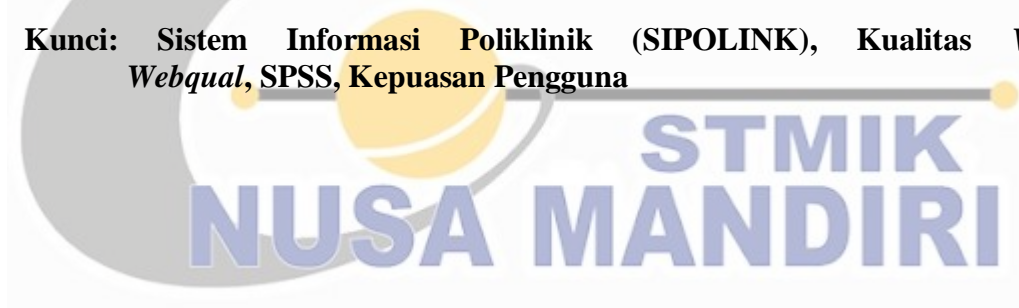


ABSTRAK

Ali Mustopa (11180934), Pengukuran Kualitas Layanan Website SIPOLINK (Sistem Informasi Poliklinik) Menggunakan Metode Webqual 4.0 Pada Poliklinik Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

Sistem Informasi Poliklinik (SIPOLINK) digunakan sebagai sistem informasi yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan para pasien lebih efektif dan efisien dalam melakukan monitoring terhadap rekam medis yang terjadi pada Poliklinik Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Sebagai instansi yang menangani permasalahan dibidang kesehatan tentunya dengan adanya Sistem Informasi Poliklinik (SIPOLINK) hal tersebut tentunya akan nilai tambahan dari layanan utamanya terutama bagi para penggunanya. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah kualitas layanan website Sistem Informasi Poliklinik (SIPOLINK) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini berfokus pada kepuasan pengguna Sistem Informasi Poliklinik (SIPOLINK) menggunakan metode *webqual* yang terdiri dari 3 variabel yaitu kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Data yang digunakan adalah data primer, yaitu dengan menyebarkan kuesioner menggunakan skala likert dengan 26 pernyataan kepada 30 responden. Data yang diperoleh dan diolah menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 21. Berdasarkan variabel *webqual*, hasil analisis menyatakan kualitas interaksi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas kegunaan dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Sistem Informasi Poliklinik (SIPOLINK), Kualitas Website, *Webqual*, SPSS, Kepuasan Pengguna



ABSTRACT

Ali Mustopa (11180934), Measurement of Service Quality Website SIPOLINK (Polyclinic Information System) Using Webqual 4.0 Method at Poliklinik Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.

Polyclinic Information System (SIPOLINK) is used as an information system designed to improve the quality of service for patients more effectively and efficiently in monitoring medical records that occur at Poliklinik Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. As an agency that handles problems in the health sector, of course, with the existence of the Polyclinic Information System (SIPOLINK) it will certainly be an additional value of its main services, especially for its users. The problem raised in this study is whether the service quality of the website Polyclinic Information System (SIPOLINK) affects user satisfaction. This study focuses on user satisfaction Polyclinic Information Systems (SIPOLINK) using the webqual method which consists of 3 variables, usability quality, information quality, and interaction quality. The data used are primary data, namely by distributing questionnaires using a likert scale with 26 statements to 30 respondents.. Data obtained and processed using multiple linear regression analysis techniques using SPSS 21. Based on webqual variables, the results of the analysis state the quality of the interaction does not affect user satisfaction, while the quality of usability and quality of information affect user satisfaction.

Keyword: Polyclinic Information System (SIPOLINK), Website Quality, Webqual, SPSS, User Satisfaction

