BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi seperti sekarang ini telah banyak membantu manusia dalam proses kerja, efektif dan efisiensi waktu, dimana dahulu dilakukan secara manual, sekarang sudah dapat dilaksanakan secara *online* dengan menggunakan *internet*. Perkembangan *internet* banyak dimanfaatkan oleh seluruh perusahaan dengan menggunakan website. Tetapi, tidak semua website memiliki kualitas yang memuaskan bagi para pengguna website. Untuk itu ada sebuah metode yang menganalisis kualitas website yaitu metode *Webqual*.

Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas informasi dan layanan website berdasarkan persepsi pengguna akhir, *webqual* ini merupakan perkembangan dari *servqual* yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. *Webqual* 4.0 disusun berdasarkan pada penelitian tiga area yaitu: kualitas informasi dari sistem informasi, kualitas interaksi dan usability dari *Human Computer Interaction* (Amirah, Suprapto & Aditya 2017 :886). Dengan adanya metode *webqual* suatu perusahaan dapat melihat apa yang dibutuhkan penggunanya. Salah satu perusahaan yang menggunakan website adalah perusahaan badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan (BPJS).

BPJS Kesehatan merupakan Badan Hukum Publik yang bertugas untuk menyelenggarakan program jaminan sosial bidang kesehatan di indonesia.

Manfaat yang ditawarkan oleh website publik BPJS Kesehatan ini adalah kemudahan dan efisiensi. Mulai dari informasi pelayanan kesehatan, prosedur pendaftaran online peserta jaminan kesehatan, hingga pada informasi pembayaran iuran jaminan kesehatan. namun, pada saat ini banyak website publik di indonesia yang tidak menyadari betapa pentingnya pengelolaan website yang belum tersusun secara baik sehingga pelayanan yang ditawarkan tidak berjalan secara efektif dan efisien sehingga tujuan awal dari penerapan website ini pun tidak berjalan dengan baik sesuai kebutuhan masyarakat, oleh karenanya diperlukan suatu analisis untuk mengidentifikasi tingkat kualitas informasi dan layanan website BPJS Kesehatan dengan metode *Webqual 4.0*.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengambil judul "**ANALISIS KUALITAS INFORMASI DAN LAYANAN WEBSITE BPJS KESEHATAN DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS : MASYARAKAT KOTA JAMBI)".**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis kualitas informasi, dan layanan website BPJS Kesehatan terhadap kepuasan masyarakat?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada *Website bpjs-kesehatan*.
2. Menganalisis tentang kualitas informasi dan layanan website terhadap kepuasan masyarakat pada website BPJS Kesehatan..
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Metode *Webqual 4.0*.
4. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.
5. Jumlah respondent dibatasi 100 orang berdasarkan sumber daya yang dimiliki.
6. Penelitian ini dibatasi untuk dilakukan di wilayah Kota Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain;

1. Mengetahui tingkat kualitas informasi dan layanan website *bpjs-kesehatan.go.id* terhadap kepuasan masyarakat.

2. Secara tidak langsung membantu mengenalkan website *bpjs-kesehatan.go.id* kepada pengguna umum.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Mengembangkan hardskill penulis melalui skripsi ini, selain yang di dapat dari perkuliahan.
2. Membuka wawasan pengetahuan baru sesuai dengan bidang teknologi informasi pada umumnya, dan sistem informasi khususnya yang akan dianalisis adalah tingkat kualitas informasi masyarakat di website BPJS Kesehatan.
3. Membantu pihak layanan publik bpjs kesehatan dalam mengetahui tingkat kualitas informasi layanan website *bpjs-kesehatan.go.id.*
4. Secara tidak langsung membantu mengenalkan *website www.bpjs-kesehatan.co.id* kepada masyarakat umum.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini merupakan bab yang berisikan tentang uraian konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan sencara khusus digunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan mengenai gambaran umum yang terdapat pada *bpjs-kesehatan.go.id* dan menjelaskan analisis sistem yang terdapat pada *bpjs-kesehatan.go.id*.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis yang didapat dalam sistem *bpjs-kesehatan.go.id* dengan menggunakan metode yang telah di tentukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk masyarakat yang menggunakan website *bpjs-kesehatan.go.id* dan juga bagi pihak layanan publik bpjs-kesehatan.