

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE LAPAK ASIK DI BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG KOTA JAMBI MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL**

Roni Pasla Saputra¹, Hery Afriyadi²

UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi

E-mail: ronipasla0310@gmail.com¹,

hery.afriyadi@uinjambi.ac.id²

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong berbagai instansi publik untuk berinovasi dalam memberikan layanan berbasis digital guna meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna. BPJS Ketenagakerjaan sebagai lembaga penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan meluncurkan layanan berbasis website bernama Lapak Asik (Layanan Tanpa Kontak Fisik) yang bertujuan untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan klaim secara daring, terutama untuk program Jaminan Hari Tua (JHT). Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai keluhan dari pengguna terkait kualitas layanan yang diberikan melalui website tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan website Lapak Asik terhadap tingkat kepuasan pengguna di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Jambi dengan menggunakan metode WebQual. Metode WebQual digunakan karena dinilai mampu mengevaluasi kualitas website dari perspektif pengguna melalui tiga dimensi utama, yaitu usability (kemudahan penggunaan), information quality (kualitas informasi), dan service interaction (interaksi layanan). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 120 responden yang telah menggunakan website Lapak Asik. Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi WebQual berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dimensi service interaction menjadi faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan, diikuti oleh information quality dan usability. Secara umum, pengguna menyatakan cukup puas terhadap layanan website, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal kecepatan respons dan kejelasan informasi pada proses klaim. Temuan ini memberikan kontribusi penting bagi BPJS Ketenagakerjaan sebagai dasar evaluasi dan pengembangan lebih lanjut terhadap kualitas layanan digital yang mereka sediakan.

Kata Kunci: BPJS Ketenagakerjaan, Lapak Asik, Kepuasan Pengguna, WebQual.

Abstract

The development of information technology has encouraged public service institutions to innovate by providing digital-based services to enhance efficiency and user satisfaction. BPJS Employment, as an institution responsible for delivering social security programs for Indonesian workers, introduced an online platform called Lapak Asik (Contactless Service) to facilitate participants in accessing claim services remotely, particularly for the Old Age Security (JHT) program. However, several users have expressed dissatisfaction with the performance and quality of the service provided through this platform. This study aims to analyze the service quality of the Lapak Asik website and its impact on user satisfaction at the BPJS Employment Branch Office in Jambi City, using the WebQual method. The WebQual method is widely used to evaluate website quality from the user's perspective through three key dimensions: usability, information quality, and service interaction. This research applies a quantitative approach with data collected through

questionnaires distributed to 120 respondents who have used the Lapak Asik website. The research instrument was tested for validity and reliability, and data were analyzed using SPSS software. The results of the study indicate that all three WebQual dimensions significantly affect user satisfaction. Service interaction was found to be the most influential factor, followed by information quality and usability. Overall, users expressed a fairly high level of satisfaction with the website service. However, improvements are still needed, especially in terms of response speed and the clarity of information during the claim process. These findings provide valuable insights and recommendations for BPJS Employment to enhance the quality of their digital services and better meet the needs and expectations of users.

Keywords: BPJS Employment, Lapak Asik, User Satisfaction, WebQua.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk dalam pelayanan publik. Pemerintah dan instansi publik kini mulai mengadopsi teknologi digital guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan yang mereka tawarkan. Salah satu lembaga pemerintah yang turut memanfaatkan teknologi digital adalah BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik di Indonesia yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja dan keluarganya melalui mekanisme asuransi sosial. Sebelumnya dikenal dengan nama Jamsostek, BPJS Ketenagakerjaan memiliki lima program perlindungan utama yaitu Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiu (JP) (BPJS Ketenagakerjaan, 2024). BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum yang menyediakan perlindungan sosial kepada pekerja untuk melindungi mereka dari risiko sosial dan ekonomi tertentu.

BPJS Ketenagakerjaan menyediakan platform layanan daring bernama Lapak Asik (Layanan Tanpa Kontak Fisik). Layanan daring Lapak Asik bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi para peserta dalam mengakses informasi dan layanan secara online, seperti layanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT), pengecekan saldo, dan administrasi keanggotaan lainnya. Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan menggunakan sistem berbasis elektronik dengan memaksimalkan keberadaan teknologi yang memudahkan peserta tetap mendapatkan pelayanan dari kondisi yang jauh. Mekanisme ini dilakukan dengan hanya perlu mengunggah berkas melalui website BPJS Ketenagakerjaan dan mengikuti sesi wawancara dengan petugas melalui video call. Hal ini dirasa efisien dan menghemat waktu dibanding sebelumnya yang mengharuskan peserta datang ke kantor dan mendapat antrean. (BPJS Ketenagakerjaan, 2024).

Layanan digital dalam sektor publik di Indonesia saat ini menjadi hal yang sangat penting, terutama setelah pandemi COVID-19 yang memaksa banyak layanan publik bertransformasi menjadi layanan daring. Kualitas layanan digital menjadi salah satu penentu utama dalam mencapai kepuasan pengguna. Hal ini disebabkan oleh ekspektasi pengguna yang menginginkan layanan publik dapat diakses dengan lebih mudah, cepat, dan efisien. Website Lapak Asik memberikan kemudahan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan melayani cek dan klaim secara online yang kemudian tidak membuat peserta hadir ke kantor cabang.

Meski begitu, masih terdapat berbagai laporan mengenai ketidakpuasan pengguna, seperti dibuktikan dalam berita Media Konsumen.com (2024) di mana pengguna website mengeluhkan sulit dan lamanya klaim pencairan JHT dan maintenance terus menerus. Dilihat dari ulasan dalam berita tersebut mengenai website Lapak Asik masih banyak pengguna yang mengalami kendala terkait penggunaan website Lapak Asik, bahkan setelah mendatangi kantor cabang hasilnya tetap sama. Oleh sebab itu disini penulis melakukan observasi awal dengan melakukan wawancara terkait ketidakpuasan pengguna website Lapak Asik kepada Customer Service (CS) dan sekretaris di BPJS Ketenagakerjaan. Setelah melakukan observasi awal, penulis melakukan tinjauan dan permasalahan yang ditemukan hampir sama. Beberapa pengguna mengalami masalah dan mengeluhkan terkait penggunaan dan klaim pencaritan JHT melalui website Lapak Asik, Seperti klaim saldo JHT secara

online namun selalu gagal, sehingga pengguna datang langsung ke kantor melakukan komplain terkait permasalahan yang terjadi.

Kepuasan pengguna dalam layanan publik digital berkaitan erat dengan kualitas layanan yang mereka terima. Beberapa studi menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap institusi publik. Kepuasan pengguna meningkat ketika layanan yang diberikan memiliki responsivitas tinggi, informasi yang akurat, dan mudah digunakan. Berdasarkan temuan ini, penting bagi BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Jambi untuk mengevaluasi kualitas layanan website Lapak Asik guna memahami aspek-aspek yang perlu ditingkatkan.

Dalam penelitian ini, metode WebQual dipilih oleh peneliti untuk menilai kualitas layanan website Lapak Asik yang meliputi dimensi usability, information quality, dan service interaction. Analisis ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang luas terkait faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna Website Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan di Kota Jambi. Dengan pemahaman ini, BPJS Ketenagakerjaan diharapkan dapat melakukan perbaikan-perbaikan yang relevan guna meningkatkan kualitas layanan digital mereka.

Melihat uraian tersebut maka peneliti terdorong untuk menjalankan penelitian kuantitatif yang berjudul Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Website Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Jambi Menggunakan Metode WebQual. Penelitian ini dilakukan agar mendapatkan penilaian tentang kualitas website Lapak Asik. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini dijadikan sebuah rekomendasi untuk bahan pertimbangan dalam pengembangan website Lapak Asik jika diperlukan oleh Tim IT BPJS Ketenagakerjaan.

METODE PENELITIAN

Untuk melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang menggunakan metode ilmiah untuk mengumpulkan dan menganalisis data dalam bentuk angka dan statistik. Metode penelitian kuantitatif mengacu pada penggunaan data numerik yang dapat diukur secara objektif untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, data dikumpulkan melalui penggunaan instrumen pengumpulan data seperti kuesioner, survei, pengukuran objektif, atau eksperimen. Penelitian kuantitatif memiliki jangkauan penelitian lebih luas dan variasi dengan tingkat lebih kompleks. Penelitian kuantitatif dapat dilihat dari 4 sisi yaitu, akademis, praktis, sosial dan teknis. Penelitian kuantitatif dalam menyusun sebuah rancangan penelitian biasanya menggunakan asumsi pendekatan positivis.

Pada tahap ini penulis melakukan analisis kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna website Lapak Asik, dalam penelitian ini peneliti menggunakan aplikasi SPSS dan metode WebQual.

a. SPSS

Setelah melakukan pengumpulan data menggunakan metode-metode di atas, penulis akan melakukan analisis data dengan bantuan aplikasi SPSS dan melakukan perhitungan pada hasil kuesioner menggunakan rumus yang sesuai. Setelah kuesioner disebarluaskan, selanjutnya dilakukan analisis terhadap data-data yang telah dikumpulkan. adapun tahapan-tahapan analisis adalah sebagai berikut:

- 1) Uji Validitas
- 2) Uji Rehabilitasi

b. WebQual

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

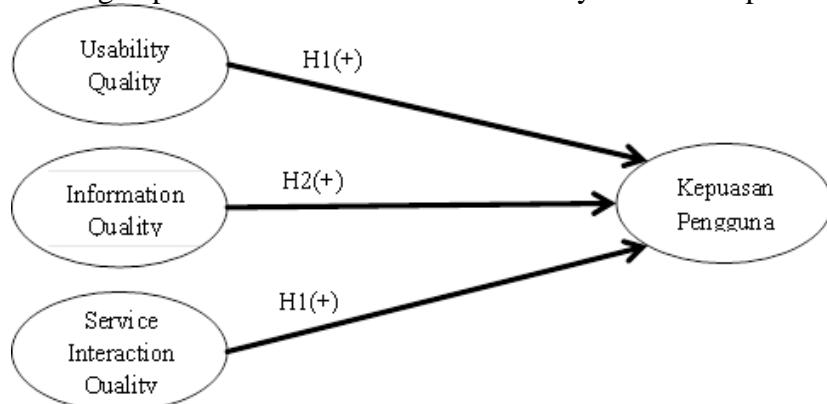
dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya.

Metode WebQual memiliki tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu website, yaitu kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality) dan interaksi layanan (service interaction). Persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah sebuah sistem dimana pengguna merasa puas dengan kualitas dari website. Kualitas ini termuat dalam tiga dimensi. Dimensi WebQual dapat memprediksi kepuasan pengguna dan maksud pengguna dalam menggunakan kembali website (Loiacono, et al, 2001). Berdasarkan model konseptual, penelitian ini memiliki hipotesis:

H1: Terdapat hubungan positif antara kegunaan dan kepuasan pengguna.

H2: Terdapat hubungan positif antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna.

H3: Terdapat hubungan positif antara interaksi kualitas layanan dan kepuasan pengguna.



Gambar 1. Hipotesis Konseptual

Kuesioner dibagikan kepada pengguna layanan website Lapak Asik di kantor BPJS ketenagakerjaan cabang jambi sebagai lokasi penelitian menggunakan google form. Kuesioner yang digunakan mengacu pada 3 dimensi webqual. Pada kuesioner tersebut jawaban setiap pertanyaan menggunakan skala likert yang mempunyai gradasi sangat positif dan gradasi sangat negatif. Untuk menghitung rata-rata setiap dimensi Webqual, digunakan rumus sebagai Berikut:

$$X = \frac{\sum X_i}{n}$$

Keterangan:

X_i = Skor responden untuk suatu pertanyaan.

n = Jumlah responden.

Kemudian untuk menghitung skor Webqual digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{WebQual Score} = \frac{\Sigma(\text{Usability} + \text{Information Quality} + \text{Service Interaction Quality})}{3}$$

Hasil dari rumus tersebut digunakan untuk menentukan kualitas layanan website secara keseluruhan. Kesimpulannya adalah metode WebQual digunakan untuk mengukur kualitas website secara keseluruhan dengan membandingkan realisasi dan harapan pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Demografi

Berdasarkan data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner google form melalui pesan whatsapp dan secara langsung di kantor, kepada pengguna website layanan Lapak

Asik BPJS Ketenagakerjaan yang masuk ke antrean online customer service office sebanyak 90 pengguna, serta kepada karyawan BPJS Ketenagakerjaan sebanyak 30 pengguna, total sebanyak 120 responden, kemudian dilakukan rekapitulasi dan perhitungan hasil yang nantinya akan dibandingkan dengan skala penelitian kuesioner yang telah dibangun.

Responden Kuisisioner Laki – Laki berjumlah 88 orang dengan persentase 73,33% dan Responden Perempuan berjumlah 32% dengan Persentase 26,67%. Rata-rata umur responden bisa dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1. Umur Responden

| Umur | Jumlah | Persentase |
|--------------|------------|----------------|
| 18-30 | 23 | 19.17% |
| 31-50 | 76 | 63.33% |
| 51-70 | 21 | 17.50% |
| Total | 120 | 100.00% |

Setelah itu, dibuatkanlah tabel pendidikan terakhir dari para responden yang bisa dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Pendidikan Terakhir Responden

| Pendidikan Terakhir | Jumlah | Persentase |
|---------------------------------------|------------|----------------|
| SLTA/sederajat (SMA) | 67 | 36.67% |
| Diploma I/II (D1/D2) | 1 | 0.83% |
| Akademi/Diploma III/Sarjana Muda (D3) | 2 | 1.67% |
| Diploma IV/Strata I (D4/S1) | 44 | 55.83% |
| Strata II (S2) | 6 | 5.00% |
| Total | 120 | 100.00% |

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaannya pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi, validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat dengan benar dapat mengukur apa yang hendak kita ukur. Pengujian validitas yang digunakan adalah korelasi Pearson. Ujian ini dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka item tersebut dikatakan valid dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka item dikatakan tidak valid. R hitung dicari dengan menggunakan aplikasi Statistical Product And Service Solution (SPSS), sedangkan r tabel dihitung dengan jumlah responden (N) 120, dipoleh df = 118. Berdasarkan taraf signifikansi 0.05 (5%), maka r tabel = 0.179.

Tabel 3. Perhitungan Uji Validitas

| Dimensi | Kode Indikator Pertanyaan | Nilai R Hitung | Nilai R Tabel | Keputusan |
|-------------------------|---------------------------|----------------|---------------|-----------|
| Kegunaan (Usability) | U1 | 0.755 | 0.179 | Valid |
| | U2 | 0.783 | 0.179 | Valid |
| | U3 | 0.785 | 0.179 | Valid |
| | U4 | 0.777 | 0.179 | Valid |
| | U5 | 0.856 | 0.179 | Valid |
| Informasi (Information) | IN1 | 0.821 | 0.179 | Valid |
| | IN2 | 0.725 | 0.179 | Valid |
| | IN3 | 0.776 | 0.179 | Valid |
| | IN4 | 0.830 | 0.179 | Valid |
| | IN5 | 0.814 | 0.179 | Valid |

| | | | | |
|--|-----|-------|-------|-------|
| Interaksi Pelayanan (Service Interaction) | SI1 | 0.794 | 0.179 | Valid |
| | SI2 | 0.803 | 0.179 | Valid |
| | SI3 | 0.744 | 0.179 | Valid |
| | SI4 | 0.868 | 0.179 | Valid |
| | SI5 | 0.781 | 0.179 | Valid |
| Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) | US1 | 0.790 | 0.179 | Valid |
| | US2 | 0.789 | 0.179 | Valid |
| | US3 | 0.766 | 0.179 | Valid |
| | US4 | 0.841 | 0.179 | Valid |
| | US5 | 0.851 | 0.179 | Valid |

Uji Realibilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk memastikan apakah pertanyaan kuesioner penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian reliabel atau tidak.

Untuk mengukur reliabilitas pada data, penelitian ini menggunakan pendekatan Cronbach's Alpha yang dihitung dengan menggunakan program SPSS (Statistical Package For Social Science). Kriteria pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Kriteria nilai Cronbach's Alpha

| Cronbach's Alpha (α) | Tingkat Reliabilitas | Interpretasi Umum |
|-------------------------------|----------------------|-------------------|
| ≥ 0.90 | Sangat tinggi | Sangat reliabel |
| 0.80 – 0.89 | Tinggi | Reliable |
| 0.70 – 0.79 | Cukup | Dapat diterima |
| 0.60 – 0.69 | Rendah | Kurang reliabel |
| < 0.60 | Sangat rendah | Tidak reliabel |

Analisis WebQual

Metode Webqual digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas situs web berdasarkan beberapa dimensi Webqual. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dikumpulkan kepada 120 responden terhadap dimensi webqual yaitu Usability (Kegunaan), Information Quality (Kualitas Informasi), Service Interaction (Interaksi Layanan) dan User Satisfaction (Kepuasan Pengguna).

1. Analisis penilaian tiap dimensi Webqual

a. Usability

Tabel berikut menunjukkan hasil penilaian responden terhadap dimensi Usability.

Tabel 6. Penilaian Responden terhadap Usability

| Dimensi | kode Item Pertanyaan | N | Skor | Nilai Rata-rata Per Item | Kriteria |
|--------------------------------|----------------------|------------|------------|--------------------------|---------------|
| Usability | U1 | 120 | 486 | 4.05 | Setuju |
| | U2 | | 470 | 3.92 | Setuju |
| | U3 | | 469 | 3.91 | Setuju |
| | U4 | | 470 | 3.92 | Setuju |
| | U5 | | 480 | 4,00 | Setuju |
| Nilai Rata-rata Dimensi | | 120 | 475 | 3.96 | Setuju |

Pada tabel dan penjelasan di atas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari jawaban responden terhadap pertanyaan dimensi Usability (kegunaan) adalah 3,96. Angka tersebut menunjukkan tingkat kepuasan yang baik, namun belum maksimal. Skor rata-rata per item terbilang tinggi dengan skor tertinggi 4,05 pada indikator pertanyaan "Pengguna merasa mudah untuk mengoperasian website Lapak Asik" (U1), dan pertanyaan yang paling perlu diperhatikan adalah "Website Lapak Asik mudah digunakan untuk melakukan pencairan klaim JHT" (U3) dengan skor rata-rata 3,91. Beberapa peserta merasa bahwa pencairan klaim JHT melalui website Lapak Asik masih terbilang lama dan cukup ribet.

b. Information Quality

Tabel berikut menunjukkan hasil penilaian responden terhadap dimensi Information Quality.

Tabel 7. Penilaian Responden terhadap Information Quality

| Dimensi | kode Item Pertanyaan | N | Skor | Nilai Rata-rata Per Item | Kriteria |
|--------------------------------|----------------------|------------|--------------|--------------------------|---------------|
| Information Quality | IN1 | 120 | 481 | 4.01 | Setuju |
| | IN2 | | 479 | 3.99 | Setuju |
| | IN3 | | 470 | 3.92 | Setuju |
| | IN4 | | 464 | 3.87 | Setuju |
| | IN5 | | 478 | 3.98 | Setuju |
| Nilai Rata-rata Dimensi | | 120 | 474.4 | 3.95 | Setuju |

Pada tabel dan penjelasan di atas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari jawaban responden terhadap pertanyaan dimensi Information Quality (Kualitas informasi) adalah 3,95. Angka tersebut menunjukkan tingkat kepuasan yang baik, namun belum maksimal. Skor rata-rata per item terbilang tinggi dengan dengan skor tertinggi 4,01 pada indikator pertanyaan “Lapak Asik memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan peserta” (IN1) , dan pertanyaan yang paling perlu diperhatikan adalah “Format informasi yang ditampilkan Lapak Asik mudah dipahami” (IN4) dengan nilai rata-rata 3,87. Beberapa peserta merasa bingung dengan format tampilan website Lapak Asik.

c. Service Interaction

Tabel 8. Penilaian Responden terhadap Service Interaction

| Dimensi | kode Item Pertanyaan | N | Skor | Nilai Rata-rata Per Item | Kriteria |
|--------------------------------|----------------------|------------|--------------|--------------------------|---------------|
| Service Interaction | SI1 | 120 | 480 | 4,00 | Setuju |
| | SI2 | | 465 | 3.88 | Setuju |
| | SI3 | | 472 | 3.93 | Setuju |
| | SI4 | | 468 | 3.90 | Setuju |
| | SI5 | | 472 | 3.93 | Setuju |
| Nilai Rata-rata Dimensi | | 120 | 471.4 | 3.93 | Setuju |

Pada tabel dan penjelasan di atas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari jawaban responden terhadap pertanyaan dimensi Service Interaction (Interaksi layanan) adalah 3,93. Angka tersebut menunjukkan tingkat kepuasan yang baik, namun belum maksimal. Skor rata-rata per item terbilang tinggi dengan skor tertinggi 4,00 pada indikator pertanyaan “Website Lapak Asik memberikan respons yang cepat saat melakukan tindakan (misalnya klik, pilih, atau kirim formulir)” (SI1), dan pertanyaan yang paling perlu diperhatikan adalah “Lapak Asik bisa melakukan pencairan klaim JHT dengan waktu cepat” (SI2) dengan nilai rata-rata 3,88. Beberapa peserta merasa bahwa proses pencairan klaim JHT melalui website Lapak Asik masih terbilang lamban.

d. User Satisfaction

Tabel 9. Penilaian Responden terhadap User Satisfaction

| Dimensi | kode Item Pertanyaan | N | Skor | Nilai Rata-rata Per Item | Kriteria |
|--------------------------------|----------------------|------------|--------------|--------------------------|---------------|
| User Satisfaction | US1 | 120 | 478 | 3.98 | Setuju |
| | US2 | | 461 | 3.87 | Setuju |
| | US3 | | 475 | 3.96 | Setuju |
| | US4 | | 480 | 4.00 | Setuju |
| | US5 | | 492 | 4.10 | Setuju |
| Nilai Rata-rata Dimensi | | 120 | 477.2 | 3.98 | Setuju |

Pada tabel dan penjelasan di atas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari jawaban responden terhadap pertanyaan dimensi User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) adalah 3,98. Angka tersebut menunjukkan tingkat kepuasan yang baik, namun belum maksimal. Skor rata-rata per item terbilang tinggi dengan skor tertinggi 4,10 pada indikator pertanyaan “Secara keseluruhan, saya puas dengan pengalaman menggunakan website Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan” (US5), dan pertanyaan yang paling perlu diperhatikan adalah “Lapak Asik dapat diakses dengan baik menggunakan gadget” (US2) dengan nilai rata-rata 3,87. Beberapa peserta yang mengakses website Lapak Asik melalui gadget merasa belum optimal dalam penggunaannya.

Tabel 10. Nilai Rata-rata per Dimensi

| DIMENSI | NILAI RATA-RATA DIMENSI |
|---------------------|-------------------------|
| Usability | 3.96 |
| Information Quality | 3.95 |
| Service Interaction | 3.93 |
| User Satisfaction | 3.98 |

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa dimensi User Satisfaction memiliki nilai tertinggi (3.98), yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna merasa puas terhadap penggunaan website Lapak Asik. Usability (3.96) juga memperoleh skor tinggi, menandakan bahwa pengguna merasa website mudah digunakan, dipahami, dan navigasinya jelas. Information Quality (3.95) dinilai cukup baik, menunjukkan bahwa informasi yang disediakan sesuai, jelas, dan mudah dipahami oleh pengguna. Service Interaction memiliki skor terendah (3.93), namun masih dalam kategori baik, mengindikasikan bahwa respons sistem dan proses layanan masih bisa ditingkatkan agar lebih cepat dan andal.

Analisis Uji Korelasi Pearson

Uji korelasi Pearson merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan linier antar dua variabel, yaitu antara variabel independen Usability (X_1), Information Quality (X_2), Service Interaction (X_3) terhadap variabel dependen User Satisfaction (Y). Nilai koefisien korelasi Pearson berada dalam rentang -1 hingga +1, dimana 0 menunjukkan tidak ada hubungan, Nilai mendekati +1 menunjukkan hubungan positif yang kuat dan Nilai mendekati -1 menunjukkan hubungan negatif yang kuat. Berikut interpretasi nilai korelasinya.

0,00 – 0,199 = Korelasi Sangat lemah

0,20 – 0,399 = Korelasi Lemah

0,40 – 0,599 = Korelasi Sedang

0,60 – 0,799 = Korelasi Kuat

0,80 – 1,00 = Korelasi Sangat kuat

| Correlations | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| | U | IN | SI | US | |
| U | Pearson Correlation | 1 | .898** | .859** | .792** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 |
| IN | Pearson Correlation | .898** | 1 | .889** | .856** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 |
| SI | Pearson Correlation | .859** | .889** | 1 | .881** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 |
| US | Pearson Correlation | .792** | .856** | .881** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 2. Correlation Pearson

Dapat dilihat pada hasil uji korelasi di atas, pada dimensi usability nilai koefisiensi korelasi antara usability dengan User Satisfaction sebesar 0,792. Berdasarkan interpretasi nilai korelasi, terdapat hubungan yang kuat antara usability dan kepuasan pengguna. Ini berarti semakin baik kemudahan penggunaan website, maka semakin tinggi kepuasan pengguna.

Dari ketiga dimensi, Service Interaction memiliki pengaruh terbesar terhadap User Satisfaction, diikuti oleh Information Quality, dan kemudian Usability. Artinya, upaya peningkatan terhadap interaksi layanan akan berkontribusi paling signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen Usability (X_1), Information Quality (X_2), Service Interaction (X_3) terhadap variabel dependen User Satisfaction (Y) pengguna website Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jambi. Terdiri dari uji validitas model (uji F), uji kontribusi masing-masing variabel independen (uji t), koefisien determinasi (R Square), serta persamaan regresi yang terbentuk.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .896 ^a | .802 | .797 | .30428 |

a. Predictors: (Constant), Rata rata Service Interaction, Rata rata Usability, Rata rata Information Quality

Gambar 3. Hasil Uji Korelasi Pearson

Hasil output regresi seperti gambar diatas, menunjukkan nilai R sebesar 0.896, yang berarti terdapat korelasi yang sangat kuat antara variabel Usability (X_1), Information Quality (X_2), dan Service Interaction (X_3) terhadap variabel User Satisfaction (Y). Nilai R Square sebesar 0.802 mengindikasikan bahwa sebesar 80,2% variasi pada variabel dependen (Y) dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam model. Sisanya sebesar 19,8% dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Sementara itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0.797 memberikan estimasi yang telah disesuaikan berdasarkan jumlah variabel dan sampel.

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 43.626 | 3 | 14.542 | 157.061 | .000 ^b |
| | Residual | 10.740 | 116 | .093 | | |
| | Total | 54.367 | 119 | | | |

a. Dependent Variable: Rata rata User Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Rata rata Service Interaction, Rata rata Usability, Rata rata Information Quality

Gambar 4. Anova

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi yang dibentuk signifikan secara simultan. Berdasarkan output ANOVA pada gambar di atas, nilai F sebesar 157.061 dengan signifikansi 0.000 (< 0.05), yang berarti model regresi secara keseluruhan signifikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Usability, Information Quality, dan Service Interaction secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction website Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jambi.

| Model | Coefficients ^a | | | | | |
|-------|-------------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | t | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | .269 | .175 | | 1.535 | .128 |
| | Rata rata Usability | -.064 | .096 | -.066 | -.667 | .506 |
| | Rata rata Information Quality | .406 | .114 | .390 | 3.547 | .001 |
| | Rata rata Service Interaction | .602 | .096 | .591 | 6.250 | .000 |

a. Dependent Variable: Rata rata User Satisfaction

Gambar 5. Coefficients

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Hasil uji t menunjukkan bahwa:

- Variabel Usability memiliki koefisien regresi sebesar -0.064 dengan nilai signifikansi 0.506 (> 0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa Usability tidak berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction.
- Variabel Information Quality memiliki koefisien regresi sebesar 0.406 dengan nilai signifikansi 0.001 (< 0.05), yang berarti Information Quality berpengaruh signifikan positif terhadap User Satisfaction.
- Variabel Service Interaction memiliki koefisien regresi sebesar 0.602 dengan nilai signifikansi 0.000 (< 0.05), sehingga Service Interaction berpengaruh signifikan dan merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi User Satisfaction.

Berdasarkan nilai koefisien regresi yang diperoleh, maka persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 0.269 - 0.064X_1 + 0.406X_2 + 0.602X_3$$

Keterangan:

Y = User Satisfaction

X1 = Usability

X2 = Information Quality

X3 = Service Interaction

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dibentuk memiliki kekuatan prediksi yang tinggi ($R^2 = 80,2\%$) dan signifikan secara simultan. Secara parsial, variabel Information Quality dan Service Interaction berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction, dengan Service Interaction sebagai faktor dominan. Sementara itu, variabel Usability tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Adapun sebesar 19,8% variasi dari User Satisfaction tidak dapat dijelaskan oleh model ini. Hal tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel penelitian, seperti kecepatan sistem, kepercayaan terhadap institusi, tingkat literasi digital pengguna, estetika tampilan website, maupun kualitas pelayanan offline.

KESIMPULAN

Setelah dilakukan analisis pada kualitas layanan Tingkat Kepuasan Pengguna Website Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Jambi terdapat kesimpulan bahwa tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna berdasarkan dimensi webqual dapat dikatakan puas, ditunjukkan dengan nilai skor rata-rata tiap dimensi hampir mencapai angka 4,00 walaupun belum maksimal.

Saran atau masukan yang dapat peneiliti berikan yaitu bermanfaat bagi BPJS Ketenagakerjaan yang bertanggung jawab pada website Lapak Asik, untuk terus mengembangkan sistem website Lapak Asik khususnya pada Service Interaction (Interaksi Layanan) agar respons sistem dan proses layanan dapat melakukan pencairan saldo peserta dengan lebih mudah dan efisien. Dan juga agar dapat mengembangkan kualitas pelayanan

supaya mampu memberikan mutu pelayanan yang sebaik-baiknya, namun tidak hanya memuaskan tetapi juga unggul.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, N., Widodo, T. T. , & Setyabudhi, A. L. (2021). Analisis Kepuasan Pelayanan di UPTD Metrologi Legal Kota Batam pada Sektor Industri dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Teknik Ibnu Sina (JT-IBSI)*, 6(01), 52-59.
- Andini, R., & Prasetyo, T. (2021). Analisis Data Kuantitatif dengan SPSS untuk Penelitian Pendidikan Jurnal Pendidikan dan Penelitian, Vol. 10, No. 1 .
- Arey, D. S., & Sanjaya, R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode Webqual 4.0. *J-ICON: Jurnal Komputer dan Informatika*, 9(2), 214-222.
- Athallah, M. A., & Kraugusteiana, K. (2022). Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *CogITo Smart Journal*, 8(1), 171-182.
- Atica Puspitaningtyas, (2018). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di program studi s1 pendidikan matematika dengan metode servqual (Studi Kasus: Mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika UIN Raden Intan Lampung).
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial management & Data systems*, 103(5), 297-309.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *J. Electron. Commer. Res.*, 3(3), 114-127.
- Barus, E. E., Suprapto, S., & Herlambang, A. (2018). Analisis Kualitas Website Tribunnews. com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(4), 1483-1491.
- BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jambi. (2024). Analisis kepuasan pengguna layanan Lapak Asik. Laporan Internal.
- Eleanor T. Loiacono., Daniel Q. Chen., & Dale L. Goodhue. (2001). Webqual TM revisited: predicting the intent to reuse a web site, researchgate.
- Faizzatur Rochma, Afifatus Sholichah, Alin Riqqoh Dini Safia, Amanda Louis Vemandia, Akhmad Afandi, Izzatul Islamiyah, dan Mifta Ayu Maulidiya. (2024). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Geprek John HK", 2(1), e-ISSN : 2988-2192
- Indah Purwandani, & Nurfia Oktaviani Syamsiah. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest Elearning System UBSI. *Jurnal Sistem dan Teknologi informasi*, 09, No. 3.
- Isnaeni Hamidah, Bangkit Indarmawan Nugroho, Sarif Surorejo. (2023). "PENERAPAN INTERAKSI MANUSIA DAN KOMPUTER PADA ANTARMUKA SISTEM INFORMASI AKADEM[K]". *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains*, 5(1), 1 11-120
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 2.
- Kurniaty, H. (2021). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode E-Servqual Di Pekanbaru (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Kurniawan, A. (2020). Pemanfaatan Website sebagai Media Informasi dalam Era Digital. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 5(2), 123130.
- Media Konsumen. (2024, 29 April). Klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Sangat Menyusahkan dan Lama. [Diakses 12 Januari 2025] dari <https://mediakonsumen.com/2024/03/10/surat-pembaca/klaim-jht-bpjs-ketenagakerjaan-sangat-menyusahkan-dan-lama>
- Meita Qorina Sabila, (2018). Evaluasi Kualitas Layanan dengan Pendekatan SERVQUAL dan Importance Performance Analysis pada Flaurent Salon Yogyakarta <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/6943/SKRIPSI.pdf?sequence=1>

- Monalisa, S. (2016). Analisis kualitas layanan website terhadap kepuasan mahasiswa dengan penerapan metode webqual (Studi Kasus: UIN Suska Riau). *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 13(2), 181-189.
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *JUSTIN (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi)*, 9(3), 300-306.
- Putra, A. A., & Muryani, S. (2023). Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisa Kualitas Website Dinas Sosial Kota Bekasi. *Jurnal Infortech*, 5(2), 88-96.
- Raharjo, E. (2019). Metode WebQual dalam penilaian kualitas layanan website. *Jurnal Teknik Informatika*, 10(1), 45-59.
- Sanjaya, I. (2012). Pengukuran kualitas layanan website kementerian kominfo dengan menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal penelitian iptekkom*, 14(1).
- Setiawan, F., & Hidayati, S. (2022). Peran teknologi dalam meningkatkan aksesibilitas layanan publik. *Jurnal Teknologi dan Inovasi Publik*, 14(1), 102-115.
- Sinuraya, J., & Komputer, J. T. (2019). Pengukuran Kualitas Website Dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus Website Politeknik Negeri Medan). *Jurnal Teknovasi*, 6(02), 51-59.
- Siregar, B. (2020). Analisis Pengaruh Desain Website terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Sistem Informasi*, 7(1), 45-52.
- Sondakh, E., & Rosyida, F. H. (2020). Kepuasan Pengguna Jasa Trucking PT Iron Bird Logistics Menggunakan Metode IPA. *Jurnal Logistik Bisnis*, 10(02), 19-24.
- Sugiono. (2021). Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Widodo, R., & Nurhayati, D. (2018). WebQual sebagai metode evaluasi kualitas layanan digital pada website instansi pemerintah. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknik Komputer*, 7(3), 203-215.