

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Sebelum penelitian ini dilakukan, telah ada sejumlah penelitian yang mengkaji metode pengukuran kualitas *website* menggunakan WebQual 4.0 dan IPA. Hasil-hasil penelitian tersebut memiliki keterkaitan dengan topik yang akan diteliti dalam studi ini. Oleh karena itu, penelitian ini dapat dianggap sebagai kelanjutan dari penelitian-penelitian sebelumnya, dengan mempertimbangkan persamaan dan perbedaannya, baik dari segi metode maupun subjek penelitian.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Bagian	Keterangan
1.	Judul Penelitian	Analisa Kepuasan Pengguna <i>Website</i> Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Mustopa et al., 2020)
	Nama Peneliti	Ali Mustopa, Sarifah Agustiani, Siti Khotimatul Wildah, Maysaroh
	Metode yang Digunakan	Webqual 4.0, Chi Square Test
	Variabel	Penggunaan (<i>usability</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>), dan kualitas interaksi (<i>services interaction</i>)
	Tools	SPSS
	Hasil	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kegunaan, informasi, dan interaksi layanan pada <i>website</i> LYKAN berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengujian menggunakan WebQual 4.0 dan Chi Square menghasilkan nilai 47,76, yang menegaskan hubungan positif antara ketiga dimensi tersebut dan kepuasan pengguna. Dimensi interaksi dan informasi memberikan pengaruh terbesar,

No	Bagian	Keterangan
		sementara dimensi kegunaan memiliki pengaruh terendah, sehingga pengembangan <i>website</i> perlu difokuskan pada aspek kegunaan.
	Persamaan	Menggunakan variabel penggunaan (<i>usability</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>), dan kualitas interaksi (<i>services interaction</i>)
	Perbedaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi penelitian terdahulu adalah di kampus Universitas Bina Sarana Informatika, sedangkan penulis melakukan penelitian di Mandiri Inhealth 2. Penulis menggabungkan dua metode pada penelitian ini yaitu WebQual 4.0 dan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)
2.	Judul Penelitian	Analisis Kualitas Layanan <i>Website</i> BPJS Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Amelia, 2020)
	Nama Peneliti	Lisa Amelia
	Metode yang Digunakan	Webqual 4.0
	Variabel	Kualitas kegunaan (<i>usability</i>), kualitas informasi, kualitas interaksi layanan (<i>service interaction</i>)
	Tools	-
	Hasil	Hasil penelitian dari jurnal ini adalah bahwa kualitas layanan <i>website</i> BPJS Kesehatan, khususnya pada aspek kualitas kegunaan (<i>usability</i>) dan kualitas interaksi layanan (<i>service interaction</i>), secara parsial mempengaruhi kepuasan pengguna. Namun,

No	Bagian	Keterangan
		variabel kualitas informasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan. Dengan demikian, penulis menyarankan agar pengelola <i>website</i> BPJS Kesehatan lebih meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam memberikan informasi yang lebih baik, agar dapat memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pengguna.
	Persamaan	Menggunakan variabel kegunaan (<i>usability</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>), dan kualitas interaksi (<i>services interaction</i>).
	Perbedaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi penelitian terdahulu adalah di BPJS Kesehatan, sedangkan peneliti melakukan penelitian di Mandiri Inhealth 2. Peneliti menggabungkan dua metode pada penelitian ini yaitu WebQual 4.0 dan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)
3.	Judul Penelitian	ANALISIS KINERJA <i>WEBSITE</i> PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung) (Reifco et al., 2023)
	Nama Peneliti	Reifco Harry Farrizqy, Ryan Randy Suryono, Dyah Ayu Megawaty
	Metode yang Digunakan	WebQual 4.0
	Variabel	<i>Usability</i> , <i>information quality</i> , dan <i>service interaction quality</i> dan variabel pelengkap <i>user satisfaction</i>

No	Bagian	Keterangan
	Tools	-
	Hasil	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tiga variabel, yaitu <i>usability quality</i> , <i>information quality</i> , dan <i>service interaction quality</i> , berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung. Selain itu, ketiga variabel ini juga secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan.
	Persamaan	Menggunakan variabel kegunaan (<i>usability</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>), dan kualitas interaksi (<i>services interaction</i>).
	Perbedaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi penelitian terdahulu adalah di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung, sedangkan peneliti melakukan penelitian di Mandiri Inhealth 2. Peneliti menggabungkan dua metode pada penelitian ini yaitu WebQual 4.0 dan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)
4.	Judul Penelitian	Analisis Kualitas <i>Website</i> Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI (Purwandani & Syamsiah, 2021)
	Nama Peneliti	Indah Purwandani, Nurfia Oktaviani Syamsiah
	Metode yang Digunakan	WebQual 4.0, <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)

No	Bagian	Keterangan
	Variabel	<i>Usability, information quality, dan service interaction quality</i> dan variabel pelengkap <i>user satisfaction</i>
	Tools	JASP (<i>Jeffreys's Amazing Statistics Program</i>)
	Hasil	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas kegunaan (<i>usability</i>), kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan pada <i>website MyBest E-learning UBSI</i> berada pada kategori yang cukup tinggi. Dengan menggunakan metode WebQual 4.0, hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut, beserta kepuasan pengguna, berada pada tingkat "puas". Penelitian ini menyarankan agar Universitas mempertahankan kualitas layanan yang ada dan terus melakukan inovasi, terutama dalam menjaga informasi agar selalu diperbarui sesuai kebutuhan pengguna.
	Persamaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan variabel penggunaan (<i>usability</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>), dan kualitas interaksi (<i>services interaction</i>) 2. Menggabungkan dua metode pada penelitian yaitu WebQual 4.0 dan <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>
	Perbedaan	Lokasi penelitian terdahulu adalah di kampus Universitas Bina Sarana Informatika, sedangkan penulis melakukan penelitian di Mandiri Inhealth
5.	Judul Penelitian	An Analysis and Measurement of <i>Website Quality</i> Using WebQual 4.0 and Importance

No	Bagian	Keterangan
		Performance Analysis (IPA) Method (A Case Study of Kemiriamba Village Brebes) (Faqih et al., 2020)
	Nama Peneliti	Husni Faqih, Warjiyono, Fiola Kuhon, Sopian Aji, Angga Ardiansyah, Fandhilah
	Metode yang Digunakan	WebQual 4.0, <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)
	Variabel	<i>Usability</i> , <i>information quality</i> , dan <i>service interaction quality</i> , <i>visual quality</i>
	Tools	-
	Hasil	Hasilnya, tingkat kesesuaian kualitas <i>website</i> Desa Kemiriamba diukur menggunakan metode WebQual 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) adalah 96,63%, yang berarti <i>website</i> tersebut belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Aspek kualitas interaksi layanan adalah yang paling memerlukan perbaikan, terutama reputasi <i>website</i> dan proses pengolahan saran, pertanyaan, serta keluhan pengguna. Ada kesenjangan (<i>gap</i>) sebesar -0,11, yang menunjukkan bahwa tingkat kinerja <i>website</i> belum sesuai dengan ekspektasi pengguna.
	Persamaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan variabel penggunaan (<i>usability</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>), dan kualitas interaksi (<i>services interaction</i>). 2. Menggabungkan dua metode pada penelitian yaitu WebQual 4.0 dan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)

No	Bagian	Keterangan
	Perbedaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi penelitian terdahulu adalah di kampus Universitas Bina Sarana Informatika, sedangkan penulis melakukan penelitian di Mandiri Inhealth 2. Pada penelitian terdahulu terdapat penambahan variabel independen yaitu <i>visual quality</i>
6.	Judul Penelitian	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan <i>Website</i> Terhadap Pengguna Akhir Menggunakan Webqual 4.0 (Muttakin et al., 2022)
	Nama Peneliti	Fitriani Muttakin, Dhea Dwi Aprillia, Mega Kumalasari
	Metode yang Digunakan	WebQual 4.0
	Variabel	<i>Usability, information quality, dan service interaction quality</i> dan variabel pelengkap <i>user satisfaction</i>
	Tools	SmartPLS
	Hasil	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas <i>website</i> Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, yang diukur dengan variabel <i>usability, information quality, dan service interaction quality</i> , memiliki pengaruh yang sangat baik terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai R-Square sebesar 87%. Artinya, kualitas layanan <i>website</i> ini secara signifikan berkontribusi pada kepuasan pengguna akhir, yang dapat ditingkatkan lebih lanjut untuk memenuhi kebutuhan informasi dan layanan secara optimal.

No	Bagian	Keterangan
	Persamaan	1. Menggunakan variabel penggunaan (<i>usability</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>), dan kualitas interaksi (<i>services interaction</i>).
	Perbedaan	1. Lokasi penelitian terdahulu adalah di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, sedangkan peneliti melakukan penelitian di Mandiri Inhealth 2. Peneliti menggabungkan dua metode pada penelitian ini yaitu WebQual 4.0 dan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)
7.	Judul Penelitian	Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisis Kualitas <i>Website</i> STMIK El Rahma Terhadap Kepuasan Pengguna (Minarwati & Hidayah, 2023)
	Nama Peneliti	Minarwati, Intan Hidayah
	Metode yang Digunakan	WebQual 4.0
	Variabel	<i>Usability</i> , <i>information quality</i> , dan <i>service interaction quality</i> dan variabel pelengkap <i>user satisfaction</i>
	Tools	SmartPLS
	Hasil	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna <i>website</i> STMIK El Rahma Yogyakarta dipengaruhi oleh kualitas kegunaan (<i>usability</i>), kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Dari ketiga variabel tersebut, <i>usability</i> memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai pengaruh sebesar 68,1%. Kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan juga memengaruhi

No	Bagian	Keterangan
		kepuasan pengguna, namun pengaruhnya tidak signifikan dan relatif lebih lemah dibandingkan <i>usability</i> . Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pengguna, fokus utama harus diberikan pada kemudahan penggunaan <i>website</i> .
	Persamaan	Menggunakan variabel penggunaan (<i>usability</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>), dan kualitas interaksi (<i>services interaction</i>)
	Perbedaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi penelitian terdahulu adalah di STMIK El Rahma Yogyakarta, sedangkan peneliti melakukan penelitian di Mandiri Inhealth 2. Peneliti menggabungkan dua metode pada penelitian ini yaitu WebQual 4.0 dan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)
8.	Judul Penelitian	Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Pendekatan Model WebQual 4.0 Pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur (Fikri et al., 2022)
	Nama Peneliti	Mochammad Fuad Pandji Fikri, Muhammad Yusuf Ardiansyah, M Rizal Abdullah Rozi, Muhammad Nizar Zulmi, Vanya Nouvanty
	Metode yang Digunakan	WebQual 4.0
	Variabel	<i>Usability</i> , <i>information quality</i> , dan <i>service interaction quality</i> dan variabel pelengkap <i>user satisfaction</i>
	Tools	SmartPLS

No	Bagian	Keterangan
	Hasil	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAMIK) di Universitas Pembangunan Nasional (UPN) "Veteran" Jawa Timur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu mahasiswa. Dengan menggunakan model WebQual 4.0, ketiga variabel yang diukur (<i>usability</i> , <i>information quality</i> , dan <i>service interaction quality</i>) berkontribusi secara signifikan, dengan nilai R-square sebesar 70,9%.
	Persamaan	Menggunakan variabel penggunaan (<i>usability</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>), dan kualitas interaksi (<i>services interaction</i>)
	Perbedaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi penelitian terdahulu adalah di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, sedangkan peneliti melakukan penelitian di Mandiri Inhealth 2. Peneliti menggabungkan dua metode pada penelitian ini yaitu WebQual 4.0 dan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)
9.	Judul Penelitian	Penerapan Metode WebQual 4.0 pada Pengukuran Kualitas <i>Website</i> Pencarian Kerja (Studi Kasus: Jobstreet) (Alfiarga, 2019)
	Nama Peneliti	Hafiz Alfiarga
	Metode yang Digunakan	WebQual 4.0, EUCS
	Variabel	<i>Usability</i> , <i>Information Quality</i> , <i>Service Interaction Quality</i> , dan <i>Content</i>

No	Bagian	Keterangan
	Tools	SmartPLS
	Hasil	Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 untuk menilai kualitas <i>website</i> pencarian kerja JobStreet, dengan fokus pada variabel <i>Usability</i> , <i>Information Quality</i> , <i>Service Interaction Quality</i> , serta <i>Content</i> dari model EUCS. Hasilnya menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan <i>Service Interaction Quality</i> sebagai variabel yang paling menentukan. Namun, aspek <i>Information</i> dan <i>Usability Quality</i> perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.
	Persamaan	Menggunakan variabel penggunaan (<i>usability</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>), dan kualitas interaksi (<i>services interaction</i>)
	Perbedaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi penelitian terdahulu adalah di Jobstreet, sedangkan penulis melakukan penelitian di Mandiri Inhealth 2. Pada penelitian terdahulu terdapat penambahan variabel independen yaitu <i>content</i> 3. Peneliti menggabungkan dua metode pada penelitian ini yaitu WebQual 4.0 dan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)
10.	Judul Penelitian	PENGUKURAN KUALITAS <i>WEBSITE</i> FILKOM APPS MAHASISWA UNIVERSITAS BRAWIJAYA DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

No	Bagian	Keterangan
		DAN IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Arief et al., 2019)
	Nama Peneliti	Masagus Hariadi Arief
	Metode yang Digunakan	WebQual 4.0, <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)
	Variabel	Penggunaan (<i>usability</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>), dan kualitas interaksi (<i>services interaction</i>)
	Tools	-
	Hasil	Penelitian dalam skripsi ini menggunakan metode WebQual 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) untuk mengukur kualitas layanan <i>website</i> Filkom Apps Universitas Brawijaya, yang digunakan untuk administrasi skripsi mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat empat atribut yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan: kemudahan pengoperasian, kejelasan interaksi, tata letak informasi yang tepat, dan kemudahan komunikasi dengan organisasi. Selain itu, tiga atribut, seperti tampilan yang atraktif, navigasi yang mudah, dan ruang untuk personalisasi, memiliki prioritas perbaikan yang lebih rendah.
	Persamaan	Menggabungkan dua metode pada penelitian ini yaitu WebQual 4.0 dan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)
	Perbedaan	1. Lokasi penelitian terdahulu adalah di Universitas Brawijaya, sedangkan penulis melakukan penelitian di Mandiri Inhealth

No	Bagian	Keterangan
		2. Terdapat penambahan variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>)

2.2 Landasan Teori

Landasan teori merupakan penjelasan mendasar atas teori yang relevan dengan penelitian ini. Teori ini berfungsi sebagai pedoman untuk menganalisis dan mengevaluasi permasalahan yang diteliti.

2.2.1 Konsep Dasar Sistem Informasi

Sistem informasi adalah sebuah sistem yang dirancang oleh manusia, terdiri dari berbagai komponen yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan pengolahan transaksi harian serta mendukung fungsi operasional, manajerial, dan kegiatan strategis organisasi (Wibowo et al., 2023). Secara umum, sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang terintegrasi untuk mengolah data, mulai dari menerima masukan (*input*), memproses data (*processing*), hingga menghasilkan keluaran (*output*) berupa informasi yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Informasi ini memiliki nilai manfaat, baik untuk kepentingan jangka pendek maupun jangka panjang (Saputraa & Zein, 2023).

Sistem informasi juga dapat dipandang sebagai kombinasi dari prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang berfungsi untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan menggabungkan teknologi dan aktivitas manusia, sistem ini mendukung operasi dan manajemen organisasi, serta mengontrol kinerja proses bisnis. Dalam konteks teknologi, sistem informasi mencakup perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan yang dikelola oleh sumber daya manusia dalam organisasi untuk menciptakan, memodifikasi, dan menyebarkan informasi kepada publik (Hafizh & Novita, 2021).

Berdasarkan penjelasan di atas, secara garis besar dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan suatu alat yang sangat penting bagi organisasi dalam era digital saat ini. Dengan memanfaatkan sistem informasi, organisasi dapat meningkatkan kinerja, membuat keputusan yang lebih baik, dan mencapai tujuan strategisnya.

2.2.2 Asuransi Kesehatan

Menurut KUHD (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang) Pasal 246, asuransi adalah suatu perjanjian di mana seorang penanggung berjanji kepada seorang tertanggung dengan menerima premi, untuk memberikan penggantian kepadanya atas kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak pasti (kemenkeu.go.id, 1938).

Menurut (Khasan, 2021), asuransi adalah suatu perjanjian di mana penjamin berkomitmen kepada pihak yang dijamin untuk menerima sejumlah uang premi sebagai kompensasi atas potensi kerugian yang mungkin dialami oleh pihak yang dijamin akibat kejadian yang belum pasti terjadi.

Menurut (Purwanto, 2006), asuransi atau pertanggungan adalah sebuah kesepakatan di mana pihak penanggung, dengan menerima premi, berkomitmen untuk melindungi pihak tertanggung dari kerugian akibat kehilangan, kerusakan, atau hilangnya keuntungan yang diharapkan akibat peristiwa yang tidak pasti terjadi.

Jadi, dapat disimpulkan dari beberapa pernyataan menurut para ahli bahwa asuransi merupakan suatu perjanjian antara penanggung dan tertanggung, di mana penanggung berjanji untuk memberikan kompensasi atau penggantian kepada tertanggung atas kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan. Kompensasi ini diberikan sebagai imbalan atas premi yang dibayarkan oleh tertanggung. Tujuan dari asuransi adalah untuk melindungi tertanggung dari risiko kerugian yang mungkin terjadi akibat peristiwa yang tidak pasti.

2.2.3 Pengukuran Kualitas Layanan SI/TI

Kualitas layanan didefinisikan sebagai seberapa baik penyedia layanan mampu memenuhi harapan pengguna melalui layanan yang diberikan (Sholihah et al., 2022). Tingkat kualitas ini dapat diukur dengan membandingkan persepsi pengguna terhadap layanan yang mereka terima dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Pengukuran kualitas layanan sangat penting karena memiliki dampak

langsung terhadap kinerja perusahaan, terutama dalam penerapan layanan berbasis web (Yudistira et al., 2020).

Dalam konteks penerapan sistem informasi dan teknologi informasi (SI/TI), banyak institusi memahami pentingnya integrasi teknologi ke dalam layanan mereka. Namun, penerapan SI/TI saja tidak cukup untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pengguna. Agar penerapannya efektif, pengelolaan sistem informasi harus dilakukan secara terukur dan menyeluruh. Hal ini bertujuan agar penerapan teknologi tersebut dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi institusi dan penggunanya, serta memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan pengguna (Amelia & Kesuma, 2022).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor krusial dalam keberhasilan penerapan sistem informasi. Kualitas layanan yang baik tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada bagaimana teknologi tersebut dikelola dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Dengan kata lain, integrasi teknologi informasi ke dalam layanan harus dilakukan secara cermat dan terukur untuk memastikan bahwa harapan pengguna terpenuhi.

2.2.4 Sistem Pelayanan Online Mandiri Inhealth

Sistem Pelayanan Online Mandiri Inhealth adalah platform yang dirancang khusus untuk mendukung operasional bisnis Mandiri Inhealth, terutama dalam hal pengelolaan klaim asuransi. Sistem ini memfasilitasi proses verifikasi klaim, pengajuan, pengecekan status klaim, hingga telaah klaim secara menyeluruh. Terdapat beberapa fitur utama dari Sistem Pelayanan Online Mandiri Inhealth mencakup:

1. Verifikasi

Fitur ini digunakan untuk memeriksa dan memastikan informasi klaim yang diajukan oleh pasien atau penyedia layanan kesehatan adalah valid. Fitur ini juga mencakup detail klaim, seperti jumlah biaya yang diajukan, jenis layanan yang diberikan, dan kesesuaian dengan polis asuransi yang dapat memastikan bahwa klaim yang diajukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Reimburse

Sistem ini juga mendukung proses reimburse, yang memungkinkan pasien atau penyedia layanan untuk mendapatkan kembali biaya yang telah dikeluarkan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Proses ini dilakukan secara transparan dan akuntabel.

3. Telaah Klaim

Fitur telaah klaim digunakan untuk menilai dan menganalisis klaim yang diajukan, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti validitas medis, kewajaran biaya, dan kesesuaian dengan kebijakan asuransi.

2.2.5 WebQual 4.0

WebQual adalah alat yang dirancang untuk mengevaluasi persepsi pengguna terkait kualitas suatu *website* (Mardalena & Andryani, 2021). Metode ini pertama kali dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen pada tahun 1998, berdasarkan konsep *Quality Function Deployment* (QFD). QFD sendiri merupakan proses pengembangan produk atau layanan yang berfokus pada “Voice of Customer” (Hamzah et al., 2022). Sejak awal kemunculannya, WebQual telah mengalami beberapa revisi dalam penyusunan dimensi dan pertanyaannya. Dengan menggunakan pendekatan QFD, WebQual membantu mengidentifikasi dan menerapkan masukan pengguna pada setiap tahap pengembangan produk atau layanan (Afriansyah et al., 2022).

WebQual telah mengalami perubahan dalam penyusunan dimensi dan pertanyaannya. Versi terbarunya, yaitu WebQual 4.0, terdiri dari tiga dimensi utama: kegunaan (*usability*), kualitas informasi, dan kualitas interaksi (Amelia, 2020). Dalam penelitian ini, WebQual 4.0 akan diterapkan dengan menggunakan tiga kategori pengukuran yang mencakup 19 pertanyaan. Kategori tersebut meliputi Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Layanan. Kualitas Kegunaan berkaitan dengan aspek kemudahan penggunaan dan desain *website*, seperti tampilan yang menarik dan memberikan pengalaman positif bagi pengguna. Kualitas Informasi berfokus pada informasi yang disediakan, termasuk keandalan, ketepatan, relevansi, dan kemudahan pemahaman. Sementara itu, Kualitas Interaksi

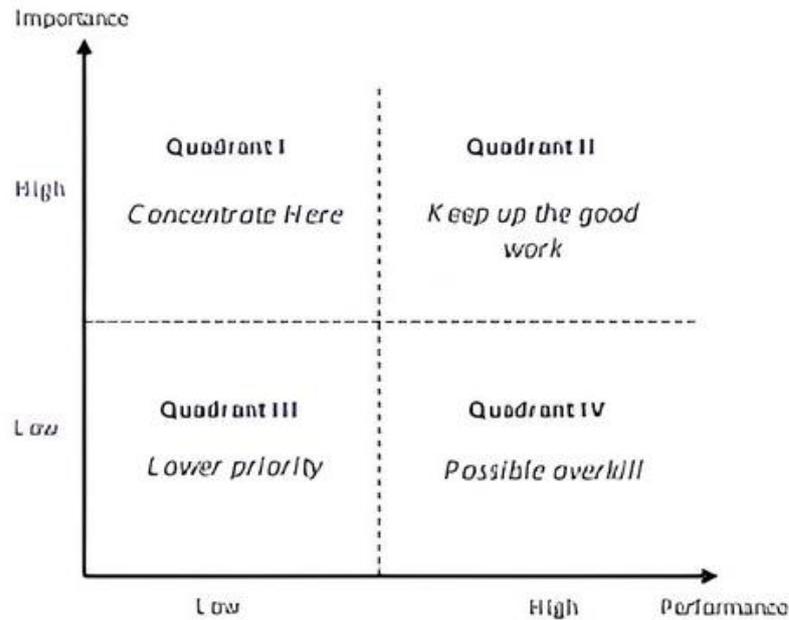
Layanan mencakup reputasi, keamanan data pribadi, personalisasi, interaksi komunitas, serta kemudahan komunikasi.

2.2.6 Importance-Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA), yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1997, bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas dalam peningkatan kualitas produk atau jasa, dikenal juga sebagai *quadrant analysis*. Dengan menggunakan metode IPA, perusahaan dapat mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen dan mengidentifikasi aspek layanan atau kualitas yang memerlukan perbaikan dan perlu dipertahankan. Analisis ini menjadi dasar bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan (Ardiansyah & Jumhur, 2020).

Lebih lanjut, IPA menurut (Setiawan et al., 2022) adalah metode yang bermanfaat untuk menentukan kebijakan dan strategi yang efektif berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap suatu atribut tertentu. Metode ini mengidentifikasi indikator penting yang harus dimiliki oleh sebuah bisnis untuk mencapai kepuasan konsumen. Dengan memetakan persepsi pelanggan tentang pentingnya suatu atribut serta efektivitas layanan yang diberikan, IPA dapat menunjukkan layanan mana yang memerlukan perbaikan. Selain itu, hasil analisis ini mudah dipahami dan dapat dilakukan dengan biaya yang minim, menjadikannya alat yang efisien untuk mempertahankan kepuasan pelanggan.

Secara teknis, IPA menggunakan analisis kuadran yang memetakan indeks kepentingan (*importance*) di sumbu vertikal dan kinerja (*performance*) di sumbu horizontal, dengan titik perpotongan berdasarkan nilai rata-rata dari kedua dimensi. Metode ini terbagi menjadi empat kuadran: kuadran I menunjukkan prioritas utama yang memerlukan perhatian segera, kuadran II mencerminkan area dengan kinerja baik, kuadran III menunjukkan prioritas rendah, dan kuadran IV menunjukkan area dengan kelebihan prioritas (Prastiti et al., 2021).



Gambar 2. 1 Kuadran pada Importance-Performance Analysis
(Sumber: John A. Martilla dan John C. James, 1977)

Berikut adalah interpretasi dari kuadran-kuadran tersebut:

a. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang harus menjadi fokus utama untuk perbaikan, karena dianggap sangat penting namun masih belum memuaskan pengguna. Perusahaan perlu melakukan perbaikan guna meningkatkan performa di area ini.

b. Prioritas Prestasi (*Keep Up the Good Work*)

Atribut-atribut dalam kuadran ini perlu dipertahankan karena dinilai sangat penting dan memuaskan oleh pengguna. Atribut ini merupakan kekuatan utama perusahaan dan harus dijaga sebagai keunggulan yang terus dipertahankan.

c. Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Kuadran ini mencerminkan atribut yang kurang memuaskan bagi pengguna, tetapi tidak dianggap penting sehingga tidak perlu mendapatkan perhatian besar. Perusahaan tetap perlu melakukan evaluasi karena ini masih mempengaruhi kepuasan, namun tidak menjadi prioritas utama dalam perbaikan.

d. Prioritas Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Kuadran ini menunjukkan atribut yang tidak terlalu penting tetapi kinerjanya dianggap berlebihan. Perhatian pada atribut-atribut ini bisa dikurangi agar fokus

dapat dialihkan ke atribut di kuadran pertama. Meski perlu diperbaiki, kuadran ini bukan merupakan prioritas utama.

2.2.7 Statistical Product and Service Solutions (SPSS)

SPSS adalah aplikasi yang menyediakan kemampuan analisis statistik yang canggih serta pengelolaan data yang efisien dalam lingkungan grafis. Program ini dirancang dengan menu deskriptif dan kotak dialog sederhana, sehingga mudah digunakan bahkan oleh pengguna baru. Pada awalnya, SPSS dikembangkan untuk analisis data statistik dalam bidang ilmu sosial, sesuai dengan singkatannya, *Statistical Package for the Social Sciences*. Namun, fungsinya kini telah berkembang mencakup berbagai keperluan, seperti proses produksi di pabrik, penelitian pemasaran, peningkatan kualitas (*quality improvement*), hingga penelitian ilmiah. Oleh sebab itu, singkatan SPSS saat ini menjadi *Statistical Product and Service Solutions* (Basuki, 2015).

Salah satu keunggulan utama SPSS for Windows adalah antarmukanya yang ramah pengguna, berupa menu dan kotak dialog yang mempermudah pengguna dalam merekam data, memberikan perintah analisis, dan menampilkan hasilnya. Selain itu, SPSS juga memiliki kemampuan visualisasi data yang baik, seperti grafik atau diagram hasil analisis, yang sangat membantu dalam pembuatan kuadran untuk analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) (Mudansi dan Nazli, 2012).

2.2.8 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menentukan apakah sebuah instrumen, seperti kuesioner, dapat dinyatakan valid atau tidak dalam mengukur variabel penelitian. Instrumen kuesioner dianggap valid jika mampu secara tepat mengukur apa yang seharusnya diukur. Oleh karena itu, validitas berhubungan dengan "ketepatan" alat ukur. Instrumen yang valid akan menghasilkan data yang valid pula. Istilah "valid" sulit digantikan, meskipun beberapa peneliti menggunakan istilah lain seperti "sahih", "tepat", atau "cermat". Jika alat ukur sudah valid, maka hasil pengukurannya juga akan benar (Slamet & Wahyuningsih, 2022).

Instrumen penelitian, sebagai alat pengumpul data, dapat berbentuk tes, angket/kuesioner, wawancara, atau observasi. Sebelum digunakan, instrumen tersebut harus diuji terlebih dahulu untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya (Sugiyono, 2013).

Dalam uji validitas, setiap pertanyaan atau pernyataan dalam instrumen penelitian diukur dengan menghubungkan skor total dari setiap pertanyaan terhadap total keseluruhan skor dalam variabel tertentu. Proses ini dilakukan untuk menentukan validitas setiap item pertanyaan. Kriteria uji validitas ditentukan dengan membandingkan nilai r hitung (*Pearson Correlation*) dengan nilai r tabel. Nilai r hitung ini menjadi indikator yang menunjukkan apakah suatu item pertanyaan valid atau tidak. Untuk itu, nilai r hitung dibandingkan dengan nilai r tabel yang dihitung berdasarkan derajat kebebasan (*degree of freedom*, df).

Dalam menentukan nilai r hitung, digunakan nilai yang terdapat pada baris *Pearson Correlation*. Sementara itu, nilai r tabel ditentukan berdasarkan derajat kebebasan (df) yang dihitung dengan rumus $df = N - 2$, di mana N adalah jumlah responden. Setelah itu, tingkat signifikansi ditentukan sesuai dengan jenis pengujian, yaitu pengujian satu arah atau dua arah. Pengujian satu arah dilakukan jika hipotesis menyebutkan arah hubungan, misalnya "...memiliki pengaruh positif/negatif terhadap...". Sebaliknya, pengujian dua arah dilakukan jika hipotesis tidak menunjukkan arah hubungan tertentu, seperti "...memiliki pengaruh terhadap..." (Darma, 2021).

Degree of freedom penting dalam penghitungan statistik karena menentukan fleksibilitas atau kebebasan dalam analisis data. Dalam konteks ini, *degree of freedom* menggambarkan jumlah nilai bebas yang dapat bervariasi dalam perhitungan suatu statistik, yang pada akhirnya memengaruhi nilai r tabel (Tugiman et al., 2022). Adapun kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut:

1. Jika **r hitung $>$ r tabel**, maka instrumen penelitian dinyatakan **valid**.
2. Jika **r hitung \leq r tabel**, maka instrumen penelitian dinyatakan **tidak valid**.

2.2.9 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan metode untuk mengukur konsistensi suatu kuesioner yang terdiri dari indikator-indikator dalam sebuah variabel atau konstruk. Uji ini bertujuan untuk menilai sejauh mana alat pengukuran dapat diandalkan dan memberikan hasil yang konsisten jika pengukuran dilakukan secara berulang. Sebuah alat ukur dianggap reliabel apabila menghasilkan data yang sama meskipun dilakukan pengujian berulang kali (Slamet & Wahyuningsih, 2022).

Sebuah kuesioner dinyatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang ada tetap konsisten dari waktu ke waktu, dengan hasil yang relatif sama. Dengan demikian, uji reliabilitas adalah tes yang digunakan untuk menilai ketepatan atau keajegan alat ukur, sehingga kapan pun tes tersebut dilakukan, hasilnya tetap serupa atau mendekati sama (Darma, 2021).

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi variabel penelitian melalui pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam instrumen. Proses uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* yang telah ditentukan terhadap hasil koefisien reliabilitas (Porta et al., 2023). Kriteria untuk menilai reliabilitas instrumen adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai *Cronbach's alpha* < koefisien reliabilitas, maka instrumen dianggap reliabel.
2. Jika nilai *Cronbach's alpha* > koefisien reliabilitas, maka instrumen dianggap tidak reliabel.