

**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