

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE RUMAH SAKIT UMUM
PUSAT PERSAHABATAN DENGAN METODE WEBQUAL 4.0
DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**



Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2022

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Jika kamu tidak tahan terhadap penatnya belajar, maka kamu akan menanggung bahayanya kebodohan”

(Imam Syafi'i)

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah , skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang saya sayangi :

1. Bapak Abdul Rohim dan Ibu Manih, sebagai sosok orang tua yang penuh perjuangan tanpa pamrih telah membesarkan, membimbing dan memberikan yang terbaik untuk saya.
2. Istri saya Yana Mariana dan anak-anak saya M. Diaz Pradana, Syafiq Khairy Nasywan, Alesha Putri Humaira dan Mishary Reyhan Alfarizki untuk doa, dukungan dan semangat yang terus diberikan tiada hentinya.
3. Keluarga besarku, terima kasih atas doa, dukungan, nasihat dan semangat yang diberikan.
4. Ibu Cahyani Budihartanti M.Kom selaku Dosen Pembimbing, terima kasih sudah membimbing dan memberi masukan dan saran dengan sabar selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan dari semester 7 sampai semester 8 ini.
6. Pimpinan, Staf dan Rekan Kerja di lingkungan Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan yang telah memberikan bantuan dan dukungannya.
7. Untuk Semua yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Romlih
NIM : 11211785
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: “**Analisis Kualitas Website Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan Dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)**”, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan aatu ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil ,karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 09 Januari 2023

Yang menyatakan,



Romlih

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Romlih
NIM : 11211785
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul : **“Analisis Kualitas Website Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan Dengan Metode Wbqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Nusa Mandiri**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 9 Januari 2022

Yang menyatakan,



Romlih

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Romlih
NIM : 11211785
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Website Rumah Sakit Umum Pusat
Persahabatan Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance
Performance Analysis (IPA)

Telah dipertahankan pada periode 2022-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri

Jakarta, 17 Januari 2023

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Cahyani Budi Hartanti, M. Kom
a 9-023

 20/20

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Tutu Haryanti, M. Kom

 17/01/2021

Penguji II : Nicodias Palasara, M. Kom



LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Website Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan Dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)**” adalah hasil karya tulis asli ROMLIH dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera dibawah ini:

Nama : ROMLIH
Alamat : Jl. ERHA gg.waren No.52 RT.005/007 Depok
No.Telp : HP. 097775851392
Email : ramli.paravet@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur selalu dipanjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga berhasil menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Website Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)”**.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program sarjana di program studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak, baik materil maupun moril. Maka dengan selesainya penyusunan skripsi ini saya mengucapkan terima kasih untuk seluruh pihak yang telah membantu. Pada kesempatan ini saya ingin berterima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ibu Cahyani Budihartanti M.Kom, selaku Dosen Pembimbing.
5. Bapak/Ibu Dosen Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri Jakarta yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang di perlukan.
6. Staff/Karyawan/dosen di lingkungan Universitas Nusa Mandiri.
7. Keluarga tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan.
8. Staff/Karyawan di lingkungan Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan.
9. Teman-teman seperjuangan di kelas 11.8E.10.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Depok, 09 Januari 2023

Romlih

ABSTRAK

Romlih (11211785), Analisis Kualitas Website Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan Dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA).

Perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) berkembang sangat pesat dan dinamis. www.rsuppersahabatan.co.id, merupakan salah satu *website* milik pemerintah dalam bidang kesehatan yang disediakan oleh RSUP Persahabatan sebagai bentuk pelayanan ke masyarakat dalam memberikan informasi dan layanan kesehatan secara online. Sebagai rumah sakit pusat rujukan respirasi nasional serta mempunyai visi sebagai Rumah Sakit level dunia yang memiliki layanan unggulan respirasi. Tentunya banyak sekali pengguna yang mengakses *website* tersebut untuk mencari informasi terkait kebutuhan layanan kesehatan, pelatihan, pendidikan dan penelitian di dalam bidang kesehatan serta kedokteran. Tentu hal ini menjadi sebuah tantangan RSUP Persahabatan untuk meningkatkan kualitas *website* agar dapat bersaing bukan lagi tingkat nasional melainkan dunia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan *website* RSUP Persahabatan. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner dengan teknik *simple random sampling*. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode *webqual* dan IPA. Pada metode *webqual* terdiri dari aspek *usability*, *information quality* dan *interaction quality*. Pada metode IPA digunakan untuk menganalisis tingkat kesesuaian dan kesenjangan berdasarkan tingkat kepuasan dan harapan para pengguna. Hasil dari penghitungan metode IPA dapat digambarkan dengan matrix IPA yang terdiri dari empat kuadran. Dari hasil analisa pada penelitian ini, nilai kesenjangan (gap) terbesar yaitu pada aspek *information quality* dengan nilai rata-rata 0,41%.

Kata Kunci: Website RSUP Persahabatan, Metode Webqual, Metode Importance Performance Analysis

ABSTRACT

Romlih (11211785), Analisis Kualitas Website Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan Dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)

The development of technology, information and communication (TIK) is growing very rapidly and dynamically. Wwww.rsppersahabatan.co.id, is a website owned by the government in the health sector provided by the Friendship Hospital as a form of service to the community in providing information and health services online. As a national respiratory referral center hospital and has a vision as a world-level hospital that has excellent respiratory services. Of course, many users access the website to seek information related to health service needs, training, education and research in the health and medical fields. Of course this is a challenge for Friendship Hospital to improve the quality of the website so that it can compete not at the national level but at the world level. The purpose of this study was to measure user satisfaction with the service quality of the Friendship Hospital website. The instrument used in this study was a questionnaire with a simple random sampling technique. In this study, the methods used were webqual and IPA methods. The webqual method consists of aspects of usability, information quality and interaction quality. The IPA method is used to analyze the level of suitability and gaps based on the level of satisfaction and expectations of the users. The results of calculating the IPA method can be described by the IPA matrix which consists of four quadrants. From the results of the analysis in this study, the largest gap (gap) is in the aspect of information quality with an average value of 0.41%.

Kata Kunci: Website RSUP Persahabatan, Metode Webqual, Metode Importance Performance Analysis

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	xv
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Analisis	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Website	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 <i>Webqual</i> 4.0.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 IPA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
2.1.7 Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.1.8 Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
2.1.9 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terkait.....	Error! Bookmark not defined.

2.3 Tinjauan Organisasi	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Tahapan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.4 Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.5 Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Website RSUP Persahabatan	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Analisis	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Analisa Deskriptif Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Hasil Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Analisa Deskriptif Tanggapan Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Tingkat Ketimpangan (gap)	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Uji Korelasi	Error! Bookmark not defined.
4.3.5 Analisis Tingkat Kesesuaian	Error! Bookmark not defined.
4.3.6 Analisis Kuadran Importance Performance Analysis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.1
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	Error! Bookmark not defined.3
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.4
SURAT KETERANGAN RISET	Error! Bookmark not defined.5
LAMPIRAN A. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme	Error! Bookmark not defined.6
LAMPIRAN B. Form Kuesioner/Dataset.....	98
LAMPIRAN C. Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah.....	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	<i>Matrix Importance - Performance</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar II.2	Struktur Organisasi RSUP Persahabatan.....	Error! Bookmark not defined.22
Gambar III.1	Tahapan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.23
Gambar IV.1	Tampilan Halaman Utama Website RSUP Persahabatan	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV.2	Diagram Pie Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.7
Gambar IV.3	Grafik Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV.4	Uji Paired Sample T-Test	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV.5	Garis Kontinum Disiplin Kerja	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV.6	Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV.7	Uji Korelasi Pearson	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV.8	Diagram Kartesius	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Dimensi dan Variable Instrumen Website Quality (WebQual)..... Error! Bookmark not defined.
Tabel II.2	Skala Likert..... Error! Bookmark not defined.
Tabel II.3	Data Pegawai RSUP Persahabatan Berdasarkan Jenis Tenaga..... Error! Bookmark not defined.
Tabel III.1	Urutan Pelaksanaan Penelitian Error! Bookmark not defined.
Tabel III.2	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian..... Error! Bookmark not defined.
Tabel III.3	Kriteria Penilaian Skala <i>Likert</i> Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.1	Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.2	Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Usia..... Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.3	Tabel Hasil Uji Validitas <i>Webqual</i> Terhadap <i>Performance</i> Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.4	Tabel Hasil Uji Validitas <i>Webqual</i> Terhadap <i>Importance</i> Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.5	Daftar Interpretasi Koefisien r..... Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.6	Daftar Hasil Interpestasi Koefisien r <i>Webqual</i> Pada <i>Performance</i> ... Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.7	Daftar Hasil Interpestasi Koefisien r <i>Webqual</i> Pada <i>Importance</i> Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.8	Kategori Skala..... Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.9	Klasifikasi TCR..... Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.10	Tanggapan Responden Terhadap <i>Performance</i> Pada Variabel <i>Usability Quality</i> Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.11	Distribusi Frekwensi Variabel <i>Usability Quality</i> Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.12	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Information Quality</i> Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.13	Distribusi Frekwensi Variabel <i>Information Quality</i> Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.14	Tanggapan Responden Terhadap <i>Performance</i> Pada Variabel <i>Interaction Quality</i> Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.15	Distribusi Frekwensi Variabel <i>Interaction Quality</i> Error! Bookmark not defined.

Tabel IV.16	Tanggapan Responden Terhadap <i>Performance</i> Pada Variabel <i>Overall</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.17	Distribusi Frekwensi Variabel <i>Overall</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.18	Tanggapan Responden Terhadap Importance Pada Variabel <i>Usability Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.19	Distribusi Frekwensi Variabel <i>Usability Quality (importance)</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.20	Tanggapan Responden Terhadap Importance Pada Variabel <i>Information Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.21	Distribusi Frekwensi Variabel <i>Information Quality (importance)</i> ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.22	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Interaction Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.23	Distribusi Frekwensi Variabel <i>Interaction Quality (Importance)</i> ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.24	Tanggapan Responden Terhadap Importance Pada Variabel <i>Overall</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.25	Distribusi Frekwensi Variabel <i>Overall (importance)</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.26	Perhitungan GAP.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.27	Pedoman Derajat Hubungan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.28	Tingkat Kesesuaian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.29	Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.30	Nilai Rata-Rata <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.31	Tata Letak Kuadran I dan Rekomendasi Kualitas Layanan Website.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.32	Tata Letak Kuadran II dan Rekomendasi Kualitas Layanan Website.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.33	Tata Letak Kuadran III dan Rekomendasi Kualitas Layanan Website.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV. 34	Tata Letak Kuadran IV dan Rekomendasi Kualitas Layanan Website.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran A.</u> Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme <i>Website</i>	95
Lampiran B. Form Kuesioner/Data set.....	
Error! Bookmark not defined.	
Lampiran C. Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah.....	Error!
Bookmark not defined.	103



ABSTRAK

Romlih (11211785), Analisis Kualitas Website Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan Dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA).

Perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) berkembang sangat pesat dan dinamis. www.rsuppersahabatan.co.id, merupakan salah satu *website* milik pemerintah dalam bidang kesehatan yang disediakan oleh RSUP Persahabatan sebagai bentuk pelayanan ke masyarakat dalam memberikan informasi dan layanan kesehatan secara online. Sebagai rumah sakit pusat rujukan respirasi nasional serta mempunyai visi sebagai Rumah Sakit level dunia yang memiliki layanan unggulan respirasi. Tentunya banyak sekali pengguna yang mengakses *website* tersebut untuk mencari informasi terkait kebutuhan layanan kesehatan, pelatihan, pendidikan dan penelitian di dalam bidang kesehatan serta kedokteran. Tentu hal ini menjadi sebuah tantangan RSUP Persahabatan untuk meningkatkan kualitas *website* agar dapat bersaing bukan lagi tingkat nasional melainkan dunia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan *website* RSUP Persahabatan. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner dengan teknik *simple random sampling*. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode *webqual* dan IPA. Pada metode *webqual* terdiri dari aspek *usability*, *information quality* dan *interaction quality*. Pada metode IPA digunakan untuk menganalisis tingkat kesesuaian dan kesenjangan berdasarkan tingkat kepuasan dan harapan para pengguna. Hasil dari penghitungan metode IPA dapat digambarkan dengan matrix IPA yang terdiri dari empat kuadran. Dari hasil analisa pada penelitian ini, nilai kesenjangan (gap) terbesar yaitu pada aspek *information quality* dengan nilai rata-rata 0,41%.

Kata Kunci: Website RSUP Persahabatan, Metode Webqual, Metode Importance Performance Analysis

ABSTRACT

Romlih (11211785), Analisis Kualitas Website Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan Dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)

The development of technology, information and communication (TIK) is growing very rapidly and dynamically. Wwww.rsppersahabatan.co.id, is a website owned by the government in the health sector provided by the Friendship Hospital as a form of service to the community in providing information and health services online. As a national respiratory referral center hospital and has a vision as a world-level hospital that has excellent respiratory services. Of course, many users access the website to seek information related to health service needs, training, education and research in the health and medical fields. Of course this is a challenge for Friendship Hospital to improve the quality of the website so that it can compete not at the national level but at the world level. The purpose of this study was to measure user satisfaction with the service quality of the Friendship Hospital website. The instrument used in this study was a questionnaire with a simple random sampling technique. In this study, the methods used were webqual and IPA methods. The webqual method consists of aspects of usability, information quality and interaction quality. The IPA method is used to analyze the level of suitability and gaps based on the level of satisfaction and expectations of the users. The results of calculating the IPA method can be described by the IPA matrix which consists of four quadrants. From the results of the analysis in this study, the largest gap (gap) is in the aspect of information quality with an average value of 0.41%.

Kata Kunci: Website RSUP Persahabatan, Metode Webqual, Metode Importance Performance Analysis

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] “APJII: Pengguna Internet Indonesia Tembus 210 Juta pada 2022.” <https://dataindonesia.id/digital/detail/apjii-pengguna-internet-indonesia-tembus-210-juta-pada-2022> (accessed Nov. 01, 2022).
- [2] “Jumlah Pengguna Internet Dunia Tembus 5 Miliar, Online Hampir 7 Jam Sehari.” <https://tekno.kompas.com/read/2022/04/27/18320087/jumlah-pengguna-internet-dunia-tembus-5-miliar-online-hampir-7-jam-sehari> (accessed Nov. 01, 2022).
- [3] D. B. Napitupulu, “Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual [Evaluation of XYZ University Website Quality Based on Webqual Approach],” *Bul. Pos dan Telekomun.*, vol. 14, no. 1, p. 51, 2016, doi: 10.17933/bpostel.2016.140105.
- [4] Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, Pertama. Literasi Nusantara, 2021.
- [5] C. Budihartanti, S. Rusiyati, and M. Badrul, “Evaluasi Kualitas Website Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis,” *J. Inf. Syst. Applied, Manag. Account. Research*, vol. 3, no. 4, pp. 63–69, 2019, [Online]. Available: <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamarTelp.+62-21-3905050>
- [6] A. A. Ihsan, U. Hidayati, and M. Mardinawati, “Analisis Kualitas Website Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis,” *Keunis*, vol. 10, no. 2, p. 29, 2022, doi: 10.32497/keunis.v10i2.3519.
- [7] “Analisis,” *Universitas Raharja*. <https://raharja.ac.id/2020/11/14/analisis/> (accessed Nov. 20, 2022).
- [8] Apriyanti Widiansyah, “Pengendalian Mutu : Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Optimalisasi Fungsi Pengendalian Dalam Dunia Pendidikan,” *Cakrawala-Jurnal Hum.*, vol. 19, no. 1, pp. 21–26, 2019.
- [9] M. N. Fishendra, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Kliri Coffee And Space,” 2022.
- [10] A. S. Lubis and N. R. Andayani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam,” *J. Appl. Bus. Adm.*, vol. 1, no. 2, pp. 232–243, 2018, doi: 10.30871/jaba.v1i2.619.
- [11] A. Bismo, A., Sarjono, H., & Ferian, “The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Study of Grabcar Services in Jakarta,” *Pertanika J. Soc. Sci.*, 2018.
- [12] A. S. Nugroho, *Digital Marketing Teori dan Implementasi (Tinjauan Praktisi Digital Marketing)*, Pertama. Guepedia The First On Publisher In Indonesia.
- [13] muh. arif, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Menggunakan E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Studi Kasus Mahasiswa Lamaddukelleng,” *JEMA Adpertisi*, vol. 1, no. 2, pp. 59–77, 2020.

- [14] M. J. Roche, A. L. Pincus, M. R. Lukowitsky, K. S. Ménard, and D. E. Conroy, "An integrative approach to the assessment of narcissism," *J. Pers. Assess.*, vol. 95, no. 3, pp. 237–248, 2013, doi: 10.1080/00223891.2013.770400.
- [15] J. A. Martilla, And, and J. C. James, "Importance-Per Analysis," *J. Mark.*, vol. 41, no. 1, pp. 77–79, 2010.
- [16] M. A. Athallah and K. Kraugusteeliana, "Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *CogITO Smart J.*, vol. 8, no. 1, pp. 171–182, 2022, doi: 10.31154/cogito.v8i1.374.171-182.
- [17] D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. 2013.
- [18] "Menghitung besar sampel penelitian." <https://www.statistikian.com/2012/08/menghitung-besar-sampel-penelitian.html>
- [19] Suparyanto dan Rosad (2015, "Analisis Kualitas Website Laku6.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Suparyanto dan Rosad (2015*, vol. 5, no. 3, pp. 248–253, 2020.
- [20] B. S. Santoso, M. F. Anwar, and S. Hermawati, "Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 4, pp. 1483–1491, 2018.
- [21] "website rsup persahabatan," 2022. <https://rsuppersahabatan.co.id/beranda>
- [22] "Gap Analysis," *Binus University*, 2014. <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/> (accessed Jan. 01, 2023).



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Biodata Mahasiswa

NIM : 11211785
 Nama Lengkap : Romlih
 Tempat & Tanggal Lahir : Bogor, 9 November 1982
 Alamat Lengkap : Jl. ERHA No.52 RT.05/07 Gandul Cinere Depok

II. Pendidikan

a. Formal

1. SDN 02 Gandul di Jakarta, lulus tahun 1995
2. SMPN 96 di Jakarta, lulus tahun 1998
3. SMUN 66 di Jakarta, lulus tahun 2001
4. D3 AMIK BSI di Jakarta, lulus tahun 2006

b. Tidak Formal

1. Pelatihan Petugas Lapang Flu Burung di Balai Kesehatan Hewan Cinagara Bogor, Tahun 2006
2. Pelatihan Petugas Pengambil Sampel Flu Burung (FAO), tahun 2007
3. Pelatihan Kesehatan Hewan di Balai Kesehatan Hewan Cinagara Bogor, tahun 2007, Tahun 2008, Tahun 2009
4. Pelatihan Inseminasi Buatan di Balai Kesehatan Hewan Cinagara Bogor, tahun 2008
5. Pelatihan PKB (Pemeriksaan Kebuntingan) di Balai Kesehatan Hewan Cinagara Bogor, tahun 2009

III. Riwayat Pengalaman Berorganisasi/Pekerjaan

1. Data Entri di Lembaga Penelitian Universitas Indonesia, tahun 2003.
2. Pramuniaga Buku di Gramedia, tahun 2005 s.d tahun 2006.
3. Paramedik Veteriner di Kementerian Pertanian, Tahun 2006 s.d tahun 2014.
4. Pengawas di Rumah Potong Hewan Depok, tahun 2007 s.d tahun 2009.
5. Staf di Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan, Jakarta Timur Tahun 2015 s.d sekarang.

Depok, 09 Januari 2023

Romlih