

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan atau BPJS Kesehatan merupakan badan jaminan sosial yang menyelenggarakan program-program jaminan kesehatan nasional (JKN). BPJS-K diangkat oleh (dan karenanya bertanggung jawab kepada) Presiden (Harimurti P, Prawira J, Hort K, 2017). Sejak terjadinya pandemi Covid-19 di Indonesia pada Maret 2020, pihak dari pemerintah, fasilitas kesehatan dan juga masyarakat terus berupaya dalam menanggulangi pandemi. Pihak BPJS Kesehatan sendiri berperan penting dalam mendukung penurunan kasus Covid-19 yang ada di Indonesia salah satunya yaitu dengan membuat sebuah *website*, dimana *website* ini sangat membantu dalam upaya vaksinasi. Menurut Rizki, M. A. K., & Pasaribu, A. F. O. (2021), *website* merupakan gabungan yang terdiri atas halaman dan digunakan untuk merepresentasikan sebuah informasi yang berisi teks, gambar, animasi, suara dan atau penggabungan dari semua, penggabungan ini dapat bersifat statis dan juga dinamis. Gabungan dari halaman-halaman ini akan membentuk suatu kesatuan yang saling terikat satu sama lain dan masing-masingnya dihubungkan dengan jaringan-jaringan yang ada pada halaman. Pertumbuhan *website* di Indonesia saat ini sangat cepat, hampir seluruh perusahaan yang ada pada setiap bidang sudah memiliki *website* perusahaan sendiri.

Upaya yang dilakukan dalam membantu penurunan kasus Covid-19, pemerintah Indonesia memulai program vaksinasi yang ditunjukkan kepada fasilitas kesehatan dan masyarakat. Vaksinasi yang dilakukan membutuhkan sebuah sistem yang terintegrasi langsung dengan data kependudukan. Dimana sistem ini akan berfungsi sebagai sumber data untuk mengetahui jumlah masyarakat yang tervaksin. BPJS Kesehatan menyediakan sistem informasi berbasis *website* yang bertujuan untuk mendukung urutan dalam melakukan vaksinasi yang dimulai

dengan registrasi sasaran penerima vaksin, screening status kesehatan, serta melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pelayanan vaksinasi Covid-19, melalui *website* PrimaryCare Vaksin. *Website* PrimaryCare Vaksin merupakan sistem informasi yang disediakan oleh BPJS Kesehatan berbasis *website* dan ditunjukkan untuk Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) untuk mendukung proses pencatatan dan pelaporan hasil pelayanan vaksinasi. Data yang ada terintegrasi pada dashboard Komite Penanganan Covid-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional (KPC-PEN) (Siaran Pers BPJS Sumedang Direktur Utama Fachmi Idris, 2021).

Pada proses pembuatan sebuah *website* tidak selalu berjalan dengan baik, disebabkan terdapat banyak aspek yang perlu diperhatikan dalam proses pembuatannya. PrimaryCare Vaksin dibuat untuk membantu kelancaran proses vaksinasi, mulai dari registrasi sasaran yang menerima dosis vaksin, proses screening kesehatan, dan mencatat serta melaporkan hasil pelayanan vaksinasi Covid-19. Namun, terdapat beberapa kendala yang ada pada *website* salah satunya yaitu tampilan pada user interface yang belum merepresentasikan user friendly. Design yang ada pada *website* PrimaryCare Vaksin berubah-ubah dalam kurun waktu tertentu dan masih membuat bingung pengguna saat mengaksesnya. Selain itu, kendala yang dialami pada saat *website* diakses dalam waktu yang bersamaan, maka *website* akan mengalami server down (traffic yang sangat padat di jam kerja), dimana banyak petugas vaksinator yang mengakses tetapi *website* tidak merespon. Kemudian masih kurangnya beberapa fitur yang dibutuhkan jika terjadi kendala-kendala teknis, seperti pengeditan data peserta vaksin. Selain itu tidak adanya kontak PrimaryCare khusus vaksinasi yang dapat dihubungi saat kendala terjadi pada *website*. Permasalahan yang ada berdasar pada hasil wawancara terhadap pengguna akhir dari sisi perawat vaksinator dan admin vaksinator (bukti wawancara terlampir pada lampiran), selain itu juga terdapat data hasil penilaian responden yang telah disebar melalui kuesioner pernyataan-pernyataan mengenai kendala yang dialami saat mengakses *website* PrimaryCare Vaksin. Berikut ini merupakan tabel pernyataan yang disusun dan disebar kepada responden.

Table 1. Kuesioner Pernyataan

Indikator Pernyataan
Kemudahan untuk dioperasikan.
Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti.
Kemudahan untuk navigasi.
Tepat dalam penyusunan tata letak informasi.
Tampilan sesuai dengan jenis <i>website</i> .
Adanya penambahan pengetahuan dari informasi <i>website</i> .
Menyediakan informasi yang jelas.
Menyediakan informasi yang dapat dipercaya.
Menyediakan informasi yang up to date.
Menyediakan informasi yang relevan.
Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami.
Menyediakan informasi yang cukup detail.
Menyajikan informasi dalam format yang sesuai.
Mempunyai reputasi yang baik.
Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi.
Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian.
Adanya suasana komunitas.

Kemudahan untuk memberi masalah (feedback).

Tingkatkan kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan <i>website</i> .

Sumber: Barnes dan Vidgen

Permasalahan yang ada pada *website* PrimaryCare Vaksin, pengukuran kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna yang sesuai yaitu dengan metode webqual 4.0 dan teknik analisis metode importance performance analysis (IPA). Pada Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence oleh Pramustia dan Suyatno (2021), *Website Quality* (Webqual 4.0) mengukur kualitas *website* berdasarkan tiga indikator dengan 22 butir pernyataan yang ada didalamnya, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Hasil analisis nantinya dapat digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas *website* PrimaryCare Vaksin. Metode importance performance analysis menganalisis penilaian berdasarkan aktual dan penilaian berdasarkan harapan pengguna akhir terhadap kualitas layanan sebuah *website* pada dua indikator pernyataan untuk proses analisis data.

Berdasarkan uraian hal-hal yang melatarbelakangi penelitian ini, maka dapat dijadikan kesimpulan permasalahan yang ada adalah belum terdapat evaluasi terhadap penilaian kualitas layanan *website* PrimaryCare Vaksin BPJS pada penilaian pengguna akhir, mengingat *website* tersebut digunakan oleh 27.355 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (data berasal dari rekapitulasi Faskes BPJS Kesehatan, last update: 01-11-2021). Untuk mendapatkan indikator rekomendasi perbaikan *website* PrimaryCare Vaksin, maka peneliti membuat penelitian dengan judul “EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE PRIMARYCARE VAKSIN BPJS MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (STUDI KASUS: FKTP JAKARTA)”. 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.

1.2. Rumusan Masalah

Kualitas layanan sebuah *website* merupakan kunci utama untuk para pemilik *website*. Dimana sebuah kualitas *website* yang bagus akan menentukan kepuasan penggunanya. Dengan memiliki pengguna yang tinggi tingkat kepuasannya maka pengguna tersebut dapat dengan mudah mengakses, mengelolah dan juga mengoperasikannya, bahkan pengguna juga dapat merekomendasikan *website* kepada rekannya yang memang berada pada tujuan yang sama. Berdasarkan hal-hal dan pengertian yang sudah dipaparkan, maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada yaitu:

- 1.2.1. Bagaimana tingkat kualitas layanan pada *website* PrimaryCare Vaksin berdasarkan perspektif kepuasan pengguna *website* yang bekerja pada FKTP di Jakarta?
- 1.2.2. Apakah kualitas indikator pada *website* PrimaryCare Vaksin sudah sesuai dengan kepuasan pengguna?
- 1.2.3. Bagaimana analisis kesenjangan (GAP) dari persepsi tingkat kualitas aktual yang dirasakan dengan tingkat kualitas ideal yang diharapkan pengguna?

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup serta batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.3.1. Objek yang digunakan pada penelitian ini yaitu *website* PrimaryCare Vaksin milik BPJS untuk mengetahui nilai kualitas layanan *website*.
- 1.3.2. Responden ditujukan untuk admin vaksinator, perawat dan dokter yang pernah mengakses langsung *website* PrimaryCare Vaksin sebagai pengguna.

- 1.3.3. Penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan *website* PrimaryCare Vaksin berdasarkan kuesioner yang akan disebar dari indikator-indikator pada Webqual 4.0.
- 1.3.4. Indikator pernyataan kuesioner yang disebar, dipilih menggunakan analisis fishbone diagram.
- 1.3.5. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Dimulai dengan identifikasi masalah, lalu penyebaran kuesioner sesuai dengan perhitungan area sampling kemudian menggunakan teknik pengumpulan data survei.
- 1.3.6. Analisis nilai kesenjangan (GAP) antara nilai aktual dengan nilai harapan pengguna menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) dengan tujuan mendapatkan indikator rekomendasi perbaikan pada *website* PrimaryCare Vaksin BPJS.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan, adapun tujuan dan manfaat dari penulisan tugas akhir ini, antara lain adalah sebagai berikut:

1.4.1. Tujuan Penelitian

- 1.4.1.1. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna *website* PrimaryCare Vaksin berdasarkan perspektif admin yang bekerja pada FKTP di Jakarta
- 1.4.1.2. Untuk mengetahui variabel apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan pada *website* PrimaryCare Vaksin.
- 1.4.1.3. Menganalisis kesenjangan (GAP) dengan tujuan untuk mengukur persepsi nilai berdasarkan kualitas aktual yang dirasakan langsung dan tingkat kualitas ideal yang diharapkan pengguna.

1.4.2. Manfaat Penelitian

1.4.2.1. Dapat memberikan petunjuk mengenai variabel-variabel yang perlu diperbaiki untuk kedepannya dan variabel yang perlu dipertahankan sehingga akhirnya dapat menjadi usulan atau rekomendasi bagi perusahaan.

1.4.2.2. Dapat menunjukkan hasil dari penelitian yang didapat bahwa *website PrimaryCare* Vaksin sudah memenuhi harapan pengguna atau belum.

1.5. Luaran Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk dapat memberi rekomendasi perbaikan yang akan dijadikan input dan evaluasi bagi BPJS Kesehatan untuk melakukan strategi dalam pengembangan kualitas pelayanan yang sesuai pada *website PrimaryCare* Vaksin. Rekomendasi ini berdasarkan indikator instrumen pernyataan pada setiap dimensi metode Webqual 4.0 dan juga hasil dari analisis nilai kesenjangan (GAP) dengan metode Importance-Performance Analysis (IPA). Sehingga nantinya pihak BPJS Kesehatan selaku pemilik *website* dapat meningkatkan kepuasan pengguna serta mempermudah pada saat proses pengaksesan *website*.

1.6. Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan penelitian tugas akhir (skripsi), sistematika penulisan akan disusun kedalam lima bab. Adapun sistematika penulisan akan dijabarkan secara singkat mengenai materi pada setiap bab.

BAB I: PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai hal-hal yang melatarbelakangi penelitian, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, luaran yang diharapkan dan sistematika laporan penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Menjelaskan tinjauan pustaka yang mendukung penelitian serta studi literatur yang terkait dengan penelitian sehubungan dengan evaluasi kualitas layanan *website PrimaryCare* Vaksin BPJS serta metode yang digunakan.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan tentang tahapan pada penelitian, tempat dan waktu penelitian, analisis fishbone diagram, instrumen penelitian dimana terdapat sub bab perhitungan sampel dan populasi penelitian, skala likert yang akan digunakan sebagai acuan pernyataan kuesioner yang sesuai dengan analisis fishbone diagram. Selanjutnya terdapat alat bantu penelitian, software dan hardware yang digunakan lalu jadwal kegiatan penelitian.

BAB IV: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang analisis yang akan dilakukan pada penelitian serta pembahasannya. Sub bab terdiri atas penjelasan deskriptif mengenai *website PrimaryCare* Vaksin, hasil analisis pada sampel dan populasi, analisis demografis pada data diri responden, analisis uji validitas dan uji reliabilitas, analisis kesenjangan, analisis webqual index dan analisis dengan metode importance performance analisis.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Menjelaskan tentang kesimpulan dari keseluruhan analisis yang sudah dilakukan dan memberikan saran sebagai masukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN