
Analisis Kualitas *Website* BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan Menggunakan Metode Webqual 4.0

Nur Afifa¹, Marlinda Sanglise², Julius P.P.Naibaho³

nurafifa0125@gmail.com¹, m.sanglise@unipa.ac.id², j.naibaho@unipa.ac.id³

^{1,2,3} Universitas Papua

Informasi Artikel

Diterima : 6 Jul 2024

Direvisi : 23 Jul 2024

Disetujui : 8 Agu 2024

Kata Kunci

Webqual 4.0, website BPJS Kesehatan, kepuasan pengguna, SEM-PLS

Abstrak

Seiring dengan kemajuan era digital, penggunaan website sebagai sarana utama untuk menyediakan informasi dan layanan semakin penting. Salah satu contohnya adalah website BPJS Kesehatan, yang merupakan platform penting dalam penyediaan informasi dan layanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website BPJS Kesehatan menggunakan metode Webqual 4.0 dan analisis SEM berbasis PLS, dengan fokus pada kepuasan pengguna sebagai pengguna akhir. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarikan kepada 118 pengguna website BPJS Kesehatan. Analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0 untuk menguji model pengukuran (outer loading) dan model struktural (inner model). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Usability dan Service Interaction Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara Information Quality memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan.

Keywords

Webqual 4.0, BPJS Health website, user satisfaction, SEM-PLS

Abstract

As the digital era advances, the use of websites as the main means of providing information and services is increasingly important. One example is the BPJS Health website, which is an important platform for providing health information and services for the Indonesian people. This research aims to evaluate the quality of the BPJS Health website using the Webqual 4.0 method and PLS-based SEM analysis, with a focus on user satisfaction as end users. This research method uses a quantitative approach by collecting data through questionnaires distributed to 118 BPJS Health website users. Analysis was carried out using SmartPLS 4.0 software to test the measurement model (outer loading) and structural model (inner model). The research results show that the Usability and Service Interaction Quality variables have a positive and significant effect on user satisfaction, while Information Quality has a positive but not significant effect.

A. Pendahuluan

Seiring dengan kemajuan era digital seperti saat ini, penggunaan website menjadi semakin marak dan semakin penting sebagai salah satu sarana dalam penyediaan informasi dan layanan. Dengan adanya website user atau pengguna dapat memperoleh informasi, data dan layanan yang diinginkan, dan pengguna akan lebih mudah dalam berinteraksi dengan data yang tersimpan pada suatu web server [1]. Sebuah website dapat membuat media digital dapat melakukan pembaharuan berita setiap saat secara *real time* mengikuti perkembangan suatu peristiwa[2]. Website juga bersifat multiplatform dimana ini berarti website dapat terbuka dan dibuka dari segala device atau perangkat yang terhubung dengan jaringan internet [3].

Dampak perkembangan teknologi informasi dan layanan sekarang sudah merambat ke berbagai bidang, baik itu bidang kesehatan, pemerintah dan lain-lain. Kebutuhan informasi dan layanan yang akurat, tepat dan cepat dalam membantu dan memberikan penanganan yang cepat serta memberikan data lengkap yang di butuhkan oleh masyarakat menjadi salah satu tujuan utama. Website BPJS Kesehatan mempunyai peran penting dalam memberikan informasi terkait pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. BPJS Kesehatan secara resmi di tetapkan pada bulan Januari tanggal 1 tahun 2014 terkait sebuah program kesehatan yang menjamin dalam memenuhi kebutuhan jaminan kesehatan bagi masyarakat [4].

BPJS Kesehatan merupakan suatu sistem asuransi kesehatan murah yang memberikan peluang kepada masyarakat yang tergolong mampu atau kemampuan terbatas biaya untuk membiayai secara perseorangan atau mandiri iuran perawatan kesehatannya, sedangkan untuk masyarakat yang tergolong tidak mampu uangnya akan ditanggung dan dibayar oleh pemerintah. Diharapkan dengan adanya BPJS Kesehatan ini. Seluruh rakyat Indonesia dapat terjamin kesehatannya [5]. BPJS kesehatan memiliki website yang menyediakan berbagai jenis informasi terkait bantuan mengenai kesehatan yang dapat di akses melalui [www.bpjs-kesehatan .go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id). Mulai dari pendaftaran, pengecekan iuran, fasilitas kesehatan, dan informasi lainnya terkait dengan BPJS Kesehatan[6]. Umpan balik dari masyarakat menjadi faktor penting dalam pengembangan sebuah website di masa mendatang. Guna mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap situs website, diperlukan analisis terhadap kualitas website[7].

Dalam mengukur kualitas sebuah website banyak cara yang dapat digunakan salah satunya adalah menggunakan metode Webqual 4.0. metode ini merupakan sebuah cara yang sering digunakan dalam mengevaluasi kualitas website. Metode Webqual sendiri digunakan untuk pengukuran kualitas website yang didasarkan oleh persepsi pengguna [8]. Dalam melakukan sebuah pengukuran terhadap sebuah kualitas website, diperlukan ketelitian secara rinci agar hasil pengujian dapat digunakan untuk bahan evaluasi oleh pihak website agar kedepannya kualitasnya meningkat sesuai dengan persepsi pengguna[9]. Metode ini diukur menggunakan alat penelitian yang dapat di diklasifikasi sebagai variabel kualitas layanan situs website, Webqual merupakan metode yang dibuat oleh Barnes dan Vidgen untuk mengukur kualitas website atas 3 variabel yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan

Service Interaction Quality[10]. Dengan mengukur ke-3 variabel tersebut berdasarkan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dapat memberikan penilaian terhadap kelayakan website yang dapat mengoptimalkan pemanfaatan website dengan baik. Dari uraian diatas, permasalahan yang dapat diteliti pada website BPJS Kesehatan adalah mengenai kualitas yang tersedia di website tersebut, seperti kegunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan, mempunyai dampak yang positif terhadap kepuasan pengguna (masyarakat) dalam mengakses informasi dan layanan kesehatan melalui *website* BPJS Kesehatan.

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini yaitu pada jurnal penelitian yang dilakukan oleh Yudiana, Lila Setiyani, Novia Larasati Setyo Ningrum dengan judul Analisis Penerimaan Aplikasi BPJS Kesehatan Menggunakan Metode *Technology Acceotance Model (TAM)* Studi kasus Penggunaan BPJS Kesehatan Di Karawang[5]. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian pada penerimaan Aplikasi BPJS Kesehatan dengan menggunakan metode *Technology Accaptence Model (TAM)* dengan tiga variabel yaitu variabel Presepsi Kebermanfaatan, Presepsi Kemudahan, dan Penerimaan Aplikasi. Hasil uji hipotesis dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif terhadap seluruh variabel yang di gunakan. Namun dari uji validitas terdapat nilai *Outer Loading* yang kurang dari 0,7 pada indikator TAM yang digunakan yaitu pada indikator PU1, yang berarti pendaftaran dan pembayaran premi akan sulit untuk dilakukan apabila tidak menggunakan aplikasi *Mobile JKN* sehingga perlu dilakukan perbaikan.

Penelitian selanjutnya pada jurnal penelitian yang dilakukan oleh Destrianrini, Abdul Rahman, dan Ketut Sumartayasa pada tahun 2023 dengan judul Analisa Kualitas ebsite BPJS Kesehatan Dengan Metode Webqual 4.0 dan *User Acceptance Testing (UAT)* Di Wilayah Kabupater Organ Komerling Ulu[11]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbandingan antara persepsi dengan harapan pengguna di daerah Kabupater Ogan Komerling Ulu terhadap website BPJS Kesehatan menggunakan metode Webqual dan *User Acceptance Testing (UAT)* dengan variabel yang digunakan ialah *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan keseluruhan (*Overall*) yang didasarkan oleh persepsi pengguna website. Sedangkan metode UAT digunakan untuk mengetahui tanggapan dan memastikan website berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna(*user*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi yang mempunyai gap terbesar yaitu dimensi Reabilitas (Keandalan) dengan nilai GAP senilai (-12,49), kedua pada dimensi Responsive (daya tanggap) dengan nilai GAP senilai (-9,62), ketiga pada dimensi Tangible (Bukti Terukur) dengan nilai GAP senilai (-2,22), keempat pada dimensi Assurance (Jaminan) dengan nilai GAP senilai (-1,95) dan kelima dimensi Empathy (empati) dengan nilai GAP senilai (-1,40). Pada penelitian ini dimensi Reabilitas (Keandalan) belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan *user* pada pendaftaran online BPJS Kesehatan. Penelitian ini merekomendasikan untuk memberikan perhatian pada dimensi reabilitas untuk lebih meningkatkan lagi kualitas dalam pelayanan pada website tersebut.

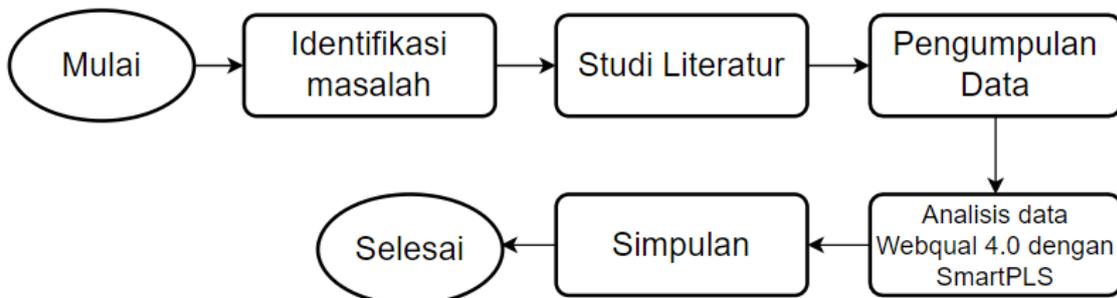
Tujuan dari dilakukannya penelitian ini untuk melihat kualitas sebuah website BPJS kesehatan dengan menggunakan pengukuran Webqual 4.0 dan

SEM. Dalam melakukan analisis ini memanfaatkan software Smart PLS 4 dalam melihat tingkat kepuasan website BPJS kesehatan.

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi pengelola website BPJS untuk dilakukan peningkatan dan perbaikan situs website, serta menambah wawasan bagi pengelola agar kedepannya kualitas website bisa lebih baik lagi, sehingga akan berdampak kepada pengalaman pengguna dalam menggunakan website ini.

B. Metode Penelitian

Pada tahap metode penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif guna mengevaluasi data dari kualitas website BPJS Kesehatan menggunakan metode Webqual 4.0 dan metode penganalisisan data SEM berbasis PLS dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS berdasarkan data numerik dan nilai dari hasil penyebaran kuesioner yang diberikan kepada pengguna website BPJS Kesehatan. Metode Webqual dipilih karena kemampuannya dalam melakukan pengukuran kualitas *website* bersumber dari pengguna akhir yang dapat menganalisis hubungan antara variabel Webqual 4.0 antara lain variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Adapun alur dari penelitian bisa dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Alur Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan penentuan serta pengidentifikasian permasalahan yang digunakan untuk penelitian ini. Pada identifikasi masalah dilakukan dengan menentukan permasalahan yang akan terjadi pada website BPJS Kesehatan terkait kualitas website dan untuk mengetahui aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam kualitas website BPJS Kesehatan

2. Studi Literatur

Studi Literatur merupakan hal yang dilakukan setelah melakukan identifikasi masalah. Studi literatur dilakukan dengan melakukan pencarian referensi teori dari penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan dan yang dapat dicari melalui melalui jurnal, buku dan juga hasil pencarian yang ada di internet.

3. Pengumpulan Data

Pada penelitian ini data dikumpulkan dan didapat dari berbagai sumber yang mendukung seperti jurnal-jurnal terdahulu dan kuesioner dari metode kuantitatif. Metode kuantitatif dengan kuesioner yang di lakukan dan

diberikan pada pengguna website BPJS Kesehatan dengan jumlah responden sebanyak 118 pengguna dengan menggunakan skala pengukuran *Likert*, skala *Likert* merupakan skala pengukuran yang umum digunakan dalam kuesioner. Penggunaan skala *Likert* dipakai dalam mengukur sikap dan pendapat seseorang terhadap suatu fenomena. Bentuk dari jawaban skala *Likert* adalah angka 1-5 yang merujuk pada sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju dan sangat setuju yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Skala *Likert*

Pilihan jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

4. Analisis data Webqual 4.0 dengan SmartPLS

Metode Webqual adalah pengukuran suatu tingkat kualitas dari sebuah website yang didasarkan oleh instrument penelitian yang dikategorikan menjadi beberapa variabel kualitas layanan suatu website[12]. Metode Webqual 4.0 juga merupakan hasil pengembangan dari metode Webqual-Webqual sebelumnya yang bermula dari Webqual versi 1 hingga Webqual versi 3 yang di sesuaikan dari Servqual[13]. Webqual 4.0 disusun berdasarkan 3 faktor utama yaitu Usability, Information Quality , Service Interaction Quality :

a. Usability

Usability (kegunaan) merupakan pengalaman pengguna dalam menggunakan dan berinteraksi dengan sebuah website. Hal tersebut dapat dilihat dari efektivitas serta efisiensi yang di rasakan pengguna dan sejauh mana pengguna merasa mudah dan nyaman menggunakan website. Variabel ini merujuk pada rancangan desain dan tampilan sebuah website[14].

b. Information Quality

Information Quality adalah kualitas informasi suatu website berdasarkan persepsi pengguna yang di berikan oleh website. Hal tersebut dapat dilihat dari ketersediaan informasi yang jelas, akurat, informasi dari website dapat dipercaya, serta informasi yang diberikan selalu up to date [15].

c. Service Interaction Quality

Service Interaction Quality merupakan kualitas interaksi yang yang dapat memberikan rasa aman ke pada pengguna dalam berinteraksi dengan website. Hal itu dapat dilihat dari suatu website mempunyai reputasi yang baik, memberikan rasa aman kepada pengguna dalam menyampaikan informasi pribadi serta memberikan kemudahan kepada pengguna dalam berkomunikasi dengan pihak website[16].

Ketiga variabel Webqual di atas disusun dalam indikator-indikator pertanyaan yang terdiri dari 16 pertanyaan termasuk User Satisfaction sebagaimana disajikan dalam Tabel 2 sampai tabel 5 di bawah ini :

Tabel 2. Kemudahan Pengguna (*Usability*)

Kode Variabel	Indikator Pertanyaan
US1	Pengguna merasa muda untuk mempelajari dan mengoperasikan website
US2	Interaksi pengguna dengan website jelas dan mudah di mengerti
US3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi di dalam website
US4	Website memiliki tampilan yang menarik
US5	Desain sesuai dengan jenis website

Tabel 3. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kode Variabel	Indikator Pertanyaan
IQ1	Menyediakan informasi yang cukup jelas
IQ2	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
IQ3	Menyediakan informasi yang up to date
IQ4	Menyediakan informasi yang relevan
IQ5	Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami

Tabel 4. Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

Kode Variabel	Indikator Pertanyaan
SIQ1	Website mempunyai reputasi yang baik
SIQ2	Pengguna merasa aman dalam menyampaikam informasi pribadi
SIQ3	Website memberikan informasi yang dapat dipercaya
SIQ4	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
SIQ5	Pengguna merasa aman berinteraksi dengan website

Tabel 5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kode Variabel	Indikator Pertanyaan
UN	Saya merasa puas dengan fasilitas yang terdapat di website BPJS Kesehatan

d. *Structural Equation Modeling* (SEM)

Structural Equation Modeling (SEM) adalah suatu metode analisis multivariat yang bisa digunakan untuk memvisualkan hubungan linier secara bersama-sama antara variable pengamatan (indicator) dan variable yang tidak langsung dapat di ukur. SEM merupakan metode yang dikembangkan untuk menutupi keterbatasan atau kekurangan yang di miliki oleh berbagai model analisis terdahulu yang sudah digunakan secara luas dalam penelitian statistik. Beberapa model yang dimaksud yaitu analisis regresi, analisis faktor kondimatori dan analisis jalur.

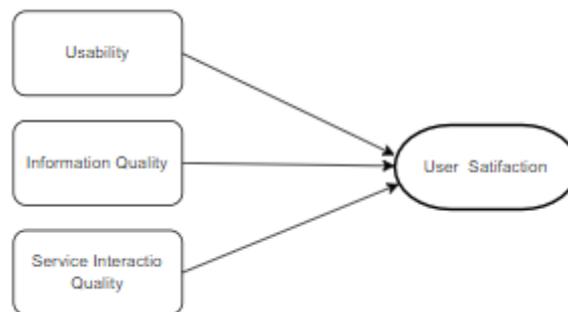
e. *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM)

Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) merupakan metode SEM yang dapat memprediksi secara kompleks antara model hubungan sebab-akibat dan variable laten. PLS-SEM memberi kebebasan untuk penggunaan jumlah sampel yang tidak perlu

besar, tidak hanya itu, PLS pun memberi kebebasan kepada pengguna dalam menggunakan skala pengukuran selain interval.

PLS-SEM dirancang untuk digunakan pada regresi berganda, saat terjadi permasalahan yang detail pada suatu data seperti ketika terjadi data yang hilang (*missing values*) dan *lateral collinearity*. *Lateral collinearity* yang tinggi dapat meningkatkan tingkat resiko tertolaknya hipotesis dalam pengujian regresi berganda.

Metode Webqual ini merupakan metode yang relevan untuk melakukan evaluasi, analisis serta pengukuran terhadap kualitas website. Pengelolaan data menggunakan software SmartPls 4. Gambar 2 di bawah ini merupakan diagram Webqual 4.0 .



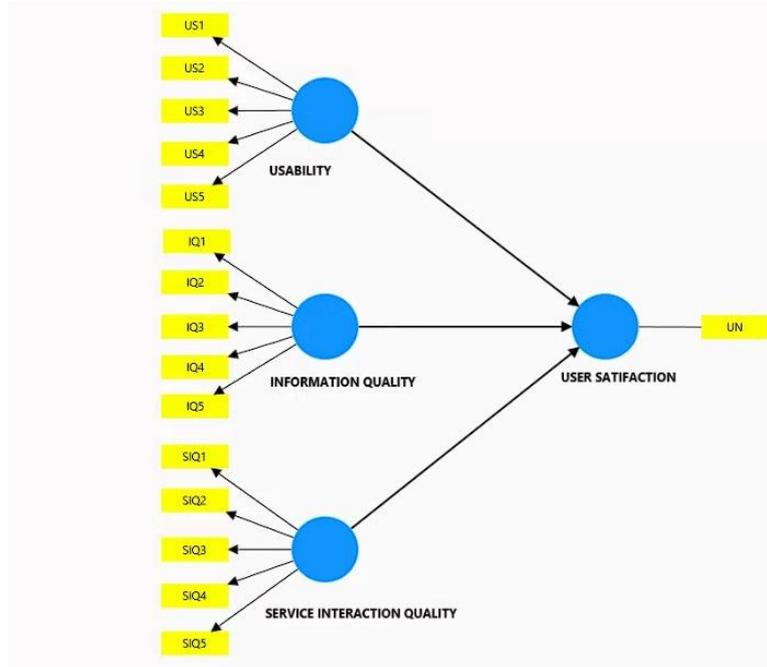
Gambar 2. Diagram Webqual 4.0

5. Simpulan

Simpulan merupakan tahap terakhir setelah menyelesaikan proses analisis, kesimpulan di dapatkan dan dibuat dari hasil data yang telah di analisis untuk melihat dan mengetahui kualitas dari masing-masing variabel dan variabel mana yang paling berpengaruh atas *User Satisfaction* dari website BPJS Kesehatan

C. Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian ini digunakan SmartPLS 4 untuk melakukan analisis dari Model Pengukuran (*Outer Loading*) dan Model Struktural (*Inner Model*). Kedua model tersebut dapat dilakukan analisis dengan menggunakan jalur *path* yang dibuat di dalam *tools* SmartPLS tersebut. Adapun *Path Diagram* penelitian dapat di lihat pada Gambar 3 dibawah ini.



Gambar 3. Path Diagram

Model pengukuran (Outer Loading)

Uji Validitas

Hasil dari pengujian validitas menggunakan SmartPLS di dapatkan seperti pada tabel 6. Uji validitas ini dilakukan untuk memastikan ke validan kuesioner dalam mengumpulkan data yang relevan. Sebuah indikator dikatakan valid jika mempunyai nilai AVE > 0,5 dan jika semua nilai dari outer loading variabel mempunyai nilai *outer loading* > 0,7. Agar kemudian bisa di berikan kesimpulan bahwa variabel yang di uji memenuhi kriteria validitas konvergen.

Tabel 6. Nilai Outer Loading dan AVE

Variabel	Kode	Loading	AVE	Hasil
Usability	US1	0.880	0,738	Valid
	US2	0,829		Valid
	US3	0,852		Valid
	US4	0,865		Valid
	US5	0,804		Valid
Information Quality	IQ1	0,855	0,721	Valid
	IQ2	0,813		Valid
	IQ3	0,833		Valid
	IQ4	0,831		Valid
	IQ5	0,880		Valid
Service Interaction Quality	SIQ1	0,889	0,717	Valid
	SIQ2	0,876		Valid
	SIQ3	0,869		Valid
	SIQ4	0,778		Valid
	SIQ5	0,818		Valid
User Satisfacion	UN	1,000	1.000	Valid

Pada tabel di atas dapat diketahui bawah seluruh variable sudah memenuhi standar kriteria uji validitas dengan nilai outer loading yang didapatkan > 0,7 dan

hasil dari nilai AVE > 0,5. Oleh dari itu disimpulkan bahwa seluruh item pada variabel dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Hasil pengujian Uji Reabilitas menggunakan SmartPLS 4 dapat dilihat pada tabel 7. Uji Reabilitas merupakan pengujian indeks untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukuran dapat diandalkan dan dapat dipercaya. Dalam menguji reliabilitas suatu variable, jika mempunyai nilai *composite reliability* lebih dari 0,7 maka suatu konstruk/variable dapat dinyatakan reliable.

Tabel 7. Nilai *Composite Reliability*

Variabel	Composite Reliability	Hasil
Usability	0,916	Reliable
Information Quality	0,908	Reliable
Service Interaction Quality	0,909	Reliable

Pada tabel diatas diketahui bahwa ke 3 variabel tersebut mempunyai nilai *composite reliability* > 0,7 sehingga keseluruhan variabel dapat dikatakan reliable. Guna memperkuat pengujian Reliabilitas tersebut, dapat dilihat dari nilai *Cronbach's alpha* ke 3 variabel pada Tabel 8.

Tabel 8. Nilai *Cronbach's Alpha*

Variabel	Cronbach's Alpha
Usability	0,911
Information Quality	0,903
Service Interaction Quality	0,901

Berdasarkan nilai dari *Cronbach's Alpha* seluruh variabel dalam penelitian sudah baik dikarenakan nilai dari *Cronbach's Alpha* yang di hasilkan > 0,7. Dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha* tersebut disimpulkan bahwa seluruh variabel reliable dalam pengujian reliabilitas.

Model Struktural (*Inner model*)

Inner model dievaluasi dengan menggunakan nilai dari *R-Square* dalam menilai sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Nilai *R-Square* memperlihatkan kemampuan menjelaskan variabel bebas ke variabel terikat. Semakin besar nilai *R-Square* yang di hasilkan, maka semakin besar juga kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, yang dimana hal itu menunjukkan semakin baik kualitas model struktural tersebut.

Tabel 9. Nilai *R-Square*

Variabel	R-Square
User Satisfaction	0,655

Pada tabel 9 dapat dilihat nilai dari *R-Square* menunjukkan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 0,655 (65,5%).

Uji Hipotesis

Dalam mencari tau hubungan antara variabel independen pada variabel dependen menggunakan SmartPLS 4, dilakukan dengan pengujian algoritma *bootstrapping*. Pengujian hipotesis dilihat nilai dari original sampel dan nilai dari *T*

statistics yang diperoleh. Dimana dalam pengujian hipotesis ini digunakan tingkat signifikansi *P values* adalah sebesar 0,05 atau 5% dimana nilai dari *t-statistics* yang digunakan yaitu $>1,96$. Hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dapat dinyatakan berpengaruh signifikan jika nilai *T statistic* $>1,96$. Sedangkan, hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dapat dinyatakan berpengaruh positif jika original sample memiliki nilai positif.

Tabel 10. *Patch Koefisien*

	<i>Original Sample(O)</i>	<i>Sample Mean(M)</i>	<i>Standard Deviation (STEDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
US→UN	0,403	0,390	0,106	3,787	0,000
IQ→UN	0,157	0,165	0,102	1,536	0,125
SIQ→UN	0,314	0,318	0,108	2,918	0,004

Pada Tabel 10 merupakan hasil dari pengujian hipotesis pada SmartPLS. Dapat dilihat bahwa dari ketiga pengujian hipotesis tersebut hanya variabel *Information Quality* yang tidak mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) sedangkan variabel *Usability* dan variabel *Service Interaction Quality* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Hasil pengujian hipotesis tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

Hasil dari pengujian hipotesis H1 memiliki nilai Original sampel 0,403 hal tersebut dinyatakan hipotesis penelitian ini diterima dan menunjukkan bahwa *Usability* mempunyai pengaruh yang positif dan dinyatakan signifikan. Dimana nilai dari *T-Statistics* sebesar 3,787 ($> 1,96$) dan nilai dari *P-Values* sebesar 0,000 ($<0,05$). Hal tersebut dibuktikan dengan kepuasan pengguna dalam menggunakan website BPJS Kesehatan dengan mudah, konten dan tampilan yang tersedia pada website jelas dan menarik dilihat. Serta kemudahan dalam bernavigasi dan menemukan website BPJS Kesehatan.

Hasil dari pengujian hipotesis H2 menunjukkan bahwa *Information Quality* tidak mempunyai hubungan yang signifikan namun tetap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). H2 memiliki Original sampel 0,157, nilai ini menunjukkan arah hubungan atau pengaruh yang positif. Dimana nilai dari *T-Statistics* sebesar 1,536 ($< 1,96$) dan nilai pada *P-Values* sebesar 0,125 ($>0,05$) sehingga dinyatakan signifikan karena hasilnya kurang dari 1,96 ($<1,96$) hal ini berarti H3 dalam penelitian ini ditolak. Hal tersebut dikarenakan belum ada hubungan yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam aspek kualitas informasi baik dari ketersediaan informasi terkini, jelas, relevan serta mudah dipahami.

Hasil dari pengujian hipotesis H3 memiliki nilai Original sampel 0,314 hal itu berarti hipotesis dalam penelitian ini diterima dan menunjukkan bahwa *Service Interaction Quality* mempunyai pengaruh positif dan dinyatakan signifikan. Dimana nilai *T-Statistics* sebesar 2,918 ($> 1,96$) serta pada nilai *P-Values* sebesar 0,004 ($<0,05$). Hal tersebut dibuktikan dengan kepuasan pengguna dalam kualitas interaksi layanan dimana pengguna merasa aman dalam mengisi dan menyampaikan data, rasa nyaman dalam menggunakan website, informasi yang disampaikan dapat dipercaya, serta kemudahan pengguna dalam berkomunikasi pada website BPJS Kesehatan.

D. Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian ini dan didasarkan hasil *SmartPLS 4.0* menunjukkan bahwa variabel *Usability* dan *Service Interaction Quality* mempunyai pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan *Information Quality* mempunyai pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Implikasi dari penelitian ini yaitu perlu dilakukan peningkatan pada aspek-aspek yang mempengaruhi *Usability* dan *Service Interaction Quality* untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Meskipun *Information Quality* penting, hasil penelitian menunjukkan jika aspek ini perlu di perhatikan lebih dalam atau lebih lanjut guna mencapai signifikansi dalam mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan website BPJS Kesehatan. Rekomendasi perbaikan website BPJS Kesehatan berdasarkan penelitian ini pada variabel *Information Quality*, memberikan informasi secara detail dan mendalam serta pemberian informasi terbaru dan *up to date* secara berkala dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Penelitian ini memberikan pandangan secara menyeluruh terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap website BPJS Kesehatan, serta memberikan landasan untuk pengembangan dan peningkatan lebih lanjut dalam menyediakan layanan kesehatan yang lebih baik melalui website BPJS Kesehatan ini.

E. Referensi

- [1] F. A. Artanto, H. H. Kusumawardani, A. Sukani, H. T. Buwono, and J. Pagenstu, "Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer Analisis Kualitas Website Prodi Informatika Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan dengan Metode Webqual 4.0," *Remik Ris. dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komput.*, vol. 6, no. 2, pp. 216–224, 2022, [Online]. Available: <http://doi.org/10.33395/remik.v6i2.11493>
- [2] Chairul Anwar, "Multikulturalisme, Globalisasi, dan Tantangan Pendidikan Abad ke-21," vol. 4, no. 1, p. 19, 2019.
- [3] S. Sonny and S. N. Rizki, "pengembangan sistem presensi karyawan dengan teknologi GPS berbasis web," *J. Comasie*, vol. 6, no. 2, p. 3, 2021, [Online]. Available: [http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/comasiejournal%0AJurnalComasie ISSN \(Online\) 2715-6265%0APERANCANGAN](http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/comasiejournal%0AJurnalComasie%20ISSN%202715-6265%0APERANCANGAN)
- [4] H. A. Winaka, M. Salim, and S. E. Putri, "Analisis Kualitas Layanan Peserta BPJS Kesehatan di Fasilitas Kesehatan (Studi pada Layanan Peserta Mandiri di Wilayah Kantor Cabang Curup)," *Student J. Bus. Manag.*, vol. 5, no. 2 SE-Articles, pp. 710–737, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unib.ac.id/sjbm/article/view/25823>
- [5] Yudiana, L. Setiyani, and N. L. S. Nungrum, "Analisis Penerimaan Aplikasi BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Studi Kasus Pengguna BPJS Kesehatan Di Karawang," *Semin. Nas. Inov. dan Adopsi Teknol.*, no. September, pp. 137–146, 2021, [Online]. Available: <https://alumni.rosma.ac.id/index.php/inotek/article/view/135>
- [6] C. Budihartanti, S. Rusiyati, and M. Badrul, "Evaluasi Kualitas Website BPJS

- Kesehatan Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis," *JISAMAR J. Inf. Anal. Applied, Manag. Accounting, Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 63–70, 2019, [Online]. Available: <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamarTelp.+62-21-3905050>
- [7] M. M. Meilina and R. K. Serli, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus SIPPP Kota Bekasi," vol. 9, no. 2, pp. 146–152, 2023.
- [8] Minarwati and I. Hidayah, "Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisis Kualitas Website STMIK El Rahma Terhadap Kepuasan Pengguna," *J. Inform. Komputer, Bisnis dan Manaj.*, vol. 20, no. 2, pp. 87–99, 2023, doi: 10.61805/fahma.v20i2.36.
- [9] P. R. Mahendra and Hendri, "Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Evaluasi," vol. XI, no. 02, pp. 70–76, 2022.
- [10] Y. Suharto and E. Hariadi, "Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Manaj. dan Organ.*, vol. 12, no. 2, pp. 109–121, 2021, doi: 10.29244/jmo.v12i2.33917.
- [11] D. Destiarini, A. Rahman, and K. Sumartayasa, "Analisa Kualitas Website BPJS Kesehatan Dengan Metode WebQual 4.0 Dan User Acceptance Testing Di Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu.," *J. Media Infotama*, vol. 19, no. 2, pp. 237–243, 2023, doi: 10.37676/jmi.v19i2.3911.
- [12] A. Faza and A. P. Utomo, "Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual," *J. Tekno Kompak*, vol. 15, no. 2, p. 88, 2021, doi: 10.33365/jtk.v15i2.1155.
- [13] N. Dalimunthe, A. Adawiyah, and T. Karina, "Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau)," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 2, p. 184, 2019, doi: 10.24014/rmsi.v5i2.7539.
- [14] R. de L. E. Padmowati and A. T. Buditama, "Aplikasi Perangkat WebQual 4.0 Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Student Portal Unpar," *Semin. Nas. Teknol. Komput. Sains*, pp. 715–719, 2019, [Online]. Available: <https://seminar-id.com/semnas-sainteks2019.html>
- [15] N. K. Sulistyawati, W. Hasyim, R. Maku, and M. I. Abas, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Elektronik Kinerja ASN (SI - EKA) Menggunakan Metode Webqual," vol. 1, pp. 28–39, 2024.
- [16] G. F. Mandias, S.Kom, M.Cs, Y. Septiawan, and M. J. Bojoh, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompaso," *CogITO Smart J.*, vol. 7, no. 2, pp. 396–406, 2021, doi: 10.31154/cogito.v7i2.331.396-406.