

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* BPJS KESEHATAN DENGAN METODE  
*WEBQUAL 4.0* DAN *USER ACCEPTANCE TESTING* DI WILAYAH  
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**KETUT SUMARTAYASA**

**21 35 010 P**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER  
UNIVERSITAS BATURAJA  
2023**

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* BPJS KESEHATAN DENGAN METODE  
*WEBQUAL 4.0* DAN *USER ACCEPTANCE TESTING* DI WILAYAH  
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU**

**SKRIPSI**

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
SARJANA KOMPUTER**



**Oleh:**

**KETUT SUMARTAYASA**

**21 35 010 P**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER  
UNIVERSITAS BATURAJA**

**2023**



**UNIVERSITAS BATURAJA**  
**FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA**

Terakreditasi Institusi BAN-PT No. 088/SK/BN-PT/Akred/PT/V/2018  
Ki Ratu Penghulu Karang Sari No. 0231 Telepon (0735) 326122 Fax. 321822  
Baturaja – 32155 OKU Sumatera Selatan  
Website : [www.unbara.ac.id](http://www.unbara.ac.id) E-mail : [info@unbara.ac.id](mailto:info@unbara.ac.id)

---

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Naskah skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas *Website* Bpjs Kesehatan Dengan Metode *Webqual 4.0* Dan *User Acceptance Testing* di Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu” disusun oleh:

Nama : Ketut Sumartayasa  
NPM : 21 35 010 P  
Fakultas : Teknik dan Komputer  
Program Studi : Informatika

Telah disusun dan dikoreksi dengan baik dan cermat, karena itu pembimbing menyetujui mahasiswa tersebut untuk diuji.

Pembimbing I,

Destiarini, M.Kom  
NIDN: 0223127901

Baturaja, 18 Mei 2023

Pembimbing II,

Anggraeni Agustin Muris, M.Kom  
NIDN: 0222088201



**UNIVERSITAS BATURAJA**  
**FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA**

*Terakreditasi Institusi BAN-PT No. 088/SK/BN-PT/Akred/PT/V/2018*  
Ki Ratu Penghulu Karang Sari No. 0231 Telepon (0735) 326122 Fax. 321822  
Baturaja – 32155 OKU Sumatera Selatan  
Website : [www.unbara.ac.id](http://www.unbara.ac.id) E-mail : [info@unbara.ac.id](mailto:info@unbara.ac.id)

---

**HALAMAN PENGESAHAN**

“Analisis Kualitas Website Bpjs Kesehatan Dengan Metode *Webqual 4.0* Dan *User Acceptance Testing* di Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu”

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan didepan tim penguji Program Studi Informatika Fakultas Teknik dan Komputer pada Universitas Baturaja pada hari Kamis, 25 Mei 2023

Tim Penguji :

Tanda Tangan

1. Destiarini, M.Kom

Ketua Tim

.....

2. Anggraeni Agustin Muris, M.Kom

Sekretaris

.....

3. Pujianto, S.Kom.,M.CS

Penguji I

.....

4. Abdul Rahman, M.Kom

Penguji II

.....

Mengetahui,

Dekan FTK

Kaprodi Informatika

Ferry Desromi, S.T, M.T

NIDN. 0206127101

Destiarini, M.Kom

NIDN. 0223127901



**UNIVERSITAS BATURAJA**  
**FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA**

Terakreditasi Institusi BAN-PT No. 088/SK/BN-PT/Akred/PT/V/2018  
Ki Ratu Penghulu Karang Sari No. 0231 Telepon (0735) 326122 Fax. 321822  
Baturaja – 32155 OKU Sumatera Selatan  
Website : [www.unbara.ac.id](http://www.unbara.ac.id) E-mail : [info@unbara.ac.id](mailto:info@unbara.ac.id)

---

**PERNYATAAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : “Analisis Kualitas *Website* Bpjs Kesehatan Dengan Metode *Webqual 4.0* Dan *User Acceptance Testing* di Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu”. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini benar adalah buatan saya sendiri tidak dibuat oleh orang lain ataupun hasil plagiat dari skripsi orang lain yang dilindungi hak ciptanya secara konstitusional.

Demikian pernyataan saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari ternyata skripsi saya dengan judul tersebut, tidak benar atau terbukti hasil plagiat dari hasil karya orang lain maka, saya bersedia menerima sanksi yang berlaku ataupun saya bersedia untuk dianulir atau dibatalkan segala hak atas gelar sarjana saya.

Baturaja, 18 Mei 2023  
Yang membuat pernyataan,

Ketut Sumartayasa  
NPM : 21 35 010 P

## MOTTO & PERSEMBAHAN

"Percayalah dan bertindaklah seolah - olah kamu tidak mungkin gagal".

Skripsi Ini Ku Persembahkan Kepada:

- ✚ Istri dan anak tercinta yang telah mendukung dengan penuh cinta kasih sayang, yang telah memberikan segalanya. Mulai dari do'a, semangat, dorongan moril tanpa batas.
- ✚ Terimakasih Papa dan Mama telah menjadi orang tua yang hebat yang selalu menjadi alasan untuk berjuang sampai skripsi ini selesai. Terimakasih selalu memberikan semangat, energi positif, serta tidak hentinya mengalirkan doa setiap saat dan motivasi untuk ku.
- ✚ Dosen pembimbing yang tak henti-hentinya membimbing, mengarahkan, serta memberikan kritik dan saran yang sangat berguna dalam penyelesaian skripsi ini.
- ✚ Teman - teman seangkatan tahun 2021 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya. Terima kasih telah banyak memberikan support, membantu dan perhatian dalam menemani pembuatan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan keberkahan serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Analisis Kualitas *Website* Bpjs Kesehatan Dengan Metode *Webqual 4.0* Dan *User Acceptance Testing* di Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer Pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik dan Komputer.

Penulis banyak mendapatkan dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga pada akhirnya penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Bapak Ferry Desromi, S.T, M.T selaku Dekan Fakultas Teknik dan Komputer yang telah memfasilitasi dan memberikan dukungan guna menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
2. Ibu Destiarini, M.Kom selaku ketua program studi teknik informatika dan pembimbing I yang telah menyediakan waktu dengan penuh kesabaran dalam membimbing, mengarahkan, memberikan saran serta masukan yang sangat berguna dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Anggraeni Agustin Muris, M.Kom selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan sehingga terselesainya skripsi ini.

4. Seluruh Dosen dan Staf/Pegawai Fakultas Teknik dan Komputer yang juga turut memberikan bantuan dan kemudahan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Sahabatku terima kasih telah memberikan motivasi dan dorongan serta terima kasih atas kebersamaan yang telah kita lalui bersama semoga kita dapat meraih kesuksesan dimasa yang akan datang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tentu memiliki kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan dalam diri penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi penyempurnaan kualitas skripsi ini sangat diharapkan. Akhir kata, dengan kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat semua pihak, baik bagi diri penulis sendiri, almamater penulis, peneliti selanjutnya, maupun pihak Dinas/Perusahaan, sehingga membawa kebaikan bagi kita semua.  
*Aamiin.*

Baturaja, 18 Mei 2023  
Penulis

Ketut Sumartayasa



# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SAMPUL DEPAN (COVER)</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KARYA TULIS SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO &amp; PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>ivx</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penulisan .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teori .....	5
2.1.1 Kualitas.....	5
2.1.2 Website.....	6
2.1.3 BPJS .....	11
2.1.4 WebQual.....	17
2.1.5 User Acceptance Test (UAT) .....	19
2.2 Kerangka Konseptual.....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Alur Penelitian .....	26
3.2 Jenis penelitian .....	27
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	27
3.4 Populasi dan Sampel.....	27
3.5 Desain Penelitian .....	28
3.6 Pengumpulan Data.....	33
3.7 Analisis Data .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum BPJS Kesehatan .....	39
4.2 Hasil Penelitian .....	42

**BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	52
5.2 Saran .....	52

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

E-mail: [ketutsumartayasa32@gmail.com](mailto:ketutsumartayasa32@gmail.com)

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Dimensi dan Variable Instrumen <i>WebQual (Website Quality)</i> Untuk Penggunaan BPJS Kesehatan .....	36
Tabel 3.2 Dimensi dan Variable Instrumen <i>User Acceptance Test</i> Untuk Karyawan Kantor BPJS Kesehatan .....	37
Tabel 4.1 Rencana Pengujian Webqual BPJS Kesehatan .....	43
Tabel 4.2 Rencana Pengujian User Acceptance Test BPJS Kesehatan .....	46

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian .....	28
Gambar 3.2 Beranda Website BPJS Kesehatan .....	31
Gambar 3.2 Beranda Website BPJS Kesehatan .....	31
Gambar 3.4 Berita BPJS Kesehatan .....	32
Gambar 3.5 Jaminan Kesehatan BPJS Kesehatan .....	32
Gambar 3.6 Layanan BPJS Kesehatan.....	33
Gambar 3.7 Informasi Publik BPJS Kesehatan .....	33
Gambar 3.8 EPPID BPJS Kesehatan .....	34
Gambar 3.9 Panduan Layanan BPJS Kesehatan .....	35
Gambar 4.1 Hasil Persentase Pilihan Responden .....	43
Gambar 4.2 Tingkat Kualitas Website BPJS Kesehatan.....	43
Gambar 4.3 Hasil Persentase Pilihan Responden.....	48
Gambar 4.4 Tingkat Kualitas Website BPJS Kesehatan.....	48