | 18. <i>My personal information feels secure</i>                            |
|                                                                     | 19. <i>Creates a sense of personalization</i>                              |
|                                                                     | 20. <i>Conveys a sense of personalization</i>                              |
|                                                                     | 21. <i>Makes it easy to communicate with the organization</i>              |
|                                                                     | 22. <i>I feel confident that goods/services will be delivered promised</i> |

Sumber : (Barnes & Vidgen, 2002)

## 2.2 Importance Performance Analysis

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977, dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal dengan *quadrant analysis*. *Importance performance analysis* menawarkan sejumlah keuntungan untuk mengevaluasi penerimaan konsumen

terhadap penerimaan suatu program pemasaran (Martilla & James, 1977). Tahapan pertama dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah dengan menentukan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan (Anggraini, Deoranto, & Ikasari, 2015). Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrument kuesioner maka selanjutnya dilakukan analisis IPA untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna yaitu dengan mengetahui gap antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (persepsi) dari tiap variabel kualitas website berdasarkan pendekatan webqual (Napitupulu, 2016). *Importance Performance Analysis* menggabungkan tingkat pengukuran faktor kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang terbagi menjadi empat kuadran seperti pada gambar berikut

## III. METODE

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Studi Pustaka, metode yang dilakukan dengan cara mempelajari referensi dari buku, jurnal penelitian serta artikel yang berhubungan dan penelitian.
2. Wawancara, yaitu metode dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka dengan para responden yang pernah menggunakan website BPJS Kesehatan.
3. Kuesioner, teknik pengumpulan data dengan cara memberikan beberapa pertanyaan yang akan diberikan kepada responden yang pernah menggunakan website BPJS Kesehatan.

Penyusunan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada instrument yang terdapat pada metode webqual 4.0

Tabel 2 Kisi-kisi Kuesioner

| No | Dimensi                 | Atribut                                       |
|----|-------------------------|-----------------------------------------------|
| 1  | Usability<br>(Kegunaan) | Website BPJS Kesehatan sangat mudah digunakan |

|    |                                                            |                                                                                             |
|----|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  |                                                            | Interaksi dalam website BPJS Kesehatan mudah dimengerti                                     |
| 3  |                                                            | Website BPJS Kesehatan memiliki kemudahan dalam navigasi                                    |
| 4  |                                                            | Alamat website BPJS Kesehatan mudah diakses                                                 |
| 5  |                                                            | Website BPJS Kesehatan memiliki tampilan yang atraktif                                      |
| 6  |                                                            | Penyusunan tata letak informasi dalam website BPJS Kesehatan tepat                          |
| 7  |                                                            | User dapat dengan mudah menemukan informasi yang dicari                                     |
| 8  |                                                            | Komponen yang tampil pada website BPJS Kesehatan sesuai dengan kebutuhan                    |
| 9  |                                                            | Penyajian informasi dalam website BPJS Kesehatan ini memenuhi kebutuhan informasi user      |
| 10 | Kualitas Informasi (Information Quality)                   | Website BPJS Kesehatan menyediakan informasi yang cukup jelas                               |
| 11 |                                                            | Website BPJS Kesehatan menyediakan informasi yang dapat dipercaya                           |
| 12 |                                                            | Penyajian informasi dalam website BPJS Kesehatan selalu up to date                          |
| 13 |                                                            | Website BPJS Kesehatan menyediakan informasi yang relevan                                   |
| 14 |                                                            | Website BPJS Kesehatan menyediakan informasi yang mudah dimengerti                          |
| 15 |                                                            | Website BPJS Kesehatan menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan user              |
| 16 |                                                            | Website BPJS Kesehatan menyediakan informasi dengan format yang sesuai dengan jenis website |
| 17 |                                                            | Website BPJS Kesehatan memiliki reputasi yang baik                                          |
| 18 | Kualitas Interaksi Pelayanan (Service Interaction Quality) | User merasa aman untuk melakukan interaksi pada website BPJS Kesehatan                      |
| 19 |                                                            | User merasa informasi pribadinya aman pada website BPJS Kesehatan                           |
| 20 |                                                            | Website BPJS Kesehatan memberikan ruang untuk personalisasi                                 |
| 21 |                                                            | Website BPJS Kesehatan memberikan ruang untuk komunitas                                     |
| 22 |                                                            | Website BPJS Kesehatan memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi           |

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2019)

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Sampel

Sampel adalah bagian atau subset yang mewakili sebuah populasi (Riadi, 2016) Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 100 orang berdasarkan data dari [www.similarweb.com](http://www.similarweb.com) yang diakses pada tanggal 01 Juli 2019, jumlah pengunjung website BPJS

Kesehatan selama bulan Februari – Juli 2019 sebanyak 4.860.000 pengunjung. Berdasarkan populasi yang ada maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin, dengan tingkat error sebesar 10%, sebagai berikut :

$$S = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$n = \frac{4860000}{4860000 (0.1)^2 + 1}$$

$$n = 100$$

Dimana:

S = ukuran sampel

N = Ukuran populasi

D = taraf signifikansi yang dikehendaki

#### 3.2 Analisis Kinerja dan Kepentingan

Tabel 3 Analisis Kinerja dan Kepentingan

| Pernyataan |                                                                                             | Perf | Imp  |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| W1         | Website Bpjs Kesehatan Sangat Mudah Digunakan                                               | 3.74 | 4.08 |
| W2         | Interaksi Dalam Website Bpjs Kesehatan Mudah Dimengerti                                     | 3.65 | 4.01 |
| W3         | Website Bpjs Kesehatan Memiliki Kemudahan Dalam Navigasi                                    | 3.61 | 3.88 |
| W4         | Alamat Website Bpjs Kesehatan Mudah Diakses                                                 | 3.85 | 4.02 |
| W5         | Website Bpjs Kesehatan Memiliki Tampilan Yang Atraktif                                      | 3.56 | 3.82 |
| W6         | Penyusunan Tata Letak Informasi Dalam Website Bpjs Kesehatan Tepat                          | 3.58 | 3.83 |
| W7         | User Dapat Dengan Mudah Menemukan Informasi Yang Dicari                                     | 3.70 | 4.01 |
| W8         | Komponen Yang Tampil Pada Website Bpjs Kesehatan Sesuai Dengan Kebutuhan                    | 3.65 | 3.95 |
| W9         | Penyajian Informasi Dalam Website Bpjs Kesehatan Ini Memenuhi Kebutuhan Informasi User      | 3.61 | 3.86 |
| X1         | Website Bpjs Kesehatan Menyediakan Informasi Yang Cukup Jelas                               | 3.68 | 3.95 |
| X2         | Website Bpjs Kesehatan Menyediakan Informasi Yang Dapat Dipercaya                           | 3.96 | 3.97 |
| X3         | Penyajian Informasi Dalam Website Bpjs Kesehatan Selalu Up To Date                          | 3.53 | 3.87 |
| X4         | Website Bpjs Kesehatan Menyediakan Informasi Yang Relevan                                   | 3.61 | 3.93 |
| X5         | Website Bpjs Kesehatan Menyediakan Informasi Yang Mudah Dimengerti                          | 3.66 | 3.98 |
| X6         | Website Bpjs Kesehatan Menyediakan Informasi Yang Sesuai Dengan Kebutuhan User              | 3.62 | 3.83 |
| X7         | Website Bpjs Kesehatan Menyediakan Informasi Dengan Format Yang Sesuai Dengan Jenis Website | 3.79 | 3.82 |

|           |                                                                                   |      |      |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Y1        | Website Bpjs Kesehatan Memiliki Reputasi Yang Baik                                | 3.61 | 3.93 |
| Y2        | User Merasa Aman Untuk Melakukan Interaksi Pada Website Bpjs Kesehatan            | 3.68 | 3.95 |
| Y3        | User Merasa Informasi Pribadinya Aman Pada Website Bpjs Kesehatan                 | 3.60 | 3.98 |
| Y4        | Website Bpjs Kesehatan Memberikan Ruang Untuk Personalisasi                       | 3.47 | 3.73 |
| Y5        | Website Bpjs Kesehatan Memberikan Ruang Untuk Komunitas                           | 3.27 | 3.53 |
| Y6        | Website Bpjs Kesehatan Memberikan Kemudahan Untuk Berkomunikasi Dengan Organisasi | 3.27 | 3.68 |
| Rata-Rata |                                                                                   | 3.62 | 3.89 |

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2019)

Dari hasil diatas dapat diambil kesimpulan bahwa dari 22 atribut yang digunakan, rata-rata nilai kinerja atau *performance (Perf.)* adalah 3.62 dan rata-rata kepentingannya atau *importance (imp.)* adalah sebesar 3.89.

### 3.3 Analisis Kesesuaian

Dengan Metode *Importance Performance Analysis* Juga Dapat Diketahui Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja *Website Bpjs Kesehatan* Saat Ini Dengan Tingkat Harapan Dari Pengguna. Untuk Menghitung Tingkat Kesesuaian Menggunakan Rumus Sebagai Berikut (Supranto, 2011):

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

Tk<sub>i</sub> = Tingkat Kesesuaian Responden

X<sub>i</sub> = Nilai Kinerja (*Performance*)

Y<sub>i</sub> = Nilai Kepentingan (*Importance*)

Tabel 4 Nilai kesesuaian antara *Performance* dan *Importance* pada website BPJS Kesehatan

|    | Pernyataan                                                         | Xi  | Yi  | Tki (%) |
|----|--------------------------------------------------------------------|-----|-----|---------|
| W1 | Website BPJS Kesehatan sangat mudah digunakan                      | 374 | 408 | 91.67   |
| W2 | Interaksi dalam website BPJS Kesehatan mudah dimengerti            | 365 | 401 | 91.02   |
| W3 | Website BPJS Kesehatan memiliki kemudahan dalam navigasi           | 361 | 388 | 93.04   |
| W4 | Alamat website BPJS Kesehatan mudah diakses                        | 385 | 402 | 95.77   |
| W5 | Website BPJS Kesehatan memiliki tampilan yang atraktif             | 356 | 382 | 93.19   |
| W6 | Penyusunan tata letak informasi dalam website BPJS Kesehatan tepat | 358 | 383 | 93.47   |

|           |                                                                                             |        |        |       |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------|
| W7        | User dapat dengan mudah menemukan informasi yang dicari                                     | 370    | 401    | 92.27 |
| W8        | Komponen yang tampil pada website BPJS Kesehatan sesuai dengan kebutuhan                    | 365    | 395    | 92.41 |
| W9        | Penyajian informasi dalam website BPJS Kesehatan ini memenuhi kebutuhan informasi user      | 361    | 386    | 93.52 |
| X1        | Website BPJS Kesehatan menyediakan informasi yang cukup jelas                               | 368    | 395    | 93.16 |
| X2        | Website BPJS Kesehatan menyediakan informasi yang dapat dipercaya                           | 396    | 397    | 99.75 |
| X3        | Penyajian informasi dalam website BPJS Kesehatan selalu up to date                          | 353    | 387    | 91.21 |
| X4        | Website BPJS Kesehatan menyediakan informasi yang relevan                                   | 361    | 393    | 91.86 |
| X5        | Website BPJS Kesehatan menyediakan informasi yang mudah dimengerti                          | 366    | 398    | 91.96 |
| X6        | Website BPJS Kesehatan menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan user              | 362    | 383    | 94.52 |
| X7        | Website BPJS Kesehatan menyediakan informasi dengan format yang sesuai dengan jenis website | 379    | 382    | 99.21 |
| Y1        | Website BPJS Kesehatan memiliki reputasi yang baik                                          | 361    | 393    | 91.86 |
| Y2        | User merasa aman untuk melakukan interaksi pada website BPJS Kesehatan                      | 368    | 395    | 93.16 |
| Y3        | User merasa informasi pribadinya aman pada website BPJS Kesehatan                           | 360    | 398    | 90.45 |
| Y4        | Website BPJS Kesehatan memberikan ruang untuk personalisasi                                 | 347    | 373    | 93.03 |
| Y5        | Website BPJS Kesehatan memberikan ruang untuk komunitas                                     | 327    | 353    | 92.63 |
| Y6        | Website BPJS Kesehatan memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi           | 327    | 368    | 88.86 |
| Rata-rata |                                                                                             | 362.27 | 389.14 | 93.09 |

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2019)

Pada tabel diatas diketahui bahwa atribut yang memiliki tingkat kesesuaian terbesar menurut responden adalah x2 dengan nilai sebesar 99.75%, sedangkan atribut yang memiliki tingkat kesesuaian terendah adalah y6 dengan nilai sebesar 88.86%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden pada atribut



y6 masih rendah sehingga perlu segera diberikan perbaikan pada aspek ini untuk meningkatkan tingkat kepuasan responden.

#### 3.4 Analisis Kesenjangan (GAP)

Analisa kesenjangan (gap) dilakukan untuk melihat tingkat kualitas website BPJS Kesehatan berdasarkan kesenjangan (gap) antara kualitas kinerja saat ini (*performance*) dengan kualitas harapan yang diinginkan oleh pengguna (*importance*). Untuk menentukan nilai dari kesenjangan (gap) dapat dilakukan dengan melihat selisih antara nilai dari kualitas kinerja saat ini (*performance*) dengan nilai kualitas yang diharapkan oleh pengguna (*importance*)(Baridwan & Hanum, 2007)

$$Q_i = P_i - I_i$$

$Q_i$  = tingkat kualitas

$P_i$  = nilai kualitas *performance*

$I_i$  = nilai kualitas *importance*

Apabila tingkat kualitas ( $Q$ ) bernilai positif atau  $Q_i \geq 0$ , maka nilai kualitas kinerja telah memenuhi tingkat kualitas yang diharapkan oleh pengguna. Apabila  $Q_i \leq 0$ , atau bernilai negative, maka diartikan bahwa kualitas kinerja yang ada belum memenuhi tingkat kualitas yang diharapkan oleh pengguna. Nilai kesenjangan (gap) dipresentasikan dengan presentase berdasarkan skala pengukuran pada skala kuesioner yaitu menggunakan skala *likert* 1-5 (1=0%, 5=100%)

Tabel 5 Kesenjangan (Gap) pada websiteBPJS Kesehatan

|    | Pernyataan                                               | Perf.<br>(P) | Imp.<br>(I) | Q<br>P-I | Gap<br>(%) |
|----|----------------------------------------------------------|--------------|-------------|----------|------------|
| W1 | Website BPJS Kesehatan sangat mudah digunakan            | 3.74         | 4.08        | -0.34    | 6.8        |
| W2 | Interaksi dalam website BPJS Kesehatan mudah dimengerti  | 3.65         | 4.01        | -0.36    | 7.2        |
| W3 | Website BPJS Kesehatan memiliki kemudahan dalam navigasi | 3.61         | 3.88        | -0.27    | 5.4        |
| W4 | Alamat website BPJS Kesehatan mudah diakses              | 3.85         | 4.02        | -0.17    | 3.4        |
| W5 | Website BPJS Kesehatan                                   | 3.56         | 3.82        | -0.26    | 5.2        |

|    |                                                                                        |      |      |       |     |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|-----|
|    | memiliki tampilan yang atraktif                                                        |      |      |       |     |
| W6 | Penyusunan tata letak informasi dalam website BPJS Kesehatan tepat                     | 3.58 | 3.83 | -0.25 | 5   |
| W7 | User dapat dengan mudah menemukan informasi yang dicari                                | 3.70 | 4.01 | -0.31 | 6.2 |
| W8 | Komponen yang tampil pada website BPJS Kesehatan sesuai dengan kebutuhan               | 3.65 | 3.95 | -0.30 | 6   |
| W9 | Penyajian informasi dalam website BPJS Kesehatan ini memenuhi kebutuhan informasi user | 3.61 | 3.86 | -0.25 | 5   |
| X1 | Website BPJS Kesehatan menyediakan informasi yang cukup jelas                          | 3.68 | 3.95 | -0.27 | 5.4 |
| X2 | Website BPJS Kesehatan menyediakan informasi yang dapat dipercaya                      | 3.96 | 3.97 | -0.01 | 0.2 |
| X3 | Penyajian informasi dalam website BPJS Kesehatan selalu up to date                     | 3.53 | 3.87 | -0.34 | 6.8 |
| X4 | Website BPJS Kesehatan menyediakan informasi yang relevan                              | 3.61 | 3.93 | -0.32 | 6.4 |
| X5 | Website BPJS Kesehatan menyediakan informasi yang mudah dimengerti                     | 3.66 | 3.98 | -0.32 | 6.4 |

|                  |                                                                                             |             |             |              |             |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| X6               | Website BPJS Kesehatan menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan user              | 3.62        | 3.83        | -0.21        | 4.2         |
| X7               | Website BPJS Kesehatan menyediakan informasi dengan format yang sesuai dengan jenis website | 3.79        | 3.82        | -0.03        | 0.6         |
| Y1               | Website BPJS Kesehatan memiliki reputasi yang baik                                          | 3.61        | 3.93        | -0.32        | 6.4         |
| Y2               | User merasa aman untuk melakukan interaksi pada website BPJS Kesehatan                      | 3.68        | 3.95        | -0.27        | 5.4         |
| Y3               | User merasa informasi pribadinya aman pada website BPJS Kesehatan                           | 3.60        | 3.98        | -0.38        | 7.6         |
| Y4               | Website BPJS Kesehatan memberikan ruang untuk personalisasi                                 | 3.47        | 3.73        | -0.26        | 5.2         |
| Y5               | Website BPJS Kesehatan memberikan ruang untuk komunitas                                     | 3.27        | 3.53        | -0.26        | 5.2         |
| Y6               | Website BPJS Kesehatan memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi           | 3.27        | 3.68        | -0.41        | 8.2         |
| <b>Rata-rata</b> |                                                                                             | <b>3.62</b> | <b>3.89</b> | <b>-0.27</b> | <b>5.37</b> |

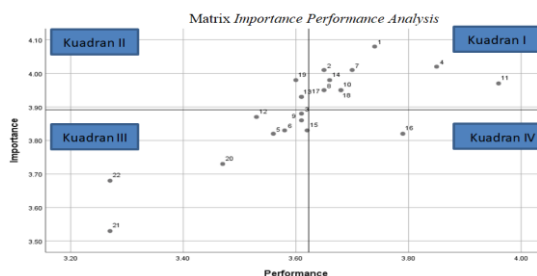
Sumber: Hasil Pengolahan Data (2019)

Pada tabel... nilai rata-rata kesenjangan *website* BPJS Kesehatan adalah sebesar -0.27 dimana  $Q_i \leq 0$ , atau bernilai negative, maka diartikan bahwa kualitas kinerja yang ada

belum memenuhi tingkat kualitas yang diharapkan oleh pengguna.

### 3.5 Analisis Kuadran Importance Performance Analysis

Hasil analisis IPA digambarkan dengan diagram kartesius yang terdiri dari 4 kategori Berikut hasil analisis kuadran IPA pada *website* BPJS Kesehatan.



Gambar 1 Diagram Kartesius evaluasi website BPJS Kesehatan

Diagram kuadran *importance performance analysis* terbagi menjadi empat kuadran. Batas tiap kuadran didapat dari hasil perhitungan rata-rata nilai *performance* dan rata-rata nilai *importance*. Nilai rata-rata *performance* yaitu 3.62 dan untuk nilai rata-rata *importance* adalah 3.89. Berdasarkan diagram kartesius *importance performance analysis* di atas maka atribut-atribut dari tiap variabel dapat dibagi pada empat kuadran sebagai berikut:

#### A. Kuadran 1

Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran 1 adalah item w1, w2, w4, w7, w8, dari dimensi *usability* x1, x2, x5, dari dimensi *information quality* dan y1 dan y2 dari dimensi *service interaction quality*. Item yang termasuk ke dalam kuadran 1 berarti memiliki tingkat kinerja yang sudah baik dan kepentingan yang tinggi yang berarti bahwa item pada kuadran ini sudah sesuai dengan keinginan pengguna dan harus dipertahankan kualitasnya.

#### B. Kuadran 2

Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran 2 adalah item x4 dari dimensi *information quality* dan y3 dari dimensi *service interaction quality*. Item yang termasuk ke dalam kuadran 2 berarti perlu segera diberikan perbaikan dengan prioritas tinggi karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kualitas kinerja yang ada saat ini rendah.

C. Kuadran 3

Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran 3 adalah item w3, w5, w6, w9 dari dimensi *usability*, x3, x6 dari dimensi *information quality* dan y4, y5 dan y6 dari dimensi *service interaction quality*. Item yang termasuk ke dalam kuadran 3 memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan kualitas kinerja yang tidak cukup baik menurut pengguna. Item-item pada kuadran 3 ini sudah dirasakan cukup baik dan tidak terlalu menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan.

D. Kuadran 4

Atribut-atribut yang masuk kedalam kuadran 4 adalah item x7 dari dimensi *information quality* item yang termasuk kedalam kuadran 4 ini berarti memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun kualitas kinerjanya saat ini dinilai sudah sangat baik oleh pengguna sehingga bisa sedikit diabaikan

Dari hasil analisis kuadran IPA dapat dilihat atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran 2 dan 3. Atribut-atribut yang pada kuadran tersebut memiliki tingkat kinerja yang rendah sehingga perlu dilakukan perbaikan untuk peningkatam kinerja.

## V. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian, evaluasi kualitas website BPJS Kesehatan menggunakan metode *webqual* dan IPA, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan website BPJS Kesehatan masih belum memuaskan harapan dari penggunaanya. Item x4 dari dimensi *information quality* dan y3 dari dimensi *service interaction quality* perlu mendapatkan perbaikan untuk meningkatkan kualitas kinerja dari *website* BPJS Kesehatan

## REFERENSI

- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*, 4(2), 74–81.
- Baiti, A. Al, Suprpto, S., & Rachmadi, A. (2017). Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, Vol.1 No.9, hlm. 885-892.
- Baridwan, Z., & Hanum, L. (2007). *Kualitas Dan Efektivitas Sistem Informasi Berbasis Komputer. Tema* (Vol. 8).
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(2), 114–127. Retrieved from <http://opus.bath.ac.uk/11490/>
- Barus, E. E., Suprpto, S., & Herlambang, A. D. (2018). Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(4), 1483–1491. <https://doi.org/10.1080/01446190802259035>
- Hariyanto, Y., Kristianto, E., & Cia, F. (2018). Analisis Kualitas Website Universitas Dengan Metode Webqual (Studi Kasus Web Universitas Kristen Krida Wacana). *Jurnal Teknik Dan Ilmu Komputer*, 07(26), 339–348.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance - Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Muhsin, A., & Zuliestiana, D. A. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung. *E-Proceeding of Management*, 4(3), 2424–2433.
- Napitupulu, D. B. (2016). Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual [Evaluation of XYZ University Website Quality Based on Webqual Approach]. *Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, 14(1), 51. <https://doi.org/10.17933/bpostel.2016.140105>
- Nistantya, G., Darwiyanto, E., & Hidayati, H. (2015). Evaluasi Kualitas Website Digital Library Telkom University Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 dan Importance Performance Analysis Evaluation of Website Quality of Digital Library Telkom University With Webqual 4 . 0 Method And Importance Analysis. *EProceedings of Engineering*, 2(3). Retrieved from <https://libraryproceeding.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/1240/1184>
- Riadi, E. (2016). *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (4th ed.). Rineka Cipta.