



**EVALUASI KUALITAS LAYANAN *WEBSITE PRIMARYCARE* VAKSIN
BPJS MENGGUNAKAN *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* (Studi Kasus: FKTP Jakarta)**

SKRIPSI

Disusun oleh :

Dwi Hadiyanti

1810512122

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2022



**EVALUASI KUALITAS LAYANAN *WEBSITE PRIMARYCARE* VAKSIN
BPJS MENGGUNAKAN *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* (Studi Kasus: FKTP Jakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh :

Dwi Hadiyanti

1810512122

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Dwi Hadiyanti

NIM : 1810512122

Tanggal : 20 Juli 2022

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 20 Juli 2022

Yang menyatakan,



(Dwi Hadiyanti)

LEMBAR PENGESAHAN

Dengan ini dinyatakan bahwa Tugas Akhir berikut:

Nama : Dwi Hadiyanti
NIM : 1810512122
Program Studi : SI Sistem Informasi
Judul Tugas Akhir : EVALUASI KUALITAS LAYANAN *WEBSITE PRIMARYCARE*
VAKSIN BPJS MENGGUNAKAN *WEBQUAL 4.0* DAN
IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Studi Kasus:
FKTP Jakarta)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., M.M.

Penguji I



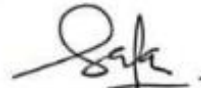
Dr. Ermatita, M.Kom.

Pembimbing I



Dr. Ermatita, M.Kom.

Dekan



Sarika, S.Kom., M.Kom.

Penguji II



Rio Wirawan, S.Kom., M.MSI.

Pembimbing II



Helena Nurramdhani Irmada, S.Pd., M.Kom.

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 12 Juli 2022



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Hadiyanti
NIM : 1810512122
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : S1 - Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE PRIMARYCARE VAKSIN
BPJS MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Studi Kasus: FKTP Jakarta)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta
Pada Tanggal: 20 Juli 2022
Yang menyatakan,



(Dwi Hadiyanti)

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN *WEBSITE PRIMARYCARE* VAKSIN
BPJS MENGGUNAKAN *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* (Studi Kasus: FKTP Jakarta)**

Dwi Hadiyanti

ABSTRAK

BPJS Kesehatan berperan penting dalam mendukung penurunan jumlah kasus *Covid-19* di Indonesia salah satunya dalam upaya vaksinasi melalui penggunaan *website PrimaryCare Vaksin*. *Website PrimaryCare Vaksin* adalah *website* yang dibuat oleh BPJS untuk memudahkan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dalam pendataan peserta vaksinasi. Terdapat beberapa kendala yang ada pada *website*. Responden ditunjukkan untuk admin vaksinator maupun petugas yang mengakses *website PrimaryCare Vaksin* sebagai pengguna. Berdasarkan permasalahan yang ada pada *website PrimaryCare Vaksin*, pengukuran evaluasi kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna yang sesuai yaitu dengan metode *webqual 4.0* dan metode *importance performance analysis (IPA)*. Data dikumpulkan dari penyebaran kuesioner dan dilakukan uji reliabilitas serta validitas pada data sampel yang sudah dihitung. Uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* yaitu 0.953 dengan *N of Items* 38, nilai menyatakan jika $> 0,6$ maka data reliabel. Uji validitas menunjukkan nilai yang dihasilkan pada *Corrected Item-Total Correlation* tidak ada nilai yang berada dibawah 0,1149 (r_{tabel}), maka data pada setiap pernyataan valid. Hasil analisis pada penelitian ini dapat dijadikan bahan rekomendasi dan evaluasi bagi BPJS Kesehatan sebagai bentuk untuk menentukan strategi ke depan dalam pengembangan kualitas pelayanan yang baik pada *website PrimaryCare Vaksin*.

Kata kunci: BPJS Kesehatan, *PrimaryCare Vaksin*, Kualitas *website*, *Webqual 4.0*, *Importance-Performance Analysis*

**EVALUATION SERVICE QUALITY OF THE BPJS PRIMARYCARE
VACCINE WEBSITE USING WEBQUAL 4.0 AND IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Case Study: FKTP Jakarta)**

Dwi Hadiyanti

ABSTRACT

BPJS Kesehatan plays an important role in supporting the reduction in the number of Covid-19 cases in Indonesia, one of which is vaccination efforts through the use of the PrimaryCare Vaccine website. The PrimaryCare Vaccine website is a website created by BPJS to facilitate First Level Health Facilities (FKTP) in collecting data on vaccination participants. There are several problems that exist on the website. Respondents are indicated for vaccinator admins and officers who access the PrimaryCare Vaccine website as users. Based on the problems that exist on the PrimaryCare Vaccines website, the measurement of evaluating the quality of website services on user satisfaction is appropriate, namely the webqual 4.0 method and the importance performance analysis (IPA) method. Data were collected from questionnaires and tested for reliability and validity on the calculated sample data. The reliability test shows Cronbach's Alpha value is 0.953 with N of Items 38, the value states if > 0.6 then the data is reliable. The validity test shows that the value generated in the Corrected Item-Total Correlation has no value below 0.1149 (rtable), then the data in each statement is valid. The results of the analysis in this study can be used as material for recommendations and evaluations for BPJS Health as a form to determine future strategies in developing good service quality on the PrimaryCare Vaccine website.

Keywords: BPJS Health, PrimaryCare Vaccines, Website quality, Webqual 4.0, Importance-Performance Analysis

KATA PENGANTAR

Tiada kata selain mengucapkan puji syukur kehadirat Allah Swt. atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “EVALUASI KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* PRIMARYCARE VAKSIN BPJS MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Studi Kasus: FKTP Jakarta)”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar sarjana pada jurusan S1 Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang dengan ikhlas membantu penulis untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih dengan sepuh hati kepada:

1. Ibu Dr. Ermatita, M.Kom selaku Dosen pembimbing 1 dan juga Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Ibu Helena Nurramdhani, S.Pd.,M selaku Ketua program studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Bapak Rio Wirawan, S.Kom., MMSI., selaku Dosen Pembimbing 2.
4. Orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan dan semangat tiada henti.
5. Sahabat terbaik yang selalu ada dan meluangkan waktu untuk mengajak jalan-jalan serta dalam membantu juga mendengarkan curahan hati mahasiswa tingkat akhir.
6. Seluruh pihak yang terlibat dan mendukung dalam kelancaran penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa terima kasih.

Peneliti menyadari tugas akhir ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran sebagai masukan. Penulis juga berharap agar penelitian yang telah dilakukan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pihak lain yang terkait.

Jakarta, 20 Juli 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABLE	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Ruang Lingkup Penelitian	5
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Tujuan Penelitian	6
1.4.2. Manfaat Penelitian	7
1.5. Luaran Penelitian	7
1.6. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. <i>Website</i>	9

2.1.1.	Fungsi Komunikasi	9
2.1.2.	Fungsi Informasi	9
2.1.3.	Fungsi Entertainment	10
2.1.4.	Fungsi Transaksi	10
2.2.	Kualitas <i>Website</i>	10
2.3.	<i>PrimaryCare</i> Vaksin	11
2.4.	BPJS Kesehatan	11
2.5.	Webqual 4.0	12
2.6.	<i>Fishbone</i> Diagram	15
2.7.	Importance-Performance Analysis (IPA).....	15
2.7.1.	Kuadran A (concentrate here)	16
2.7.2.	Kuadran B (keep up the good work)	17
2.7.3.	Kuadran C (<i>low priority</i>).....	17
2.7.4.	Kuadran D (possible overkill).....	17
2.8.	Teknik Pengumpulan Data	17
2.8.1.	Observasi.....	18
2.8.2.	Kuesioner (Survei)	18
2.9.	Populasi dan Sampel	19
2.10.	SPSS <i>Statistics</i>	19
2.11.	Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		20
3.1.	Tahapan Penelitian	20
3.2.	Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.3.	Analisis <i>Fishbone</i> Diagram.....	24
3.4.	Instrumen Penelitian	25
3.4.1.	Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.4.2.	Skala Likert dan Pernyataan Kuesioner	27

3.5.	Alat Bantu Penelitian	29
3.5.1.	Perangkat Lunak (<i>Software</i>).....	29
3.5.2.	Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	29
3.6.	Jadwal Penelitian.....	29
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		30
4.1.	Deskripsi <i>website</i> PrimaryCare Vaksin BPJS	30
4.2.	Hasil Analisis	31
4.3.	Analisis Demografis	33
4.3.1.	Jenis Kelamin	33
4.3.2.	Usia	34
4.3.3.	Pengguna <i>website</i> PrimaryCare sebagai.....	34
4.3.4.	Pengguna <i>website</i> PrimaryCare di wilayah.....	35
4.4.	Analisis Uji Validitas	36
4.5.	Analisis Uji Reliabilitas	39
4.6.	Analisis Data	40
4.6.1.	Analisis Kesenjangan (<i>GAP Analysis</i>)	40
4.6.2.	Analisis <i>Webqual Index</i>	44
4.6.3.	Importance-Performance Analysis (<i>IPA</i>).....	46
4.7.	Pembahasan Hasil Penelitian dan Rekomendasi Perbaikan.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		57
DAFTAR PUSTAKA		60
RIWAYAT HIDUP.....		63
LAMPIRAN.....		64
Lampiran 1		64
Lampiran 2		65

Lampiran 3	89
Lampiran 4	99
Lampiran 5	125
Lampiran 6	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Contoh <i>Fishbone</i> Diagram	15
Gambar 2. Kuadran <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	16
Gambar 3. Tahapan Penelitian	21
Gambar 4. <i>Fishbone</i> Diagram Penelitian	25
Gambar 5. Rumus <i>Slovin</i>	26
Gambar 6. Jumlah Sampel Berdasarkan Rumus <i>Solvin</i>	27
Gambar 7. Jadwal Penelitian.....	29
Gambar 8. <i>Website PrimaryCare</i> Vaksin	30
Gambar 9. Data DJSN.....	32
Gambar 10. Jenis Kelamin Responden	33
Gambar 11. Usia Responden.....	34
Gambar 12. Pengguna <i>website PrimaryCare</i> Vaksin	34
Gambar 13. Wilayah Pengguna <i>website PrimaryCare</i> Vaksin.....	35
Gambar 14. Uji Reliabilitas	40
Gambar 15. <i>importance-performance analysis</i> (IPA).....	46
Gambar 16. Rekomendasi Tampilan.....	54
Gambar 17. Rekomendasi Tampilan 2.....	55

DAFTAR TABLE

Table 1. Kuesioner Pernyataan	3
Table 2. Dimensi <i>Webqual</i> 4.0.....	14
Table 3. Skala <i>likert</i> penelitian.....	18
Table 4. Penelitian Terdahulu	20
Table 5. Skala <i>Likert</i>	27
Table 6. Tabel Pernyataan Kuesioner	28
Table 7. Skala <i>Likert</i>	31
Table 8. Uji Validitas (Aktual)	36
Table 9. Uji Validitas (Harapan).....	38
Table 10. Analisis Kesenjangan (<i>gap analysis</i>).....	41
Table 11. <i>Webqual Index</i>	44
Table 12. Korelasi Kuadran IPA dan <i>Webqual Index</i>	49