

# Analisa Kualitas Website BPJS Kesehatan Dengan Metode Web Qual 4.0 Dan User Acceptance Testing Di Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu

Destiarini<sup>1</sup>, Abdul Rahman<sup>2</sup>, Ketut Sumartayasa<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Dosen Tetap Program Studi Informatika Fakultas Teknik dan Komputer Universitas Baturaja  
Jalan Ki.Ratu Penghulu No.02301 Karang Sari Kabupaten OKU - 32111

E-mail: [destiarini@ft.unbara.ac.id](mailto:destiarini@ft.unbara.ac.id)

<sup>2,3</sup>Dosen Tetap Program Studi Informatika Fakultas Teknik dan Komputer Universitas Baturaja  
Jalan Ki.Ratu Penghulu No.02301 Karang Sari Kabupaten OKU - 32111

E-mail: [abdulrahman@ft.unbara.ac.id](mailto:abdulrahman@ft.unbara.ac.id), [ketutsumartayasa@ft.unbara.ac.id](mailto:ketutsumartayasa@ft.unbara.ac.id)

(Received: Mei 2023, Revised : Agustus 2023, Accepied : Oktober 2023)

**Abstract**—As a provider of services and information, BPJS Kesehatan is expected to be able to provide useful services and information for users, especially in the Ogan Komering Ulu Regency area. The website [bpjs-kesehatan.go.id](http://bpjs-kesehatan.go.id), is a website that provides online-based services and information, starting from registration, health facilities, health screening, checking contributions and other information related to BPJS Health services, which can be accessed through the BPJS Health website. anytime and anywhere can help the public obtain information related to BPJS Health easily, quickly and accurately. This research was conducted to evaluate the quality of the BPJS Kesehatan website with the aim of knowing a comparison between perceptions and expectations of users in the Ogan Komering Ulu Regency area of the BPJS Kesehatan website using the WebQual method and User Acceptance Testing (UAT). Where the WebQual 4.0 method focuses on usability, information quality, service interaction quality, and overall impression. based on the perceptions of website users. Meanwhile, the User Acceptance Testing (UAT) method applied in this study is useful for knowing the responses of respondents (users) in Ogan Komering Ulu Regency to the system to be implemented, namely by using a Likert Scale Questionnaire which is generally used for research in the form of surveys and asking questions to respondents ( user) where the answers to these questions consist of levels that can be selected. The results of this study are expected to know which parameters need to get priority for improvement on the appearance of the website.

**Keyword:** *Website BPJS-Kesehatan, Metode WebQual 4.0, User Acceptance Testing (UAT).*

**Intisari**—Sebagai penyedia jasa pelayanan dan informasi, BPJS Kesehatan, diharapkan dapat memberikan pelayanan dan informasi yang berguna bagi pengguna khususnya daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Website bpjs-kesehatan.go.id*, merupakan sebuah *website* yang menyediakan jasa pelayanan dan informasi berbasis *online*, mulai dari pendaftaran, fasilitas kesehatan, *skrinig* kesehatan, cek iuran dan informasi lainnya terkait dengan

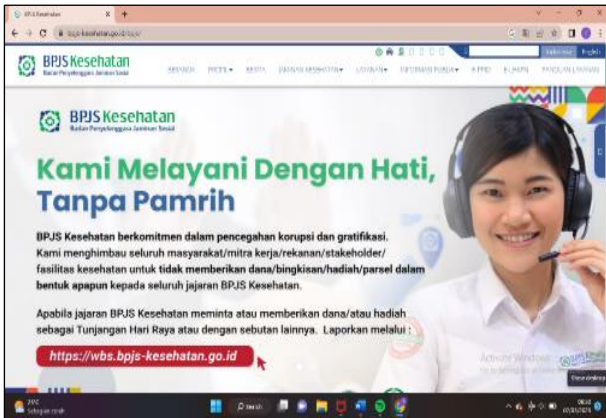
pelayanan BPJS Kesehatan, dimana melalui *website* BPJS kesehatan yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja dapat membantu masyarakat memperoleh informasi terkait dengan BPJS Kesehatan dengan mudah, cepat dan akurat. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas *website* BPJS Kesehatan dengan tujuan untuk mengetahui perbandingan antara *persepsi* dengan harapan pengguna di daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu terhadap *website* BPJS Kesehatan dengan menggunakan metode *WebQual* dan *User Acceptance Testing (UAT)*. Dimana pada metode *WebQual 4.0* befokus pada kegunaan (*usability*), Kualitas informasi (*information quality*), Kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*), dan keseluruhan (*overall impression*). berdasarkan persepi dari pengguna *website*. Sedangkan Metode *User Acceptance Testing (UAT)* yang diterapkan pada penelitian ini berguna untuk mengetahui tanggapan responden (*user*) di Kabupaten Ogan Komering Ulu terhadap sistem yang akan diimplementasikan yaitu dengan *Angket Skala Likert* yang umumnya digunakan untuk dalam *riset* berupa survei dan memberikan pertanyaan kepada responden (*user*) dimana jawaban dari pertanyaan tersebut terdiri dari tingkatan yang dapat dipilih. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat diketahui parameter mana yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan pada tampilan *website*.

**Kata Kunci:** *Website BPJS-Kesehatan, Metode WebQual 4.0, User Acceptance Testing (UAT).*

## I. PENDAHULUAN

Berdasarkan UURI No. 24 tahun 2011, tentang badan penyelenggara jaminan sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial, dimana segala bentuk informasi yang berhubungan dengan BPJS Kesehatan dapat diakses di situs <https://bpjskesehatan.go.id>. Website ini dibuat untuk

mempermudah pengguna askes untuk melakukan kegiatan yang dilakukan dikantor dapat dilakukan secara online.



**Gambar 1:** Website BPJS-Kesehatan

Pada website <https://bpjs-kesehatan.go.id> ini, user dapat melakukan pendaftaran secara online, baik untuk perorangan maupun badan usaha, user juga dapat melihat cek iuran, cek fasilitas kesehatan, donasi, serta user dapat melihat skrining kesehatan dari peserta yang sudah terdaftar terlebih dahulu. Sebagai penyedia jasa pelayanan dan informasi, bpjs-kesehatan.go.id, harus dapat memberikan pelayanan dan informasi yang berguna bagi user.

Oleh karena itulah peneliti mencoba untuk merumuskan masalah yaitu mengetahui apakah suatu website atau situs BPJS-Kesehatan telah memiliki nilai guna bagi anggota askes khususnya anggota askes di Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu. Untuk mengukur kualitas website tersebut, peneliti menggunakan kuisisioner dengan metode WebQual 4.0. Mengapa menggunakan Metode WebQual 4.0, karena metode ini dapat memberikan pengetahuan kualitas dari suatu website berdasarkan feedback dari pengguna atau berdasarkan persepsi pengguna dalam hal ini dibatasi hanya pada wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu. Dalam metode WebQual 4.0 ini, ada beberapa variable instrumen yang digunakan untuk mengukur apakah suatu website memiliki kualitas yang baik yaitu, kegunaan (usability), Kualitas

informasi (information quality), Kualitas interaksi pelayanan (service interaction quality), dan keseluruhan (overall impression).

Hasil kuisisioner yang didapat berupa data, dikelola menggunakan metode User Acceptance Testing (UAT) yang diterapkan pada penelitian ini berguna untuk mengetahui tanggapan responden /pengguna website BPJS-Kesehatan khususnya Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu terhadap sistem yang akan diimplementasikan yaitu dengan Angket Skala Likert yang umumnya digunakan untuk dalam riset berupa survei dan memberikan pertanyaan kepada responden (user) dimana jawaban dari pertanyaan tersebut terdiri dari tingkatan yang dapat dipilih. Adapun hipotesis sementara, penelitian ini diperuntukan seberapa besar arti website BPJS-Kesehatan ini terhadap anggota askes khususnya di Wilayah Kabupaten Ogan Komering ulu. Dan juga hasil dari penelitian ini diharapkan dapat diketahui parameter mana yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan pada tampilan website dan bagaimana cara sosialisasi terhadap pengguna askes yang mana respondennya terbagi menjadi tiga yaitu: pengguna awam, pengguna terampil, dan pengguna aktif.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Pengertian Webqual

WebQual adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas dari suatu website berdasarkan persepsi pengguna. Webqual ini berbasis pada Quality Function Deployment (QFD). Webqual 4.0 disusun berdasarkan pada penelitian tiga area yaitu: usability, information quality, service interaction quality. Berikut penjelasan mengenai dimensi-dimensi Webqual 4.0:

#### 1) Usability

Usability atau kegunaan berhubungan dengan rancangan dari website tersebut, sebagai contoh

tampilan website, kemudahan dalam penggunaannya, navigasi dan gambaran website yang disampaikan ke pengguna.

## 2) Information Quality

Information quality atau kualitas informasi merupakan mutu dari konten yang sesuai dengan tujuan pengguna, seperti akurasi, format dan relevansi.

## 3) Service Interaction Quality

Service Interaction Quality atau kualitas interaksi layanan adalah interaksi layanan yang dirasakan[5] oleh pengguna ketika mereka menjelajahi website lebih dalam yang didasarkan oleh kepercayaan dan empati, misalnya masalah keamanan transaksi dan informasi, pengiriman produk, personalisasi dan komunikasi dengan pihak pengelola situs Webqual merupakan salah satu metode atau teknik yang paling banyak dipakai pada pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung.

## B. Testing

Menurut Singh, testing adalah proses untuk memeriksa atau mengevaluasi sistem atau komponen sistem secara manual atau terotomatisasi yang bertujuan untuk melakukan verifikasi bahwa sistem tersebut memenuhi persyaratan tertentu atau untuk mengidentifikasi perbedaan antara expected result dan actual result. Sedangkan menurut Lewis, software testing adalah aktivitas menjalankan serangkaian eksekusi yang dinamis pada program software setelah source code software tersebut telah dikembangkan. Software testing dilakukan untuk menemukan dan memperbaiki sebanyak mungkin potensi kesalahan sebelum software tersebut digunakan oleh pelanggan atau end user. Testing merupakan aktivitas atau proses memeriksa dan mengevaluasi sistem dengan tujuan untuk menemukan kesalahan pada sistem tersebut.

## C. User Acceptance Test (UAT)

Menurut Perry, William E, User Acceptance Testing (UAT) merupakan pengujian yang dilakukan oleh end-user dimana user tersebut adalah staff/karyawan perusahaan yang langsung berinteraksi dengan sistem dan dilakukan verifikasi apakah fungsi yang ada telah berjalan sesuai dengan kebutuhan/fungsinya. Setelah dilakukan sistem testing, acceptance testing menyatakan bahwa sistem perangkat lunak memenuhi persyaratan. Setelah dilakukan system testing, acceptance testing menyatakan bahwa sistem software memenuhi persyaratan. Acceptance testing merupakan pengujian yang dilakukan oleh pengguna yang menggunakan teknik pengujian black box untuk menguji sistem terhadap spesifikasinya. Pengguna akhir bertanggung jawab untuk memastikan semua fungsionalitas yang relevan telah diuji. Pengujian penerimaan pengguna (UAT) adalah fase terakhir dari proses pengujian perangkat lunak. Selama UAT, perangkat lunak perangkat lunak diuji untuk memastikan tugas-tugas apakah sudah sesuai dengan spesifikasinya. UAT adalah salah satu prosedur proyek perangkat lunak final dan paling penting yang harus terjadi sebelum perangkat lunak tersebut dikembangkan dan diluncurkan ke pasar.

UAT juga dikenal sebagai pengujian beta, pengujian aplikasi atau pengujian pengguna akhir. Menurut Black, acceptance testing biasanya berusaha menunjukkan bahwa sistem telah memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu. Pada pengembangan software dan hardware komersial, acceptance test biasanya disebut juga "alpha tests" (yang dilakukan oleh pengguna in-house) dan "beta tests" (yang dilakukan oleh pengguna yang sedang menggunakan atau akan menggunakan sistem tersebut). Alpha dan beta test biasanya juga menunjukkan bahwa produk sudah siap untuk dijual atau dipasarkan. Acceptance testing mencakup data,

environment dan skenario yang sama atau hampir sama pada saat live yang biasanya berfokus pada skenario penggunaan produk tertentu. Alpha dan beta test biasanya juga menunjukkan bahwa produk sudah siap untuk dijual atau dipasarkan. Pengguna tes biasanya dilakukan oleh klien atau pengguna akhir, dan tidak fokus pada identifikasi masalah sederhana seperti kesalahan ejaan dan cacat showstopper atau crash perangkat lunak tapi juga masalah-masalah lainnya. Hasil tes ini memberikan kepercayaan kepada klien tentang bagaimana sistem akan siap di produksi. Pada pengembangan perangkat lunak, user acceptance testing (UAT) juga disebut pengujian beta (beta testing), pengujian aplikasi (application testing) dan pengujian pengguna akhir (end user testing) adalah tahapan pengembangan perangkat lunak ketika perangkat lunak diuji pada dunia nyata. Proses UAT memastikan bahwa website BPJS-Kesehatan bekerja seperti yang diharapkan serta meyakinkan user atau pelanggan aplikasi tersebut apakah sistem bisa diterima dengan baik atau tidak. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa user acceptance testing adalah pengujian yang dilakukan oleh pengguna dari sebuah sistem untuk memastikan fungsi-fungsi yang ada pada sistem tersebut telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

**III. METODELOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Sugiyono (2016: 13) mengatakan penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Berdasarkan rumus slovin dengan tingkat error sebesar 10% adalah sebagai berikut,

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

Keterangan:

S = ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

d = taraf signifikansi yang dikehendaki

Hipotesa dari penelitian ini adalah :

H0: Tidak ada pengaruh usability, information quality dan interaction quality terhadap kepuasan pengguna website

H1: Adanya pengaruh yang signifikan antara usability (kemudahan penggunaan) terhadap kepuasan pengguna website.

H2: Adanya pengaruh yang signifikan antara information quality (kualitas informasi) terhadap kepuasan pengguna website.

H3: Adanya pengaruh yang signifikan antara service interaction quality (kualitas interaksi pelayanan) terhadap kepuasan pengguna website.

Tahapan pengujian menggunakan metode UAT untuk mengetahui tanggapan responden (user) terhadap sistem yang akan diimplementasikan yaitu dengan Angket Skala Likert yang umumnya digunakan untuk dalam riset berupa survei dan memberikan pertanyaan kepada responden (user) dimana jawaban dari pertanyaan tersebut terdiri dari tingkatan yang dapat dipilih sebagai berikut:

**Tabel 1:** Bobot Nilai Jawaban

Jawaban	Bobot
Sangat Setuju	A
Setuju	B
Cukup	C
Kurang Setuju	D
Tidak Setuju	E

Sumber: Riduwan (2008: 87)

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Uji Validitas

Uji validitas merupakan proses yang menunjukkan sejauh mana pencapaian suatu tes dari operasi-operasi mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk menguji kevaliditasan data tersebut digunakan alat ukur yang berupa program yaitu SPSS for Windows. Item yang valid ditunjukkan dengan adanya korelasi antara satu item dengan item yang lain.

##### B. Uji Reliabilitas

Reabilitas pengukuran menunjukkan kestabilan dan ketetapan suatu instrumen yang digunakan untuk mengukur suatu konsep. Metode Reabilitas yang sering digunakan adalah Cronbach's Alpha. Metode ini sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala.

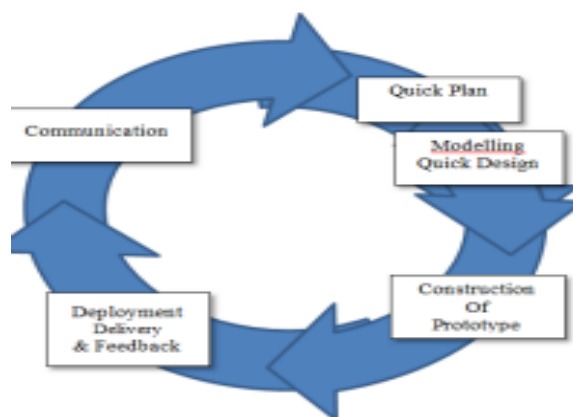
##### C. Statistical Product and Service Solution (SPSS)

Statistical Product and Service Solution merupakan program olah data statistik. SPSS versi pertama dirilis tahun 1968, diciptakan oleh Norman Nie seorang lulusan Fakultas Ilmu Politik dari Stanford University. Program SPSS banyak digunakan pengguna komputer di bidang bisnis, perkantoran dan penelitian. Analisis data yang ada SPSS dapat digunakan untuk analisis korelasi, regresi linier, analisis deskriptif, 8 Independen samples Test, Paired Sample Test, One way ANOVA, uji validitas pearson, reliability, chi Square dan lain-lain. Aplikasi SPSS juga dapat digunakan dalam uji validitas dan uji reliabilitas. SPSS mampu mengakses data dari berbagai macam format data yang tersedia seperti Base, Lotus, Access, text file, spreadsheet bahkan mengakses ODBC sehingga data yang ada, dalam berbagai macam format, bisa langsung dibaca SPSS untuk dianalisis.

##### D. Pengembangan Sistem

Prototype Model adalah salah satu metode pengembangan perangkat lunak yang banyak digunakan. Dengan metode prototyping ini

pengembangan dan pelanggan dapat saling berinteraksi selama proses pembuatan sistem untuk mengidentifikasi segala kebutuhan. Sering terjadi seseorang pelanggan hanya mendefinisikan secara umum apa yang dibutuhkan, pemrosesan dan data-data apa saja yang dibutuhkan.



Gambar 2. Model Prototype.

##### Tahapan-tahapan Prototype

- 1) Communication : Pada tahap ini dilakukan penumpulan dari sistem dengan cara berkomunikasi untuk mengetahui keluhan dari pelanggan. Untuk membuat suatu sistem yang sesuai dengan kebutuhan, maka harus diketahui terlebih dahulu bagaimana sistem yang sedang berjalan untuk kemudian mengetahui masalah yang terjadi.
- 2) Quick Plan : Perencanaan dilakukan dengan cepat dan rancangan mewakili aspek software yang diketahui, dan rancangan menjadi dasar pembuatan prototype. Modeling Quick Design : Digunakan untuk mendorong perencanaan sistem informasi yang akan digunakan.
- 3) Construction of Prototype : Membangun Prototyping dengan membuat perancangan sementara yang berfokus pada penyajian kepada pelanggan (misalnya dengan membuat input dan format output).
- 4) Deployment Delivery and Feedback : Setiap siklus pengiriman, dukungan dan umpan balik customer

dan konsumen memberi penambahan cara kerja software yang menghasilkan fungsi dan fitur-fitur yang berguna. Setiap siklus umpan balik memberikan tim pembuat software sebuah petunjuk atau arahan yang penting untuk menghasilkan modifikasi fungsi, fitur, dan pendekatan yang diambil untuk penambahan selanjutnya.

## V. PENUTUP

Berdasarkan pada hasil Servqual didapatkan bahwa dimensi yang memiliki gap terbesar adalah pada dimensi Reabilitas (Keandalan) dengan nilai GAP sebesar (-12,49), kedua pada dimensi Responsive (daya tanggap) dengan nilai GAP sebesar (-9,62), ketiga pada dimensi Tangible (Bukti Terukur) dengan nilai GAP sebesar (-2,22), keempat pada dimensi Assurance (Jaminan) dengan nilai GAP sebesar (-1,95) dan kelima dimensi Empathy (empati) dengan nilai GAP sebesar (-1,40). Pada Dimensi Reabilitas (Keandalan) belum mampu memenuhi kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan responden tersebut yaitu pendaftar online BPJS kesehatan. BPJS kesehatan harus memberikan perhatian pada dimensi reabilitas untuk lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya dari website tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Iksari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*, 4(2), 74–81.
- [2] 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.
- [3] Baridwan, Z., & Hanum, L. (2007). *Kualitas Dan Efektivitas Sistem Informasi Berbasis Komputer*. Tema (Vol. 8).
- [4] 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/>
- [5] Barus, E. E., Suprpto, S., & Herlambang, A. D. (2018). Analisis Kualitas Website *Tribunnews.com* Menggunakan Metode WebQual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi*
- [6] *Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(4), 1483–1491. <https://doi.org/10.1080/01446190802259035>
- [7] 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.
- [8] Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance - Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- [9] 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.
- [10] 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>
- [11] 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>
- [12] Riadi, E. (2016). *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*.
- [13] Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (4th ed.). Rineka Cipta.

- [14] Silvia Fitri Amalia, Widya Sastika ST., MM. (2018). Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengetahui Kepuasan Pelayanan Melalui Kualitas Layanan Aston Braga Hotel & Residance Bandung 2018. Jurnal Manajemen Pemasaran, Universitas Telkom, e-Proceeding of Applied Science : Vol.4, No.2 Agustus 2018 Page 313
- [15] Syaifullah, I Gede Pasek Suta Wijaya, Ario Yudo Husodo. (2018). Sistem Informasi Kepuasan Layanan Administrasi Akademik Berbasis IPA (Importance Performance Analysis) Fakultas Teknik Universitas Mataram. J-COSINE, 4
- [16] Suharno Pawirosumarto. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VI, No. 3