

**ANALISIS WEBSITE BPJS DENGAN  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
ERLIANA  
120310026**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2017**

**ANALISIS WEBSITE BPJS DENGAN  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Erliana  
120310026**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2017**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 6 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,

Materai Rp 6.000,00

**Erliana**

**120310026**

# **ANALISIS WEBSITE BPJS DENGAN MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

**Oleh:  
Erliana  
120310026**

## **SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 6 Februari 2017**

**Saut Pintubipar Saragih, S.Kom., M.SI**

**Pembimbing**

## ABSTRAK

BPJS Kesehatan menyediakan *website* yaitu [www.bpjs-kesehatan.go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id), BPJS Kesehatan memanfaatkan *website* sebagai jalur penghubung antara pihak BPJS dan pengguna untuk mempermudah pengguna dalam pencarian informasi yang mereka butuhkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis website BPJS Kesehatan dengan menggunakan metode webqual 4.0 yang terdiri dari variabel kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*). Dalam hal ini peneliti melakukan analisis pada website bpjs-kesehatan untuk mengetahui kualitas website pada masyarakat Kota Batam. Objek penelitian ini adalah pengguna website bpjs\_kesehatan di Kota Batam. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, kuantitatif, dan uji satistika yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website bpjs-kesehatan baik bagi masyarakat Kota Batam.

**Kata Kunci:** BPJS Kesehatan, Website, Webqual 4.0

## ***ABSTRACT***

*BPJS (National Social and Healthcare Security) provide website [www.bpjs-kesehatan.go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id) BPJS health care utilize website as connecting line between BPJS health care and customers in order to reach customers convenience in searching data & information needed. The purpose of this research to analyze BPJS Website by using Webqual 4.0 method that consist of Usability, Information Quality, Interaction Quality. In this case the Researcher conducts an Analysis to BPJS website to acknowledge of website Quality the community of Batam. The Objects of this Research are BPJS website users in Batam. The Author apply some researches methods such as Descriptive, Quantitative while statistic assessment are used validitas test, reliabilitas test. The result of researches show that BPJS website quality good for the community of Batam.*

***Keyword:*** BPJS health, Website, Webqual 4.0

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Jurusan Sistem Informasi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa laporan tugas akhir ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Amrizal, S.Kom., M.SI. selaku ketua kaprodi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.
3. Bapak Saut Pintubipar Saragih, S.Kom., M.MSI selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam, yang telah membantu serta membimbing penulis dalam memberikan sumbangan pikiran, pengarahan, motivasi, saran, serta bimbingan dalam penulisan skripsi ini, sehingga diselesaikan dengan baik.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam, yang telah memeberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
5. Kedua orang tua penulis yang senantiasa mendukung penuh dengan penuh kasih sayang dan kesabaran serta seluruh keluarga yang senantiasa memberi semangat dalam proses pembuatan skripsi ini.
6. Semua rekan-rekan mahasiswa/i yang telah memberikan motivasi serta masukan baik pada saat kuliah maupun saat penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga hasil yang telah dicapai dalam tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmatnya kepada kita semua, Amin.

Batam, 6 Februari 2017

Erliana



## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR RUMUS .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah .....	6
1.4. Perumusan Masalah .....	7
1.5. Tujuan Penelitian .....	7
1.6. Manfaat Penelitian .....	8

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Konsep Teoritis.....	10
2.1.1. Website BPJS.....	10
2.1.1.1 Fungsi <i>Website</i> .....	14
2.1.1.2. Jenis <i>Website</i> .....	16
2.1.1.3. Kriteria Website yang Baik.....	17
2.1.1.4. Kualitas Website .....	20
2.1.2. Pengukuran Terhadap Kualitas Informasi.....	21
2.1.2.1. Dimensi Kemudahan Penggunaan ( <i>Usability</i> ).....	21
2.1.2.1.1. Indikator Kemudahan Penggunaan ( <i>Usability</i> ).....	22
2.1.2.2. Dimensi Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ).....	23
2.1.2.2.1 Indikator Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) .....	24
2.1.2.3. Dimensi Kualitas Interaksi ( <i>Interaction Quality</i> ) .....	25
2.1.2.3.1 Indikator Kualitas Interaksi ( <i>Usability</i> ) .....	25
2.2. Penelitian Terdahulu .....	26

2.2.1. Kerangka Pemikiran.....	33
2.3. Hipotesis .....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Desain Penelitian .....	35
3.2. Operasional Variabel .....	36
3.3. Populasi dan Sampel .....	39
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel.....	40
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4.1 Alat Pengumpulan Data .....	42
3.5. Metode Analisis Data.....	43
3.5.1. Analisis Deskriptif .....	43
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	45
3.5.2.1 Uji Validitas Data .....	46
3.5.2.2. Uji Reliabilitas Data .....	47
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	49
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	49
3.6.2. Jadwal Penelitian .....	49

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil Penelitian .....	51
4.1.1. Profil Responden.....	52
4.1.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
4.1.1.2. Profil Responden Berdasarkan Umur .....	53
4.1.1.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
4.1.1.4. Profil Responden Berdasarkan Pengalaman Pengguna.....	56
4.1.2. Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	57
4.1.2.1. Kemudahan Kepenggunaan ( <i>Usability</i> ).....	57
4.1.2.2. Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ).....	58
4.1.2.3. Kualitas Interaksi ( <i>Interaction Quality</i> ).....	59
4.1.3. Hasil Uji Kualitas Data .....	60
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas.....	61
4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	64
4.2. Pembahasan.....	65

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	68
5.2. Saran .....	69

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 2.1.</b> Penelitian Terdahulu .....	27
<b>Tabel 3.1.</b> Variabel Kemudahan Penggunaan .....	37
<b>Tabel 3.2.</b> Variabel Kualitas Informasi .....	38
<b>Tabel 3.3.</b> Variabel Kualitas interaksi .....	38
<b>Tabel 3.4.</b> Skala Likert .....	42
<b>Tabel 3.5.</b> Rentang Skala.....	45
<b>Tabel 3.6.</b> Indeks Koefisien Reliabilitas .....	49
<b>Tabel 3.7.</b> Jadwal Penelitian.....	50
<b>Tabel 4.1.</b> Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
<b>Tabel 4.2.</b> Profil Responden Berdasarkan Umur.....	53
<b>Tabel 4.3.</b> Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
<b>Tabel 4.4.</b> Profil Responden Berdasarkan Pengalaman Pengguna.....	56
<b>Tabel 4.5.</b> Hasil Skor Jawaban Kemudahan Penggunaan ( <i>Usability</i> ) .....	58
<b>Tabel 4.6.</b> Hasil Skor Jawaban Kualitas Informasi .....	59
<b>Tabel 4.7.</b> Hasil Skor Jawaban Kualitas Ineteraksi .....	60
<b>Tabel 4.8.</b> Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan .....	62
<b>Tabel 4.9.</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi .....	63
<b>Tabel 4.10.</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Interaksi.....	64
<b>Tabel 4.11.</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	65

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1.</b> Tampilan Website BPJS Kesehatan.....	14
<b>Gambar 2.2.</b> Kerangka Pemikiran .....	33
<b>Gambar 3.1.</b> Desain Penelitian .....	36
<b>Gambar 4.1.</b> Diagram Data Jenis Kelamin .....	53
<b>Gambar 4.2.</b> Diagram Data Responden Umur.....	54
<b>Gambar 4.3.</b> Diagram Data Responden Pekerjaan .....	55
<b>Gambar 4.4.</b> Diagram Data Responden Pengalaman Pengguna.....	56

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1.</b> Rumus Jumlah Sampel.....	40
<b>Rumus 3.2.</b> Rentang Skala .....	44
<b>Rumus 3.3.</b> Pearson Product Moment.....	46
<b>Rumus 3.4.</b> Conbrach's Alpha .....	48

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat memberikan dampak pada perubahan layanan organisasi atau pun perusahaan. Saat ini layanan kepada pengguna juga dapat dilakukan secara online, contohnya adalah perusahaan-perusahaan yang menjual barang atau jasanya melalui *website* perusahaannya. Sedangkan organisasi nirlaba termasuk instansi pemerintah dapat memberikan layanan seperti informasi kepada pengguna atau pun perusahaan perizinan secara online. Dalam hal ini peranan *website* BPJS Kesehatan sudah menjadi bagian yang penting dari suatu organisasi maupun perusahaan.

Setiap perusahaan terutama perusahaan asuransi seperti BPJS Kesehatan berusaha untuk mencapai laba maksimal yang meningkat dan tujuan tersebut dapat tercapai dengan cara antara lain berorientasi kepada kepuasan nasabah, peningkatan pelayanan dan penawaran produk. Perusahaan asuransi yang berorientasi pada kepuasan nasabah lebih menitik beratkan kepada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS

Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014. Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling lambat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran.

BPJS Kesehatan menyediakan *website* yaitu [www.bpjs-kesehatan.go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id), BPJS Kesehatan memanfaatkan *website* sebagai jalur penghubung antara pihak BPJS dan pengguna untuk mempermudah pengguna dalam pencarian informasi yang mereka butuhkan. *Website* BPJS Kesehatan menyediakan informasi mengenai fitur-fitur yang akan digunakan oleh pengguna dalam pencarian informasi tentang BPJS, dengan adanya *website* ini pengguna lebih mudah mendapatkan informasi tentang apa yang akan mereka cari, misalkan pengguna ingin mendaftarkan diri menjadi peserta BPJS atau yang lainnya. Adanya *website* BPJS tersebut dapat menghemat waktu dengan cukup mengaksesnya melalui *internet* tanpa harus mendatangi kantor cabang BPJS bila pengguna ingin mencari atau mendapatkan informasi tentang BPJS.

Menurut Luam *et al* (2000) dalam Ahsania (2010: 3) mengemukakan bahwa sangat penting untuk mengetahui bagaimana pengguna mengevaluasi kualitas suatu layanan, dimensi apa saja yang dievaluasi dan seberapa penting dimensi-dimensi tersebut yang kemudian akan berkontribusi pada penilaian kepuasan pengguna. Menurut (Park dan Kim, 2003 dalam Ahsania, 2010: 3) kepuasan pengakses situs adalah kepuasan atau ketidakpuasan atas keseluruhan layanan

elektronik yang diberikan pada saat *service encounter* (interaksi pengakses dengan situs) dalam konteks layanan online. Mengidentifikasi kepuasan situs sebagai tingkat keseluruhan kepuasan pengguna terhadap suatu situs. Kepuasan atas situs suatu organisasi atau institusi berbeda dengan keseluruhan kepuasan yang ditunjukkan sebagai evaluasi keseluruhan pengguna terhadap organisasi atau institusi tersebut, selama situs bukan bersifat sebagai dasar berbisnis suatu organisasi. Sebagaimana yang jelaskan diatas penggunaan situs telah menjadi salah satu aspek layanan yang ditawarkan sebagai manifestasi dari nilai pelanggan, maka jika pengakses situs suatu organisasi mendapatkan manfaat yang sesuai dengan tujuan mengakses dan berinteraksi dengan situs tersebut, dan menganggap situs tersebut maka akan membangun kepuasan pengakses situs terhadap kinerja situs tersebut.

Pengguna yang puas terhadap situs, diharapkan dapat membangun hubungan yang relatif lama dengan situs tersebut, sebagai suatu media yang dapat menghubungkan langsung antara pengguna dengan situs sebagai salah satu representasi penyedia jasa. Sesuai dengan dengan tujuan membangun situs organisasi adalah membangun hubungan dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan organisasi salah satunya pengguna dalam jangka panjang, dan mampu membangun keinginan untuk terus menjaga hubungan yang bernilai tersebut.

Salah satu jenis layanan berbasis *internet* yang populer adalah *website*. Keberadaan *website* bertujuan untuk memberikan layanan informasi atau sebagai media komunikasi untuk layanan berbasis *internet*. *Website* merupakan aplikasi teknologi informasi (TI) yang secara umum wajib dikembangkan saat ini. Bagi



sebuah perusahaan, memiliki *website* adalah suatu keharusan sebagai wujud eksistensinya secara online. *Website* merupakan salah satu indikasi untuk membangun kredibilitas dan citra perusahaan. Selain itu, banyak manfaat strategis yang dimiliki *website* diantaranya sebagai sarana penyedia informasi, promosi dan komunikasi dengan pengunjung. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menyajikan *website* yang profesional dan berkualitas.

Para peneliti dibidang sistem informasi menyadari kebutuhan untuk meningkatkan fungsi dari layanan *website* agar dapat memberikan reaksi terhadap tekanan internal maupun eksternal serta tantangan dan kritik yang dihadapi agar kualitas layanan tersebut dapat semakin tumbuh dan bertahan. Kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas pelayanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas layanan suatu *website* yang diberikan, maka semakin besar tingkat kepuasan dan semakin sering seseorang menggunakan layanan tersebut.

Pengukuran kualitas *website* dapat dilakukan dengan *tools* atau survei. *Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Menurut (Sanjaya, 2012: 3), ada tiga area atau dimensi dari *website* yang diinginkan oleh pengguna yaitu dilihat dari dimensi kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*). Ketiga variabel yang digunakan pada *webqual* dapat menjawab permasalahan dalam menjawab kebutuhan pengguna terhadap kualitas *website* yang dikelola perusahaan BPJS Kesehatan.

Saat ini banyak *website* yang menyajikan beragam informasi. Namun demikian, banyak pula diantara *website* tersebut tidak dapat memenuhi tujuan awal kenapa *website* tersebut dibuat dan bahkan sangat banyak yang menycewakan pengguna yang mengaksesnya. *Website* BPJS kesehatan merupakan salah satu media informasi yang diharapkan untuk memenuhi fasilitas layanan dan kepuasan pengguna. Akan tetapi pada perusahaan BPJS kesehatan perlu ditingkatkan kualitas penerapan *website* BPJS kesehatan pada masyarakat atau pengguna. Hal ini ditemukan pada desain menu *website* BPJS kesehatan yang sulit dipahami oleh pengguna, pada tampilan *website* BPJS kesehatan terdapat berbagai informasi yang disediakan oleh BPJS, sehingga menyebabkan pengguna cenderung mengabaikan informasi yang terdapat pada *website* tersebut. Tampilan menu yang kurang menarik pada *website* BPJS Kesehatan menyebabkan kurangnya perhatian dari pengguna yang ingin mengakses *website* tersebut.

Oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian terhadap kualitas *website* BPJS Kesehatan dengan menggunakan metode *webqual* 4.0, dengan dasar pemikiran diatas, maka penulis berkeinginan mengadakan penelitian yang berjudul “**Analisis *Website* BPJS Dengan Menggunakan Metode *Webqual* 4.0**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, permasalahan yang terkait dengan *website* dan kualitas yang ada pada *website* tersebut, pengguna masih

mengeluahkan beberapa kendala-kendala mengenai pelayanan yang diberikan, diantaranya sebagai berikut:

1. Desain menu *website* BPJS kesehatan yang sulit dipahami oleh pengguna
2. Pengguna kurang memahami dengan informasi-informasi yang ada pada *website* tersebut.
3. Tampilan menu yang kurang menarik pada *website* BPJS Kesehatan menyebabkan kurangnya perhatian dari pengguna yang ingin mengakses *website* tersebut.

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penulis terarah pada permasalahan yang dihadapi dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh penulis maka ditetapkan batasan-batasan permasalahan yang diteliti, hal ini dilakukan agar langkah-langkah pemecahan masalah tidak menyimpang dari topik pembahasan. Maka penulis melakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Objek yang akan dibahas pada penelitian ini adalah *website* BPJS Kesehatan.
2. Dalam melakukan pengukuran kualitas *website* BPJS Kesehatan ini menggunakan metode *webqual* 4.0, meliputi tiga dimensi kualitas yang akan diukur yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*).

3. Responden yang akan diambil dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Batam yang pernah mengakses atau mengunjungi *website* BPJS Kesehatan.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka perumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana kemudahan penggunaan *website* bpjs-kesehatan.go.id pada masyarakat Kota Batam?
2. Bagaimana kualitas informasi *website* bpjs-kesehatan.go.id pada masyarakat Kota Batam?
3. Bagaimana kualitas interaksi *website* bpjs-kesehatan.go.id pada masyarakat Kota Batam?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tujuan yang dibahas oleh penulis. Adapun tujuannya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kemudahan penggunaan *website* bpjs-kesehatan.go.id pada masyarakat Kota Batam.
2. Untuk mengetahui kualitas informasi *website* bpjs-kesehatan.go.id pada masyarakat Kota Batam.

3. Untuk mengetahui kualitas interaksi *website* [bpjs-kesehatan.go.id](http://bpjs-kesehatan.go.id) pada masyarakat Kota Batam.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adanya nilai penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang diperoleh dari penelitian tersebut, adapun manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik bagi pihak manajemen (tim pengelola) layanan *website* BPJS Kesehatan dalam perbaikan dan pengembangan *website* agar dapat meningkatkan kualitas layanan *website* BPJS Kesehatan sesuai harapan penggunanya.

2. Secara Praktis

- a. Bagi BPJS Kesehatan, memberikan masukan kepada perusahaan atau para pengguna tentang kegunaan *website* agar pengguna mudah memahami cara penggunaan dari *website* BPJS Kesehatan atau bisa melakukan pendaftaran secara online dari *website* BPJS Kesehatan tersebut tanpa harus mengantri panjang di kantor cabang BPJS Kesehatan.

- b. Bagi penelitian, hasil ini mampu memperdalam pengetahuan dari dunia praktisi yang sangat berharga untuk mesinkronisasikan dengan pengetahuan teoritis yang diperoleh dari bangku perkuliahan.
- c. Bagi akademis, hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan acuan atau referensi kemungkinan dilakukannya penelitian mengenai permasalahan yang serupa di waktu-waktu yang akan datang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Konsep Teoritis**

Untuk memperkuat teori dari penelitian ini, maka dapat penulis uraikan landasan teori yang memperkuat penelitian ini, adapun teori tersebut yang akan diuraikan sebagai berikut:

##### **2.1.1. *Website* BPJS**

Menurut Fathurrahman (2014: 2) *website* merupakan kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau bergerak, data animasi, suara, video, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*).

Menurut Riyanto (2007: 2) *website* merupakan tempat penyimpanan data dan informasi berdasarkan topik tertentu. Di ibaratkan *website* ini seperti buku yang berisi topik tertentu. *Website* juga dapat diartikan sebagai salah satu media penting dimana pengguna dapat menemukan semua jenis informasi yang berkaitan dengan bidang mereka.

Menurut Simarmata (2010: 167) teknologi web telah mengubah cara organisasi dalam menjalankan bisnis dan komunikasi. Untuk pengembang aplikasi, teknologi web telah menyajikan dunia baru dari rekayasa perangkat lunak (*software engineering*) dengan teknik-teknik baru, tool baru, lingkungan perancangan, dan penyebaran yang baru. Teknologi ini juga memungkinkan organisasi untuk menyampaikan aplikasi web dengan lebih mudah dan lebih cepat serta menyediakan metode yang lebih efisien untuk melakukan pemeliharaan. Sebagai hasilnya, organisasi lebih tanggap terhadap kebutuhan pengguna dan lebih cepat untuk menyesuaikan aplikasi kepada pengguna yang lebih spesifik.

Menurut Rafiudin (2008: 41) *website* adalah channel marketing baru yang perlu dipromosikan sehingga aktivitas marketing bisa berjalan. Mempromosikan *website* artinya memperkenalkan dan mengajak orang sebanyak-banyaknya untuk mengetahui *website*. Berdasarkan pengamatan yang panjang, para pelaku pasar *website* menyimpulkan bahwa pengguna *internet* cenderung menemukan *website* yang mereka kunjungi adalah dari informasi search engine.

Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah, bahkan jaminan kesehatan ini juga berlaku bagi orang asing (WNA) yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia dan telah membayar iuran. Kepesertaan jaminan kesehatan bersifat wajib dan dilakukan secara bertahap, sehingga mencakup seluruh penduduk.



Dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan, BPJS kesehatan juga melayani pendaftaran online pendaftaran peserta secara online pada fitur sistem informasi pendaftaran online yang disediakan oleh *website* milik BPJS untuk mempermudah masyarakat mendaftarkan diri sebagai peserta jaminan sosial. Adanya sistem informasi pendaftaran online yang ada pada *website* tersebut dapat menghemat waktu dengan cukup mengaksesnya melalui *internet* tanpa harus mendaftar dikantor BPJS kesehatan.

Ada beberapa kelompok peserta jaminan BPJS Kesehatan, untuk mendapatkan jaminan kesehatan ini, peserta harus terdaftar sebagai BPJS kesehatan. Peserta harus terdaftar sebagai peserta BPJS kesehatan, peserta terbagi menjadi dua kelompok yaitu: PBI jaminan kesehatan dan bukan PBI jaminan kesehatan. Penerima Bantuan Iuran (PBI) adalah peserta jaminan kesehatan bagi fakir miskin dan orang tidak mampu sebagaimana diamanatkan UU Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang iurannya dibayari pemerintah sebagai peserta program jaminan kesehatan. Peserta PBI adalah fakir miskin yang ditetapkan oleh pemerintah dan diatur melalui peraturan pemerintah dan yang berhak menjadi peserta PBI jaminan kesehatan lainnya adalah yang mengalami cacat total tetap dan tidak mampu. Sedangkan yang merupakan bukan PBI jaminan kesehatan terdiri atas; (1) pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, meliputi: a. pegawai sipil; b. anggota TNI; c. anggota Polri; d. pejabat negara; e. pegawai pemerintahan non pegawai negeri; f. pegawai swasta; g. Pekerja yang tidak termasuk huruf a s/d f yang menerima upah, termasuk WNA yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan; (2) pekerja bukan

penerima upah dan anggota keluarganya, meliputi: a. pekerja diluar hubungan kerja atau pekerja mandiri; dan b. pekerja yang tidak termasuk huruf a yang bukan penerima upah. Termasuk WNA yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan; (3) bukan pekerja dan anggota keluarganya, meliputi: a). investor, b). Pemberi kerja, c). penerima pensiun, terdiri dari:

1. Pegawai sipil yang berhenti dengan hak pensiun,
2. Anggota TNI dan anggota Polri berhenti dengan hak pensiun,
3. Pejabat Negara yang berhenti dengan hak pensiun,
4. Janda, duda, atau anak yatim piatu dari penerima pensiun yang mendapat hak pensiun,
5. Penerima pensiun lain, dan
6. Janda, duda, atau anak yatim piatu dari penerima pensiun lain yang mendapat hak pensiun.

d). Veteran, e). perintis kemerdekaan, f). Janda, duda atau anak yatim piatu dari veteran atau perintis kemerdekaan, dan g). Bukan pekerja yang tidak termasuk a sampai dengan e yang mampu membayar iuran.



**Gambar 2.1 Tampilan Website BPJS Kesehatan**

Sumber: <http://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/home>

### 2.1.1.1 Fungsi Website

Menurut Suyanto (2007: 5) secara umum situs web mempunyai fungsi sebagai berikut:

#### 1. Fungsi Komunikasi

Situs web yang mempunyai fungsi komunikasi pada umumnya adalah situs web dinamis. Karena dibuat menggunakan pemrograman web (*server side*) maka dilengkapi fasilitas yang memberikan fungsi-fungsi komunikasi, seperti *web mail*, *form contact*, *chatting*, *forum*, dan lainnya.

## 2. Fungsi Informasi

Situs web yang memiliki fungsi informasi pada umumnya lebih menekankan pada kualitas bagian kontennya karena tujuan situs tersebut adalah menyampaikan isinya. Situs ini sebaiknya berisi teks dan grafik yang dapat di download dengan cepat. Pembatasan penggunaan animasi gambar dan elemen bergerak seperti *Shockwave* dan Java diyakini sebagai langkah yang tepat, diganti dengan fasilitas yang memberikan fungsi seperti *News, Profile, Company, Library, Reference*, dan lain-lain.

## 3. Fungsi Entertainment

Situs web juga dapat memiliki fungsi entertainment atau hiburan. Bila situs web kita berfungsi sebagai sarana hiburan maka penggunaan animasi gambar dan elemen tidak bergerak dapat meningkatkan mutu presentasi desainnya, meski tetap harus mempertimbangkan kecepatan downloadnya. Beberapa fasilitas yang memberikan fungsi hiburan adalah game online, film online, musik online, dan sebagainya.

## 4. Fungsi Transaksi

Situs web dapat dijadikan sarana transaksi bisnis, baik barang, jasa, atau lainnya. Situs ini menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik. Pembayaran bisa menggunakan kartu kredit, transfer, ataupun dengan membayar secara langsung.

### 2.1.1.2 Jenis *Website*

Menurut Suyanto (2007: 5-11) *website* berdasarkan jenisnya dapat dikategorikan sebagai berikut:

#### 1. Alat Pemasaran

Sebuah situs yang dibuat dengan tujuan untuk mempromosikan dan memasarkan produk atau jasa layanan suatu perusahaan. Dapat juga berupa *company profile*. Kini media pemasaran tidak hanya media cetak saja, elektronik sejenis situs juga dapat digunakan sebagai media pemasaran. Pemasaran melalui *internet* lebih cepat sampai dan memiliki jangkauan yang jauh lebih luas.

#### 2. Nilai Tambah

Biasanya sebuah web pada awalnya disusun sebagai sarana promosi, karena media promosi di web lebih efektif dibandingkan media promosi konvensional seperti brosur, majalah atau koran. Walaupun demikian kebijakan perusahaan seringkali menempatkan web hanya sebagai media promosi pelengkap saja.

Sebuah situs web sering dibuat hanya sebagai nilai tambah. Mungkin sebenarnya perusahaan tidak terlalu membutuhkan situs web itu, tetapi menggunakannya hanya sekedar untuk mengikuti tren sehingga perusahaan tampak lebih modern.

#### 3. Portal

Portal adalah aplikasi berbasis web yang menyediakan akses suatu titik tunggal dari informasi online terdistribusi, seperti dokumen yang didapat

melalui pencarian, kanal berita, dan link ke situs khusus. Untuk memudahkan penggunaannya biasanya disediakan fasilitas pencarian dan pengorganisasian informasi.

#### 4. Personal

Situs personal merupakan situs yang memiliki tujuan untuk mempromosikan atau menginformasikan tentang seseorang, biasanya berisi tentang biodata, portofolio (kumpulan hasil karya yang pernah dibuat), prestasi, atau sebagai diary yang menceritakan kehidupan sehari-hari yang di *publish* agar orang lain dapat mengetahui dan mengenal tentangnya.

### 2.1.1.3 Kriteria *Website* yang Baik

Menurut Suyanto (2007: 61-69) dilingkungan *internet*, kualitas sistem dinilai oleh pengguna diantaranya adalah dari segi:

#### 1. Ketergunaan (*usability*)

Situs web harus memenuhi lima syarat untuk mencapai tingkat *usability* yang ideal, antara lain: mudah dipelajari, efisien dalam penggunaan, mudah untuk diingat, tingkat kesalahan rendah.

Atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah penggunaan suatu antar muka (*interface*). Kata “*Usability*” juga merujuk pada suatu metode untuk meningkatkan kemudahan pemakaian selama proses desain.

## 2. Sistem Navigasi (Struktur)

Kemudahan bernavigasi dalam situs web melibatkan sistem navigasi situs web secara keseluruhan dan desain *interface* situs web tersebut. Navigasi membantu pengunjung untuk menemukan jalan yang mudah ketika menjelajahi situs web, memberitahu dimana mereka berada, kemana mereka bisa pergi. Dengan demikian mereka dapat menemukan apa yang mereka cari dengan cepat dan mudah. Syarat navigasi yang baik adalah:

- a. Mudah dipelajari
- b. Tetap konsisten
- c. Memungkinkan feedback
- d. Muncul dalam konteks

## 3. Desain Visual (*realibility*)

Kepuasan visual seorang user secara subjectif melibatkan bagaimana desainer, visual situs web tersebut membawa mata user menikmati dan menjelajahi situs web dengan melalui layout, warna, bentuk, dan tipografi. Grafik membuat halaman web menjadi indah tetapi bisa juga memperlambat akses dengan semakin besarnya ukuran file. Beberapa tips untuk membuat desain visual yang baik diantaranya:

- a. Gunakan desain visual untuk menciptakan kejelasan kegunaan sesuai dengan tujuan situs web tersebut, dan desainnya harus mampu mengomunikasikan, mendukung dan menyempurnakan tujuan situs web itu secara visual

- b. Buat situs web yang berkesan professional dan orizinin
  - c. Jaga grafik agar berukuran kecil
  - d. Gunakan format yang tepat
4. Lama respon (*Loading Time*)

Jumlah lama waktu yang dihitung dari akhir permintaan tersebut dilayani, ini berkaitan dengan kecepatan sitem *website* itu sendiri.

5. *Contens*

Sebaiknya apapun situs web secara desain grafis, tanpa konten yang berguna dan bermanfaat maka akan kurang berarti. Konten yang baik akan menarik, relevan, dan pantas untuk target audien situs web tersebut.

Beberapa tips untuk membuat konten yang baik:

- a. Kenali audien
  - b. Jaga konten agar tetap up to date
  - c. Nyatakan kebijakan dengan jelas
  - d. Dahulukan kualitas diatas kuantitas
  - e. Buat tulisan pada halaman web agar dapat dengan mudah dan cepat di scan
6. *Accessibility*

Halaman web harus bisa digunakan oleh setiap orang, baik anak-anak, orang tua, dan orang muda, termasuk orang cacat.



## 7. *Interactivity*

Buat situs web yang memungkinkan pengunjung berinteraksi dengan situs web.

### 2.1.1.4 Kualitas *Website*

Menurut Hyejeong dan Niehm dalam Puspitasari, dkk, dan Syafullah (2013; 2016: 20), mengungkapkan bahwa para peneliti terdahulu membagi dimensi kualitas *website* menjadi lima yaitu: (1) informasi, meliputi kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurat, dan relevan; (2) keamanan, meliputi kepercayaan, privasi, dan jaminan keamanan; (3) kemudahan, meliputi mudah untuk dioperasikan, mudah dimengerti, dan kecepatan; (4) kenyamanan, meliputi daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif; dan (5) kualitas pelayanan, meliputi kelengkapan secara online dan *customer service*.

Rayport dan Jaworski dalam Syaifullah (2016: 20), mengatakan bahwa *website* yang efektif menampilkan tujuh elemen desain yang disebut 7C, yaitu: (1) context, tata letak dan desain; (2) content, teks, gambar, suara, dan video yang ada di dalam *website*; (3) community, bagaimana situs memungkinkan adanya komunikasi antar pengguna; (4) customization, kemampuan situs untuk menghantarkan dirinya pada berbagai pengguna atau memungkinkan pengguna mempersonalisasikan situs; (5) communication, bagaimana situs memungkinkan komunikasi situs dengan pengguna, pengguna dengan situs, atau komunikasi dua arah; (6) connection, tingkat hubungan situs itu dengan situs lain; dan (7) commerce, kemampuan situs untuk memungkinkan transaksi komersial.

### **2.1.2 Pengukuran Terhadap Kualitas *Website***

Dalam Jurnal Sanjaya (2012: 6) “*Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0*” mendefinisikan: *Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *SERVQUAL* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. *Webqual* disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) kualitas yaitu sebagai berikut: kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), dan kepuasan pengguna (*end user satisfaction*).

Pada *Webqual 4.0* variabel kegunaan telah sangat berkembang, hal ini dapat dilihat pada indikator-indikatornya yang lebih menekankan pada persepsi pengguna dari pada perancang *website* nya. Penjelasan dari variabel-variabel *Webqual 4.0* menurut penelitian Alhasanah *et al* (2014) sebagai berikut:

#### **2.1.2.1 Dimensi Kemudahan Penggunaan (*Usability*)**

Menurut Maslan (2014: 5) kemudahan penggunaan (*Usability*) adalah atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah penggunaan suatu antar muka (*interface*). Kata “*Usability*” juga merujuk pada suatu metode untuk meningkatkan kemudahan pemakaian selama proses desain. Menurut (Barnes dan Vidgen, 2002 dalam Ahsania, 2010: 6) mendefinisikan sebagai

kualitas yang berkaitan dengan desain situs, yang meliputi: kemudahan navigasi (*easy to navigation*), tampilan yang menarik (*attractive appearance*) dan kenyamanan (*convenience*).

#### **2.1.2.1.1 Indikator Kemudahan Penggunaan (*Usability*)**

##### **a. Kemudahan Navigasi (*easy to navigation*)**

Menurut Barnes dan Vidgen (2002) dalam Ahsania *et al* (2010: 6) navigasi situs adalah kemudahan menemukan suatu situs dan kemudahan beroperasi ketika berada dalam situs tersebut. Parasuraman *et al*, (2002) dalam Ahsania *et al*, (2010: 6) mengemukakan kemudahan navigasi berkaitan bahwa suatu situs berisi fungsi-fungsi atau perintah-perintah yang membantu pengaksesan mencari apa yang dibutuhkan dengan mudah, memungkinkan pengakses bermanuver dengan baik (membolak-balik halaman situs, membuat link), jaringan antar link atau halaman yang tertata dengan baik (*organized hyperlink*).

##### **b. Desain Situs (*Web site Design*)**

Menurut Barnes dan Vidgen (2002) dalam Ashania *et al* (2010: 6) mengistilahkan tampilan suatu situs dan tampak dari desain tersebut pada pengakses situs berkaitan dengan bentuk dan warna dari penampilan gambar, grafik maupun teks. (Parasuraman *et al*, 2005, Peterson dan Huang, 2001, Yoo dan Dothu, 2001 dalam Ashania *et al* 2010: 6) mengemukakan istilah desain grafis untuk menjelaskan elemen desain suatu situs secara teknis, dimana desain grafis situs meliputi: warna, tata letak gambar, tampilan foto, tata grafis, dan animasi. Kemudian penggabungan

dari seluruh hal tersebut diatas akan membangun keseluruhan disain situs yang menarik (*attractive*) dan kreatif.

c. Kenyamanan (*Convenience*)

Menurut Szymanski dan Hise (2000) dalam Ahsania *et al* (2010: 7) mengidentifikasikan kenyamanan dalam konteks berinteraksi dengan situs adalah meliputi manfaat atas penghematan waktu (efisiensi waktu), dan proses pencarian (*browsing*) yang mudah dan menyenangkan. Ditambahkan Szymanski dan Hize (2000) kenyamanan diatas diperoleh atas perbedaan relatif antara layanan informasi dan layanan jasa situs sesuai dengan tujuan pengakses dengan pengumpulan informasi dan mendapatkan kemudahan-kemudahan tanpa melalui situs.

#### **2.1.2.2 Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)**

Kualitas informasi ialah kualitas yang berkaitan dengan jumlah, akurasi dan bentuk informasi tentang produk dan jasa yang ditawarkan pada sebuah situs web. Menurut (Oliver, 1999 dalam Ahsania *et al*, 2010: 5) mengatakan bahwa kualitas internasional suatu situs adalah "*fit for us*" yaitu keseluruhan informasi dan layanan fasilitas yang disediakan bagi pengakses harus sesuai antara kegunaan dan tujuan akses, serta memiliki atribut-atribut yang cukup untuk tujuan penggunaan pengakses situs.

#### **2.1.2.2.1 Indikator Kualitas Informasi (*Information Quality*)**

##### **a. Relevansi (*Relevancy*)**

Menurut Wang dan Strong (1996) dalam Ahsania *et al* (2010: 5) mendefinisikan elemen relevan berkaitan dengan tingkat dimana seluruh informasi atau data yang disajikan dapat digunakan dan berguna sesuai dengan tujuan pengakses. (Janda *et al*, 2002 dalam Ahsania, 2010: 5) menambahkan kemampuan akses informasi yang relevan adalah sesuai pada situasi yang diinginkan pelanggan (pengakses situs) dan sesuai dengan tujuan menggunakan situs. (Barnes dan vidgen, 2001 dalam Ahsania, 2010: 5) mengemukakan informasi relevan harus sesuai dengan prinsip kekinian yaitu keadaan aktual saat ini.

##### **b. Akurasi (*Accuracy*)**

Menurut Wang dan Strong (1996) dalam Ahsania (2010: 5) mendefinisikan elemen akurasi berkaitan dengan informasi atau data yang disajikan situs adalah benar dimana dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya, dapat dipercaya dan terjamin dari kesalahan (*free of error*). (Barnes dan Vidgen, 2002 dalam Ahsania, 2010: 5) kualitas akurat pada informasi suatu situs meliputi: ketepatan penulisan, informasi yang disajikan dapat dipercaya, kelengkapan sumber informasi atau daftar pustaka, kesalahan informasi dapat diidentifikasi, dan keintegritasan informasi.

c. Representasi (*Reprentational*)

Menurut Wang dan Strong (1997) dalam Ahsania (2010: 5) kualitas representasional pada informasi meliputi aspek kualitas informasi yang meliputi: format informasi yang disajikan (*format*) dan makna dari informasi (*meaning*). Ditambahkan format informasi meliputi: 1) format informasi (unit bahasa, unit informasi) adalah jelas, dan konsisten; 2) makna informasi meliputi: 1. Informasi mudah di intrepretasikan (*interpretable*); 2. Informasi mudah dimengerti (*ease of understanding*).

### **2.1.2.3 Dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)**

Menurut Maslan (2014: 5) kualitas interaksi adalah sejauh mana sistem dapat berinteraksi kepada pengguna, baik organisasi atau pengguna lainnya, agar hubungan terhadap sistem dapat berjalan terus menerus. Menurut (Barnes dan Vidgen 2000; 2002 dalam Ahsania, 2010: 6) kualitas interaksi adalah kualitas interkasi yang dialami pengakses atau pengguna situs selama berinteraksi mendalam dengan situs tersebut.

#### **2.1.2.3.1 Indikator Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)**

a. Kepercayaan (*Trust*)

Menurut Barnes dan Vidgen (2000) dalam Ahsania (2010: 6) mengemukakan bahwa situs dapat dipercaya dan bebas dari resiko atas pertukaran informasi personal pelanggan atau atas transaksi yang dilakukan. (Parasuraman *et al*, 2000; 2005 dalam Ahsania, 2010: 6) menggunakan istilah elemen keamanan (*security*) sebagai keamanan

suatu situs atas informasi personal (misalnya privasi atas informasi sensitif) dan keamanan atas transaksi pembelian online yang biasanya dilakukan dengan kartu kredit.

b. Empati (*Empathy*)

Menurut Riel dan Liljander (2001) dalam Ahsania (2010: 6) mendefinisikan elemen empati suatu situs dimaksudkan sebagai tingkat sejauh mana komunikasi dibuat sedemikian rupa sesuai dengan preferensi pengakses situs dan kesadaran penyedia jasa situs atas kebutuhan personal pengakses situs. (Barnes dan Vidgen, 2001 dalam Ahsania, 2010: 6) menggunakan istilah *customer relationship* yaitu kualitas interaksi situs dengan pelanggan (pengakses situs). Pemahaman situs di atas preferensi pelanggan dengan menyediakan berbagai pilihan interaksi dengan pelanggan yang melalui: *customization*, *community* dan *communication*.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa hasil penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam penelitian ini antara lain:

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No	Penulis, ISSN	Jurnal	Hasil
1	Syaifullah, dan Soemantri (Vol. 2, No. 1, Tahun 2016)	Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)	Berdasarkan hasil pengukuran kualitas website terhadap kepuasan pengguna yang telah dilakukan sebelumnya menghasilkan kesimpulan bahwa:  1. Secara keseluruhan kualitas kegunaan yang paling baik yaitu website menyediakan interaksi yang jelas dan dapat dimengerti sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak memiliki kompetisi, sehingga website cenderung memiliki kualitas kegunaan yang cukup baik. Kemudian kualitas kegunaan (usability) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) dengan nilai regresi sebesar 0.37.  Secara keseluruhan kualitas informasi yang paling baik yaitu pada website menyediakan informasi yang dapat dipercaya sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak menyediakan informasi yang detail, sehingga website



**Tabel 2.1 Tabel Lanjutan**

No	Penulis, ISSN	Jurnal	Hasil
			<p>cenderung memiliki kualitas informasi yang kurang baik. Kemudian kualitas informasi (information quality) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) dengan nilai regresi sebesar 0.52.</p> <p>2. Secara keseluruhan kualitas interaksi pelayanan yang paling baik yaitu pada website memberikan keamanan sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak memberikan kemudahan untuk menyampaikan masukan (feed back), sehingga <i>website</i> cenderung memiliki kualitas interaksi pelayanan yang kurang baik. Kemudian kualitas interaksi pelayanan (service interaction) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) dengan nilai regresi 0.75.</p>
2	Ahsania <i>et al</i> (Vol 7, No. 1 ISSN: 1829-9857 Tahun 2010)	Kualitas Layanan Situs Stiesia Dalam Membangun Kepuasan Dan	Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas layanan situs stiesia dalam membangun kepuasan dan komitmen terhadap situs (WEBSITE), maka penelitian ini memberikan kesimpulan sebagai berikut: hasil uji-t terhadap koefisien jalur pada hubungan ini sebesar 0,360. Persepsi

**Tabel 2.1 Tabel Lanjutan**

No	Penulis, ISSN	Jurnal	Hasil
		Komitmen Terhadap Situs (Website) Stiesia	kualitas interaksi situs STIESIA berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIESIA pengakses situs STIESIA. Hasil uji terhadap koefisien jalur pada hubungan ini sebesar 0,322. Persepsi kualitas kesiapan pakai dan desain situs STIESIA terhadap kepuasan mahasiswa STIESIA pengakses situs STIESIA. Hasil uji-t terhadap koefisien jalur pada hubungan ini sebesar 0,288. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi kualitas informasi situs STIESIA memiliki pengaruh yang paling kuat terhadap kepuasan situs STIESIA.
3	Sa'uda, dan Sopiah (ISSN 2089- 3582)	Penerapan Metode Webqual Dalam Pengukuran Kualitas Layanan Website Perguruan Tinggi	Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa: 1. Uji validitas untuk variabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dapat digunakan. Hal ini didukung dengan teori yang menyatakan bahwa jumlah responden yang 300 orang maka jika nilai korelasi lebih besar dari 0,095 maka dinyatakan valid. Sebaliknya jika nilai korelasi kurang dari 0,095

**Tabel 2.1 Tabel Lanjutan**

No	Penulis, ISSN	Jurnal	Hasil
			<p>maka kuesioner dinyatakan tidak valid.</p> <p>2. Uji reliabilitas alat ukur dapat diukur dengan koefisien alpha atau Cronbach Alpha. Item pengukuran dikatakan reliabel jika memiliki nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,6</p> <p>3. (Malhotra:2002). Berdasarkan hasilnya maka beberapa variabel dalam penelitian ini dinyatakan lebih besar dari 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner reliabel dan bisa digunakan dalam penelitian ini.</p> <p>4. Berdasarkan hasil keseluruhan analisis statistik korelasional tersebut di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara Kegunaan (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Interaksi Layanan (X3) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).</p>
4	Alhidyah Jamaluddin <i>et al</i> Jurnal JSIKA (Vol. 5,	Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan	1. Kualitas penggunaan ( <i>usability</i> ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ( <i>end user satisfaction</i> ) <i>website scc.stikom.edu</i> , artinya setiap peningkatan penggunaan akan meningkatkan kepuasan

**Tabel 2.1 Tabel Lanjutan**

No	Penulis, ISSN	Jurnal	Hasil
	No.1 ISSN 2338-137X Tahun 2016)	Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website STIKOM Career Center (SCC) Surabaya	<p>pengguna. Dalam hal ini pengelola <i>website</i> harus meningkatkan indikator tampilan <i>website</i> sesuai dengan tipe <i>website</i> informational.</p> <p>2. Kualitas informasi (<i>information quality</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (<i>end user satisfaction</i>) <i>website scc.stikom.edu</i>, artinya setiap peningkatan penggunaan akan meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam hal ini pengelola <i>website</i> harus meningkatkan indikator informasi yang lengkap sehingga pengguna menjadi lebih puas pada <i>website</i>.</p> <p>5. Interaksi pelayanan (<i>service interaction</i>) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>scc.stikom.edu</i> (<i>user satisfaction</i>)</p>
5	Yoedo Prabowo <i>et al</i> Jurnal JSIKA (Vol. 5, No.	Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan	1. Kualitas penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> Hotel 88, artinya setiap peningkatan kualitas penggunaan <i>website</i> akan meningkatkan kepuasan pengguna

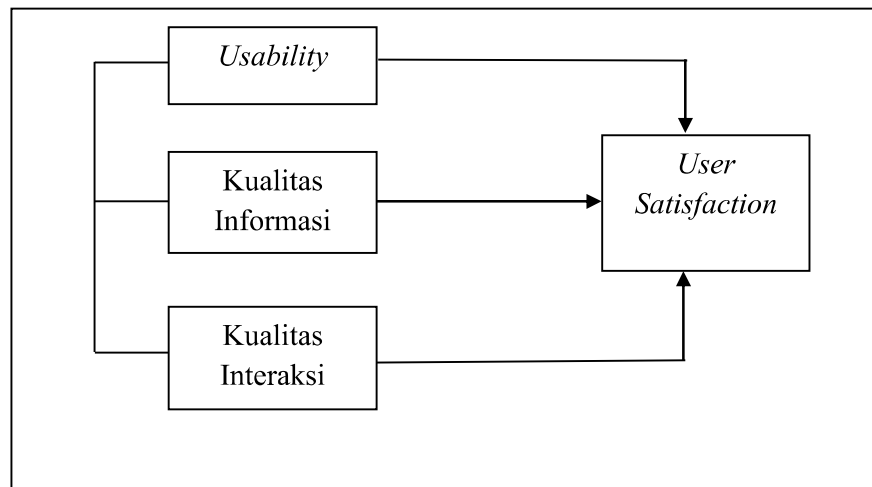
**Tabel 2.1 Tabel Lanjutan**

No	Penulis, ISSN	Jurnal	Hasil
	1 ISSN 2338-137X Tahun 2016)	Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website Hotel 88	<p><i>website</i> Hotel 88. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pengelola <i>website</i> harus memperbaiki tampilan <i>website</i> sesuai dengan fungsi agar pengguna <i>website</i> puas.</p> <p>2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> Hotel 88, artinya setiap peningkatan kualitas informasi <i>website</i> akan meningkatkan kepuasan pengguna <i>website</i> Hotel 88. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pengelola <i>website</i> perlu memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna secara lengkap, <i>up to date</i> dan relevan supaya pengguna puas.</p> <p>3. Kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> Hotel 88, artinya setiap peningkatan kualitas interaksi <i>website</i> akan meningkatkan kepuasan pengguna <i>website</i> Hotel 88. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pengelola <i>website</i> harus menjaga informasi dan menjamin keamanan bertransaksi yang dilakukan pengguna melalui <i>website</i> Hotel 88.</p>

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Menurut (Sekaran, 1992 dalam Sugiyono, 2012: 88) kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Berdasarkan tinjauan teoritis dan hipotesis yang dikemukakan, maka model penelitian yang akan diusulkan adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.2** Kerangka Pemikiran

Model penelitian diatas yaitu faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna untuk kualitas *website* BPJS Kesehatan. Kepuasan pengguna di ukur dengan berdasarkan dimensi tiap-tiap dimensi memiliki indikator yang menjadi acuan untuk mengumpulkan data.

## 2.4 Hipotesis

Menurut Wibowo (2012: 123) hipotesis adalah pernyataan mengenai sesuatu hal yang harus diuji kebenarannya. Hipotesis ini dapat dimunculkan untuk menduga suatu kejadian tertentu dalam suatu bentuk persoalan yang dianalisis dengan menggunakan analisis regresi. Jadi dalam konsep penelitian sebuah hipotesis sangatlah diperlukan, karena hal ini akan mengarahkan penelitian kepada rumusan masalah yang dalam penelitian tersebut akan dicari jawabannya. Hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kemudahan penggunaan *website* bpjs-kesehatan.go.id baik bagi masyarakat Kota Batam.
2. Kualitas informasi *website* bpjs-kesehatan.go.id baik bagi masyarakat Kota Batam.
3. Kualitas interaksi *website* bpjs-kesehatan.go.id baik bagi masyarakat Kota Batam.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

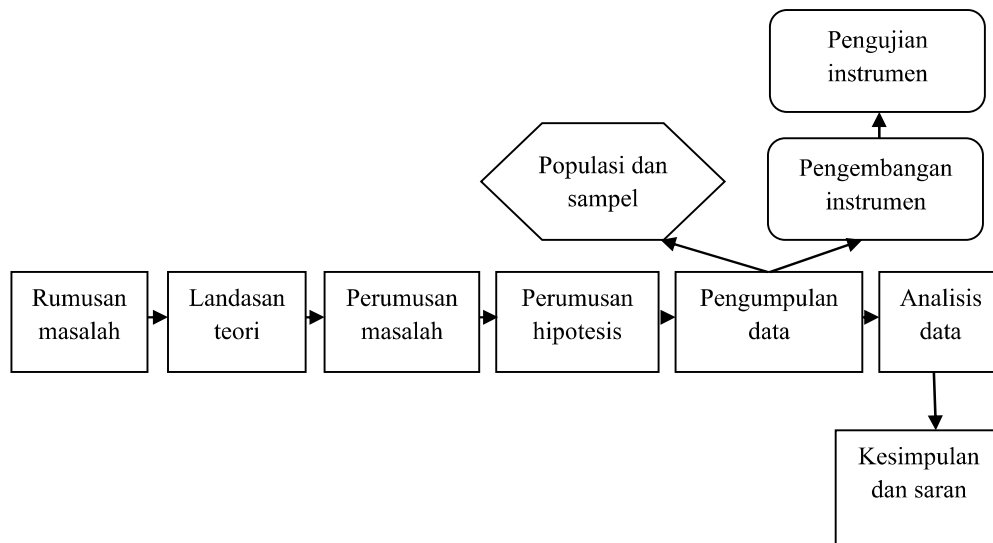
#### **3.1 Desain Penelitian**

Menurut Noor (2011: 108) desain penelitian dibagi dalam dua bagian besar, yaitu secara menyeluruh dan parsial. Secara menyeluruh, desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dalam hal ini, komponen desain dapat mencakup semua struktur penelitian, diawali saat menemukan ide, menentukan tujuan, kemudian merencanakan penelitian (permasalahan, merumuskan, menentukan tujuan penelitian, sumber informasi dan melakukan kajian dari berbagai pustaka, menentukan metode yang digunakan, analisis data dan menguji hipotesis untuk mendapatkan hasil penelitian). Desain penelitian secara parsial merupakan penggambaran tentang hubungan antar variabel, pengumpulan data, dan analisis data, sehingga dengan adanya desain yang baik peneliti maupun pihak yang berkepentingan mempunyai gambaran yang jelas tentang keterkaitan antara variabel yang ada dalam konteks penelitian dan apa yang hendak dilakukan oleh seseorang peneliti dalam melaksanakan penelitian.

Dalam hal ini, perencanaan meliputi seluruh program penelitian, termasuk garis besar yang akan dikerjakan peneliti berdasarkan hipotesis yang diajukan dan implikasi analisis data. Struktur penelitian bersifat lebih khusus, yaitu mencakup



garis besar, skema, dan paradigma operasional variabel. Strategi pun lebih khusus dibandingkan perencanaan, yakni meliputi metode untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Berikut adalah hubungan antar proses penelitian meliputi:



**Gambar 3.1** Desain Penelitian

*Sumber: Sugiyono (2012: 53)*

### 3.2 Operasional Variabel

Menurut Noor (2011: 47) pengertian variabel penelitian merupakan kegiatan menguji hipotesis, yaitu menguji kecocokan antara teori dan fakta empiris di dunia nyata. Hubungan nyata ini lazim dibaca dan dipaparkan dengan standar kepada variabel. Variabel merupakan pengelompokan secara logis dari dua atau lebih atribut dari objek yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2012: 38) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berikut penjabaran dimensi beserta indikator yang dihasilkan dari teori webqual menurut penelitian yang dilakukan (Ahsania, 2010: 5-7) yaitu:

**Tabel 3.1** Variabel Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Skala
Kemudahan Penggunaan (X1)	Kemudahan Navigasi ( <i>ease of navigation</i> )	Informasi sesuai dengan tujuan pengguna	<i>Likert</i>
		Informasi yang disediakan mudah dimengerti	<i>Likert</i>
		<i>Website</i> mudah untuk dijelajahi	<i>Likert</i>
		Pengguna mudah untuk menggunakan <i>Website</i>	<i>Likert</i>
	Disain Situs ( <i>Website Design</i> )	Tampilan <i>website</i> menarik	<i>Likert</i>
		<i>Website</i> didesain sesuai dengan kebutuhan pengguna	<i>Likert</i>
	Kenyamanan ( <i>Convenience</i> )	Informasi yang disajikan terpercaya	<i>Likert</i>
		Informasi yang disediakan jelas dan konsisten	<i>Likert</i>

Sumber: Ahsania (2010)

**Tabel 3.2** Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Kualitas informasi ( <i>information quality</i> )	Relevansi ( <i>relevancy</i> )	Informasi sesuai dengan tujuan pengakses	<i>Likert</i>
		Informasi yang disediakan mudah dimengerti	<i>Likert</i>
		Pengguna mudah untuk menggunakan <i>website</i>	<i>Likert</i>
	Akurasi ( <i>Accuracy</i> )	Informasi yang tersedia akurat	<i>Likert</i>
		Informasi yang disajikan terpercaya	<i>Likert</i>
		Informasi yang disediakan <i>up to date</i>	<i>Likert</i>
	Representasi ( <i>Reprentational</i> )	Informasi yang disediakan jelas dan konsisten	
		Informasi yang disajikan mudah dimngerti	<i>Likert</i>

Sumber: Ahsania (2010)

**Tabel 3.3** Variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Skala
Kualitas Interaksi ( <i>Interaction quality</i> )	Kepercayaan ( <i>Trust</i> )	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik	<i>Likert</i>
		Pengguna merasa aman untuk melakukan mengunggah ( <i>upload</i> ) dan pengunduhan ( <i>download</i> )	<i>Likert</i>
		Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya	<i>Likert</i>
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	<i>Website</i> memberikan kenyamanan untuk privasi pengguna	<i>Likert</i>
		<i>Website</i> di desain sesuai dengan kebutuhan pengguna	<i>Likert</i>
		<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan Bpjs kesehatan	<i>Likert</i>
		<i>Website</i> menyediakan berbagai pilihan interaksi dengan pengguna	<i>Likert</i>

Sumber: Ahsania (2010)

### **3.3 Populasi dan Sampel**

Dalam suatu penelitian untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan diperlukan teknik-teknik dalam pengumpulan data. Oleh karena itu, penelitian memerlukan populasi dari data yang akan diteliti. Dalam menentukan populasi tersebut tidak semua dijadikan sampel, melainkan hanya mengambil sampel yang akan dijadikan bahan analisis dalam menentukan kesimpulan dari variabel-variabel yang diambil.

#### **3.3.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2012: 80) mendefenisikan populasi adalah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karekteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi objek atau benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karekteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek yang objek itu.

Karakteristik populasi dalam penelitian ini adalah semua pengguna di Kota Batam yang pernah mengkses atau mengunjungi *website* BPJS Kesehatan ([www.bpjs-kesehatan.go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id)). Sehingga untuk jumlah pasti populasi dengan karakteristik tersebut tidak bisa diidentifikasi jumlahnya.

### 3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2012: 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).

Sehubungan dengan hal tersebut, maka untuk meyerhanakan pengolahan data dalam penelitian ini penulis tidak langsung menyelidiki seluruh populasi dikarenakan jumlah populasi *website* bpjs-kesehatan.go.id tidak terkontrol (tidak terbatas atau tidak diketahui) maka penulis menggunakan teknik *sampling Insidental*. Teknik *sampling Insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono 2010: 122). Berikut rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Riduwan dan Kuncoro, 2012: 50):

$$n = \left( \frac{Za/2\sigma}{e} \right)^2 = \left( \frac{1,96/0,25}{0,05} \right)^2 = 96,04$$

**Rumus 3.1** Jumlah Sampel

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel

$Za$  = nilai tabel Z = 0,05

$\sigma$  = standar deviasi populasi

$e$  = tingkat kesalahan

Dengan menggunakan rumus tersebut, maka diperoleh jumlah sampel responden sebanyak 96,04 dibulatkan menjadi 100. Jadi 100 sampel sudah layak untuk menjadi sampel penelitian, karena ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500 sampel (Sugiyono, 2011: 74).

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono 2012: 224). Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian (Noor, 2011: 138).

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan:

1. Kuesioner

Menurut Noor (2011: 139) kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka, yaitu jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya oleh peneliti dan dapat bersifat tertutup, yaitu alternatif jawaban telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti. Adapun instrumen daftar pertanyaan dapat berupa pertanyaan (berupa isian yang akan diisi oleh responden), *checklist*

(berupa pilihan dengan memberi tanda pada kolom yang disediakan), dan skala (berupa pilihan dengan memberi tanda pada kolom berdasarkan tingkat tertentu).

### 3.4.1 Alat Pengumpulan Data

Untuk melengkapi pembahasan berikutnya pada penulisan ini, maka diperlukan adanya data atau informasi baik dari dalam maupun dari luar objek penelitian. Alat yang digunakan penulis untuk memperoleh data yang berhubungan dengan yang diteliti penulis adalah menggunakan kuisisioner yang kemudian diuji dengan alat bantu spss versi 20.

Metode kuisisioner yang digunakan adalah metode kuisisioner tertutup, dimana responden tidak diberikan kesempatan untuk menjawab dengan kata-kata sendiri. Jawaban kuisisioner disajikan dalam skala *likert*, dimana variabel yang akan diukur dijabarkan dalam indikator. Pertanyaan pada kuisisioner berpedoman pada indikator-indikator variabel, pengerjaannya dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan. Setiap butir pertanyaan disertai lima jawaban dengan skala skor nilai.

**Tabel 3.4** Skala Likert Pada Teknik Pengumpulan Data

Jawaban Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2012: 94)

Jawaban kuisisioner disajikan dengan skala *Likert*, dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiyono, 2012: 93). Penulis menyebarkan kuisisioner kepada responde melalui angket yang berisi pernyataan-pernyataan yang mewakili indikator variabel.

### **3.5 Metode Analisis Data**

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data dilakukan secara kronologis setelah semua data selesai dikumpulkan dan biasanya diolah dan dianalisis secara komputerisasi berdasarkan metode analisis yang ditetapkan dalam desain penelitian. Oleh karena itu, setelah data terkumpul semua, pekerjaan analisis data dan pelaporannya lebih mudah dilaksanakan (Sangadji & Sopiah, 2010: 199).

Analisis dalam penelitian ini akan dibahas dengan menggunakan bantuan aplikasi atau program statistika, yaitu program *SPSS (Statistical Product and Service Solution)* versi 20. Dengan program SPSS tersebut, beberapa pengujian terhadap data yang terkumpul akan dianalisis untuk memberikan gambaran hubungan, dari ketiga dimensi yang ada dalam webqual 4.0.

#### **3.5.1 Analisis Deskriptif**

Menurut Kuswanto (2012: 139-140) analisis deskripsi merupakan analisis yang paling mendasar untuk menggambarkan keadaan data secara umum. Analisis deskripsi ini meliputi beberapa submenu deskriptif statistik, seperti frekuensi, deskriptif, eksplorasi data, tabulasi silang, dan analisis rasio.



Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan statistika data, seperti mean, sum, standar deviasi, variance, range, dan lain-lain, dan untuk mengukur distribusi data apakah normal atau tidak dengan ukuran skewness dan kurtosis (Priyatno, 2012: 38).

Menurut Sugiyono (2012: 147) statistika deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Dalam mengukur hipotesis penelitian ini diperlukan perhitungan skala dengan rumus yang digunakan oleh peneliti (Umar 2009: 164).

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

**Rumus 3.2** Rumus Rentang Skala

Keterangan:

$RS$  = Rentang skala

$n$  = Jumlah sampel

$m$  = Jumlah alternatif jawaban tiap item

Berdasarkan rumus rentang skala, untuk ukuran sampel berjumlah 100 responden dengan bobot jawaban 1 sampai 5 diperoleh nilai:

$$RS = \frac{100(5 - 1)}{5} = 80$$

Dari hasil perhitungan tersebut, dapat disajikan rentang skala dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.5** Rentang Skala

<b>Rentang Skala</b>	<b>Kriteria</b>
100 – 180	Sangat Tidak Setuju
181 – 261	Tidak Setuju
262 – 342	Cukup
343 – 423	Setuju
424 – 504	Sangat Setuju

*Sumber:* Data Olahan Sendiri

### 3.5.2 Uji Kualitas Data

Pada prinsipnya tujuan penelitian adalah ingin mengetahui, menganalisis, atau mensintesis suatu fenomena yang ada disekitar peneliti. Didalamnya peneliti ingin mengungkapkan aspek-aspek, atribut atau variabel yang ingin diteliti. Untuk keperluan ini maka peneliti membutuhkan alat ukur atau skala atau seperangkat alat uji untuk mengukur dan memaknai apa yang akan diteliti. Seperangkat alat harusnya dapat dipercaya dan diandalkan dalam menghasilkan besaran nilai terhadap apa yang mesti diukur. Ketepatan terhadap hasil penelitian dan pengukuran akan membawa kesimpulan yang seksama terhadap masalah yang sedang dihadapi dalam penelitian (Wibowo, 2012: 34).

Jika suatu penelitian diungkap dengan menggunakan alat ukur yang tidak semestinya dan tidak dapat diandalkan sebagai alat ukur, hal ini akan dapat mengarahkan pada pengambilan kesimpulan yang salah. Kesimpulan yang salah dapat

menyesatkan dan pada akhirnya akan membawa hal buruk bagi pengguna informasi tersebut. Hal inilah yang menjadikan pentingnya uji instrumen penelitian berupa uji validitas dan uji reabilitas (Wibowo, 2012: 34).

### 3.5.2.1 Uji Validitas Data

Dalam penelitian kuantitatif, kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah valid, reliabel dan obyektif. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2012: 267).

Menurut Noor (2011: 132) validitas atau kesahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Validitas ini menyangkut akurasi instrumen. Untuk mengetahui apakah kuisisioner yang disusun tersebut itu valid atau sah, maka perlu diuji dengan uji korelasi antara skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuisisioner tersebut. Adapun teknik korelasi yang biasa dipakai adalah teknik korelasi *product moment* dan untuk mengetahui apakah nilai korelasi tiap-tiap pertanyaan itu *significant*, maka dapat dilihat pada tabel nilai *product moment* atau menggunakan SPSS untuk mengujinya.

Rumus yang digunakan untuk mengukur validitas adalah *pearson product moment* adalah sebagai berikut (Wibowo, 2012: 37):

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i) (\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2] [n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

**Rumus 3.3** *Pearson Product Moment*

Keterangan:

$r_{ix}$  = koefisien korelasi

$t$  = skor item

$x$  = skor total x

$n$  = jumlah banyak subjek

Untuk mengetahui nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas (dk) =  $n-2$  dan biasanya signifikan  $\alpha=5\%$  atau 0,05. Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0,05. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika:

1.  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (jika dua sisi dengan sig 0,05) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item maka, item dinyatakan valid.
2.  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (jika dua sisi dengan sig 0,05) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item maka, item dinyatakan tidak valid.

### 3.5.2.2 Uji Reliabilitas Data

Dalam pandangan *positivistik* (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu yang berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda. Karena reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi, maka bila ada peneliti lain

mengulangi atau mereplika dalam penelitian pada obyek yang sama dengan metode yang sama maka akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012: 268).

Menurut Wibowo (2012: 52) reliabilitas juga dapat berarti indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk menguji reabilitas alat ukur, namun dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode uji reliabilitas yang paling sering digunakan dan begitu umum untuk uji instrumen pengumpulan data yaitu metode *Cronbach's Alpha* (Riduwan, 2008: 115). Adapun rumus *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

**Rumus 3.4** *Cronbach's Alpha*

Keterangan:

$r_{11}$  = reabilitas instrumen

$k$  = jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian pada butir

$\sigma_1^2$  = varian total

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0,05. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data jika nilai alpha lebih besar dari pada nilai kritis *product moment*, atau nilai r tabel. Dapat pula dilihat dengan menggunakan nilai batasan penentu, misalnya 0,6. Nilai yang kurang dari 0,6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan nilai diatas 0,8 dianggap baik. Beberapa peneliti berpengalaman merekomendasikan dengan cara membandingkan nilai dengan tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas berikut ini:

**Tabel 3.6** Indeks Koefisien Reliabilitas

No	Nilai Interval	Kriteria
1	< 0,20	Sangat Rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Tinggi
5	0,80 – 100	Sangat Tinggi

*Sumber: Wibowo (2012: 53)*

### **3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Berikut ini merupakan uraian mengenai lokasi dan jadwal penelitian yang dilakukan penulis yaitu sebagai berikut:

#### **3.6.1 Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis melakukan penyebaran kuisisioner kepada pengguna (masyarakat) yang sudah pernah mengakses atau mengunjungi *website* BPJS Kesehatan di Kota Batam.

#### **3.6.2 Jadwal Penelitian**

Jadwal penelitian yang penulis lakukan dimulai bulan September 2016 sampai dengan bulan Maret 2017.

**Tabel 3.7** Jadwal Penelitian

