

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
PADA WEBSITE RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUMIA YU**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Komputer
pada Program Studi Informatika.



Diajukan Oleh:

MUHAMMAD ASADULLOH AL MUBAROK

18.11.1944

Kepada

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI INFORMATIKA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

2023

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
PADA WEBSITE RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUMIA YU**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Komputer
pada Program Studi Informatika.



Diajukan Oleh:

MUHAMMAD ASADULLOH AL MUBAROK

18.11.1944

Kepada

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI INFORMATIKA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL
DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA WEBSITE RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH BUMIAYU**

yang disusun dan diajukan oleh

Muhammad Asadulloh Al Mubarak

18.11.1944

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 05 April 2023

Dosen Pembimbing,



Krisnawati, S.Si., M.T
NIK. 190302038

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL
DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA WEBSITE RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH BUMIAYU**

yang disusun dan diajukan oleh

Muhammad Asadulloh Al Mubarak

18.11.1944

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 22 Mei 2023

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Krisnawati, S.Si., M.T
NIK. 190302038

 25/5/23

Kusnawi, S.Kom, M.Eng
NIK. 190302112



Nuri Cahyono, M.Kom
NIK. 190302278



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 22 Mei 2023

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Hanif Al Fatta, S.Kom., M.Kom.
NIK. 190302096

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Muhammad Asadulloh Al Mubarak

NIM : 18.11.1944

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA WEBSITE RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUMIAYU

Dosen Pembimbing : Krisnawati, S.Si., M.T

1. Karya tulis ini adalah benar – benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.
2. Karya Tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 22 Mei 2023

Yang Menyatakan,



Muhammad Asadulloh Al Mubarak

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang selalu melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah membantu dan menguatkan saya dalam menghadapi ringtangan yang ada, sehingga skripsi ini mampu selesai tepat pada waktunya.
2. Kedua orang tua saya, Ibu Ati Solihati dan Bapak Moh. Yusuf serta adik perempuan saya Apriyani Nurul Hidayah yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungannya kepada penulis.
3. Kepada Virda Qibtiyatul Maula, saya ucapkan terimakasih telah menjadi motivasi sehingga penelitian skripsi ini bisa selesai.
4. Kepada Ibu Krisnawati, S.Si., M.T selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dari awal berjalannya penelitian ini sampai selesai. Terimakasih sebesar – besarnya saya ucapkan atas segala bimbingan serta ilmu – ilmu yang diajarkan kepada saya. Selain itu, terimakasih kepada ibu yang selalu bersedia meluangkan waktu ditengah kesibukan yang ada demi membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini. Selebihnya mohon maaf jika selama ini ada hal – hal yang kiranya membuat ibu Krisnawati merasa tidak enak hati.
5. Kepada Direktur RSUD bapak dr. Dedy Iskandar Zulkarnaen, M.M beserta Tim Diklat Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu, khususnya ibu Petty yang sudah bersedia membantu agar proses perizinan penelitian bisa terealisasikan.
6. Kepada bapak Dr. Abidarin Rosidi, M.Ma yang telah memberikan inspirasi kepada penulis dalam menentukan fokus dan judul penelitian skripsi.
7. Segenap dosen pengajar pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta, saya ucapkan terimakasih atas semua ilmu yang telah beliau – beliau berikan.
8. Kepada sahabat saya Lia Maulidia, S.Pd, saya ucapkan banyak terimakasih telah bersedia memberikan pemahaman terkait teori – teori dan praktik untuk analisis yang diperlukan.

KATA PENGANTAR

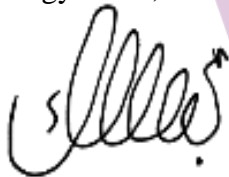
Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT, sholawat serta salam tak lupa kami haturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan judul, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode *WebQual* dan *Importance Performance Analysis* Pada Website Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu”. Walaupun selama proses penyusunan banyak hal – hal yang tidak bisa penulis sertakan disini, yang mana hal – hal tersebut ialah berupa hambatan – hambatan yang tidak mudah untuk dilewati, namun berhak kehendak Allah SWT. Akhirnya penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi yang tengah peneliti tempuh.

Penulis menyadari dengan sangat betul bahwa hasil penelitian yang didapatkan belum mencapai titik sempurna, hal ini penulis sadari karena masih kurangnya pengalaman dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, dengan segala hormat, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan dari berbagai pihak, sehingga dalam kekurangannya, skripsi ini tetap bermanfaat.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Mei 2023



Penulis,

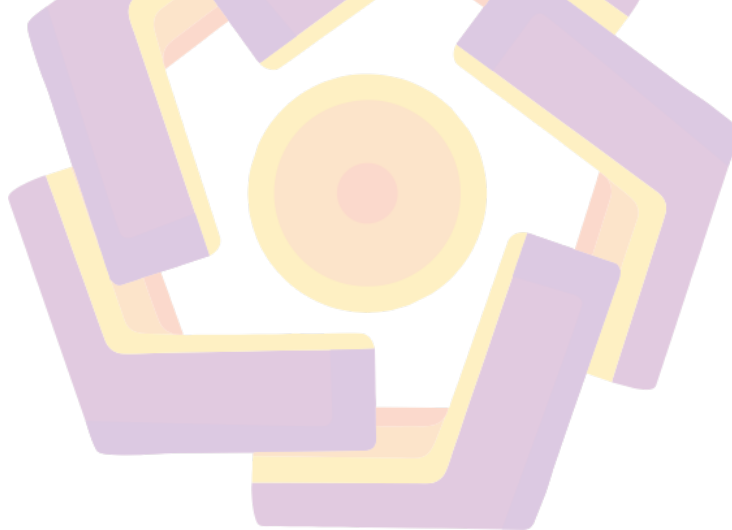
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN.....	xi
DAFTAR ISTILAH.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Studi Literatur.....	7
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Definisi Internet.....	13
2.2.2 Definisi Website.....	14
2.2.3 Definisi Informasi.....	14
2.2.4 Definisi Analisis.....	15
2.2.5 Definisi Kualitas.....	15
2.2.6 Website Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu.....	16
2.2.7 Teknik Pengukuran Kualitas Website.....	19
2.2.8 WebQual.....	21
2.2.9 Importance Performance Analysis.....	23
2.2.10 Teknik Pengumpulan Data.....	24
2.2.11 Populasi dan Teknik Sampling.....	25
2.2.12 Skala Likert.....	28
2.3 Uji Validitas, Realibilitas dan <i>Paired Sample T-test</i>	29
2.3.1 Uji Validitas.....	29
2.3.2 Uji Realibilitas.....	30
2.3.3 Uji <i>Paired Sample T-test</i>	31

2.4	Implementasi Hasil Analisis	31
2.4.1	Membangun <i>Website</i> : UI dan UX	31
2.4.2	Prototype Website	32
BAB III		33
METODOLOGI PENELITIAN		33
3.1	Lokasi Penelitian	33
3.2	Pendekatan dan Strategi Penelitian	33
3.3	Populasi dan Sampel	34
3.4	Alur Penelitian.....	34
3.5	Pengumpulan Data.....	36
3.6	Analisis Data	39
3.6.1	<i>WebQual Index</i>	39
3.6.2	Analisis Kesenjangan (Analisis Gap).....	41
3.6.3	<i>Importance Performance Analysis</i>	41
BAB IV		42
HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Gambaran Umum Website Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu	42
4.2	Hasil Analisis Demografis.....	43
4.3	Hasil Analisis Uji Validitas, Reabilitas dan <i>Paired Sample t-Test</i>	48
4.3.1	Uji Validitas	48
4.3.2	Uji Reabilitas	50
4.3.3	Uji <i>Paired Sample t-Test</i>	51
4.4	Hasil <i>WebQual Index</i>	53
4.4.1	MOI (<i>Mean of Importance</i>).....	53
4.4.2	Max. Score (Maximum Score).....	55
4.4.3	Wgt. Score (Weighted Score)	56
4.4.4	WQI (<i>WebQual Index</i>)	58
4.5	Hasil Analisis Kesenjangan	60
4.6	Hasil <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	63
4.7	Rekomendasi Perbaikan.....	64
4.8	Implementasi Rekomendasi Perbaikan.....	65
BAB V		80
KESIMPULAN DAN SARAN		80
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran	81
DAFTAR PUSTAKA		82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Variabel Dimensi WebQual 4.0	22
Tabel 3.1 Pertanyaan Kuesioner	36
Tabel 4.1 Presentase jawaban responden untuk pretest	46
Tabel 4.2 Presentase jawaban responden untuk posttest.....	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pretest.....	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas PostTest.....	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Realibitas PreTest (Uji Persepsi).....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas PostTest (Uji Kepentingan)	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Paired Sample t Test.....	51
Tabel 4.8 Rata – rata jawaban responden.....	52
Tabel 4.9 Nilai Mean of Importance Website RSUD Bumiayu.....	53
Tabel 4.10 Nilai Maximum Score Website RSUD Bumiayu.....	55
Tabel 4.11 Nilai Weighted Score Website RSUD Bumiayu.....	56
Tabel 4.12 Nilai WebQual Index Website RSUD Bumiayu.....	58
Tabel 4.13 Implementasi Predikat Kualitas Website	59
Tabel 4.14 Hasil Analisis Kesenjangan Variabel Usability	60
Tabel 4.15 Hasil Analisis Kesenjangan Variabel Information Quality.....	61
Tabel 4.16 Hasil Analisis Kesenjangan Variabel Service Interaction Quality.....	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Website Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu.....	17
Gambar 2.2 Struktur Matrik QFD.....	19
Gambar 2.3 Metode WebQual 4.0	22
Gambar 2.4 Matriks IPA.....	23
Gambar 2.5 Sampling Sistematis	27
Gambar 2.6 Teknik Snowball Sampling	28
Gambar 3.1 Prosedur Penelitian.....	35
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden	44
Gambar 4.2 Diagram Asal Kecamatan Tinggal Responden.....	45
Gambar 4.3 Diagram Rentang Usia Responden.....	45
Gambar 4.4 Diagram Pekerjaan Responden	46
Gambar 4.5 Diagram Kuadran Hasil Analisis IPA	63
Gambar 4.6 Pallette Warna Desain Prototype Website RSUD Bumiayu.....	65
Gambar 4.7 Tampilan Beranda Prototype Website RSUD Bumiayu	66
Gambar 4.8 Section awal menu Profil (Pejabat Struktural)	67
Gambar 4.9 Section kedua menu Profil (Sejarah RSUD Bumiayu).....	67
Gambar 4.10 Section ketiga menu Profil (Visi dan Misi RSUD Bumiayu).....	68
Gambar 4.11 Section keempat menu Profil (struktur organisasi RSUD Bumiayu)	68
Gambar 4.12 Section keempat menu Profil (struktur organisasi RSUD Bumiayu)	69
Gambar 4.13 Daftar Klinik Pada RSUD Bumiayu	69
Gambar 4.14 Daftar Klinik Pada RSUD Bumiayu	69
Gambar 4.15 Desain Tampilan Menu Instalasi Penunjang	70
Gambar 4.16 Desain Highlight berita terkini.....	71
Gambar 4.17 Desain Unggahan Materi Berita	71
Gambar 4.18 Desain Fitur Komentar	72
Gambar 4.19 Desain Galeri Website.....	72
Gambar 4.20 Tampilan Awal Pendaftaran Online (Login).....	73
Gambar 4.21 Tampilan Awal Pendaftaran Online (Daftar Baru)	73
Gambar 4.22 Desain Tampilan Pendaftaran Akun Baru (Pasien Lama).....	74
Gambar 4.23 Desain Tampilan Pendaftaran Akun Baru (Pasien Baru)	74
Gambar 4.24 Desain Tampilan Proses Pendaftaran Berobat	75
Gambar 4.25 Desain Tampilan Proses Pendaftaran Berobat	75
Gambar 4.26 Desain Tampilan Pop Up Konfirmasi Pendaftaran	75
Gambar 4.27 Desain Tampilan Profil Akun.....	76
Gambar 4.28 Desain Tampilan Form Data Pembayaran.....	76
Gambar 4.29 Desain Tampilan QRIS	77
Gambar 4.30 Fitur Chat Online RSUD Bumiayu	78
Gambar 4.31 Fitur Chat Online RSUD Bumiayu	78

DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN

RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu
PP	Peraturan Pemerintah
IPA	<i>Importance Performance Analysis</i>
HTML	<i>Hyper Text Markup Language</i>
Url	<i>Uniform Resource Locators</i>
PEMKAB	Pemerintah Kabupaten
QFD	<i>Quality Function Development</i>
QRIS	QR Standar Indonesia
t	Nilai t hitung
r	Koefisien korelasi
r_{xy}	Koefisien korelasi untuk X dan Y
n	Total responden
x_i	Skor setiap item pada setiap percobaan pertama
y_i	Skor setiap item pada setiap percobaan setelah x
Σ	Penyingkatan penulisan dari sebuah deret
Sig.	Nilai signifikansi
UI	<i>User Interface</i>
UX	<i>User Experience</i>
IBM	<i>International Business Machines</i>
SPSS	<i>Statistical Program for Social Science</i>
WQI	<i>WebQual Index</i>
MoI	<i>Mean of Importance</i>
Wgt. Score	<i>Weighted Score</i>
G	<i>Gap</i>
P	Persepsi
E	Ekspektasi
https	<i>Hyper Text Transfer Protocol Secure</i>
CSSD	<i>Central Steril Supply Department</i>
IPRS	Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana
r_{hitung}	Item nilai korelasi dari kuesioner
r_{tabel}	Item nilai korelasi dari signifikansi
Q1	Kuartil atas
Q3	Kuartil bawah

DAFTAR ISTILAH

<i>Usability</i>	Kegunaan
<i>Information Quality</i>	Kualitas Informasi
<i>Service Interaction Quality</i>	Kualitas Layanan Interaksi
<i>Gap</i>	Jarak
<i>Link</i>	Tautan atau alamat dari sebuah website
<i>e- Government</i>	Layanan pemerintah yang diakses secara online
<i>Sampling</i>	Contoh, sampel, penarikan contoh
<i>Prototype</i>	Model atau rancangan untuk tujuan pengujian konsep
<i>Incidental</i>	Kebetulan, mendadak
<i>Event</i>	Kegiatan
<i>Hotline</i>	Saluran siaga jaringan komunikasi atau layanan darurat
<i>Performance</i>	Kinerja
<i>Importance</i>	Kepentingan
Kuadran	Empat daerah pada bidang koordinat
Situs	Sekumpulan konten berisi beberapa halaman pada sebuah domain
Improvisasi	Pembuatan sesuatu berdasarkan bahan yang ada
Pallete	Papan berisi kumpulan warna

INTISARI

Website merupakan sebuah media informasi berbentuk digital. Kehadiran website menciptakan era baru dari media informasi yang awalnya website hanya digunakan untuk forum pendidikan, media informasi terkait pendidikan, kemudian mulai bertransformasi sehingga mampu dimanfaatkan oleh berbagai instansi pemerintahan, perusahaan – perusahaan dan tak terkecuali pada instansi – instansi atau lembaga – lembaga kesehatan seperti rumah sakit. Hal ini didukung dengan data – data hasil survei mengenai statistik pengguna internet di Indonesia yang selalu meningkat setiap tahunnya. Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu adalah satu – satunya rumah sakit milik instansi Pemerintah Kabupaten Brebes bagian selatan namun pada praktiknya belum menerapkan standar penggunaan Sistem Informasi Elektronik sesuai dengan aturan yang tertera pada PP No. 46 tahun 2014 yang mana penggunaan dan pengelolaan website milik RSUD Bumiayu masih belum maksimal. Pembuatan website memang terkesan mudah, namun ternyata banyak sekali faktor yang menentukan kelayakan dari sebuah website. *WebQual 4.0* merupakan metode yang bisa digunakan untuk menganalisis kualitas dari sebuah website yang diukur dari harapan pengguna terhadap sebuah website dengan empat dimensi yang digunakan yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*. Kemudian sebagai metode lanjutan untuk menyempurnakan hasil analisis dari metode *WebQual* yaitu menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini melibatkan masyarakat umum dan beberapa pegawai RSUD Bumiayu sebagai informan data awal kualitas website RSUD Bumiayu berdasarkan persepsi mereka sebagai pengguna atau pengunjung website. Data tersebut kemudian diolah menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis*, sehingga pada hasil akhir nantinya bisa diketahui indikator – indikator apa saja yang perlu dikembangkan untuk website RSUD Bumiayu agar mampu memenuhi harapan pengguna.

Kata kunci: *WebQual 4.0*, *Importance Performance Analysis*, Website, Analisis Kualitas, RSUD Bumiayu.

ABSTRACT

The website is a digital form of information media. The presence of the website created a new era of information media, which initially the website was only used for educational forums, information media related to education, then began to transform so that it could be utilized by various government agencies, companies, and health agencies or institutions such as homes were no exception. Sick. This is supported by survey data regarding internet user statistics in Indonesia, which always increase every year. The Bumiayu Regional General Hospital is the only hospital owned by the government agency in the southern part of Brebes Regency, but in practice it has not yet implemented the standards for using Electronic Information Systems in accordance with the rules stated in PP No. 46 of 2014 where the use and management of the website belonging to the Bumiayu Hospital is still not optimal. Making a website seems easy, but in fact there are many factors that determine the feasibility of a website. WebQual 4.0 is a method that can be used to analyze the quality of a website as measured by user expectations for a website with the four dimensions used, namely Usability, Information Quality and Service Interaction Quality. Then as an advanced method to perfect the analysis results from the WebQual method, namely using the Importance Performance Analysis (IPA) method. This study involved the general public and several employees of Bumiayu Hospital as initial data informants on the quality of the Bumiayu Hospital website based on their perceptions as website users or visitors. The data is then processed using the WebQual 4.0 method and Importance Performance Analysis, so that in the final result it can be identified which indicators need to be developed for the Bumiayu Hospital website to be able to meet user expectations.

Keywords: *WebQual 4.0, Importance Performance Analysis, Website, Quality Analysis, Bumiayu Hospital.*