

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi yang saat ini berkembang sangat pesat berdampak besar pada perilaku dan kebiasaan masyarakat. Hal ini mengacu pada tujuan awal dan utama diciptakannya teknologi adalah sebagai alat yang dapat membantu manusia dalam menyelesaikan pekerjaannya. Perkembangan teknologi yang semakin beragam fungsinya, membuat masyarakat memiliki kebiasaan melakukan banyak kegiatan dengan mudah, cepat dan efisien. Berbicara soal teknologi, sudah umum jika membicarakan elemen – elemen pendukungnya, dalam hal ini adalah internet. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2017 – 2019[1] menyebutkan ada kenaikan jumlah proporsi individu yang menggunakan internet untuk Provinsi Jawa Tengah yang awalnya 30,73% menjadi 47,74% dari total jumlah penduduk Indonesia di tahun 2019. Survei lain dalam skala nasional yaitu Asosiasi Penyelenggara internet Indonesia (APJII)[2] dalam Laporan Survei *Internet APJII (Q2)* untuk rentang waktu dari tahun 2019 hingga 2020 menyebutkan bahwa untuk pengguna internet di Indonesia sendiri mengalami kenaikan menjadi 171.1 juta dari yang mulanya berjumlah 143.2 juta.

Selanjutnya, APJII dalam survei yang dilakukan pada bulan Juni tahun 2022 tentang perilaku masyarakat Indonesia dalam menggunakan internet [3]menampilkan bahwa alasan masyarakat Indonesia dalam menggunakan internet untuk mengakses layanan publik berada pada skala 2,99 atau sebesar 84,90% dan untuk dapat mengakses informasi/ berita berada pada skala 3,12 atau 92,91%. Dari dua faktor tersebut dapat dilihat dari skala yang dihasilkan bahwa internet merupakan hal yang penting bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari – hari.

Website merupakan satu dari sekian banyak teknologi yang perkembangannya sangat pesat. Dari yang mulanya hanya digunakan sebagai media untuk edukasi, sekarang semua orang menganggap website menjadi hal pertama yang wajib dimiliki saat akan memulai pekerjaan, baik itu organisasi, komunitas, UMKM, pemerintah, bahkan individual yang biasanya digunakan sebagai media untuk mempromosikan portofolio pribadi.

Mengacu pada hal – hal sebelumnya, maka penggunaan website sebagai media informasi bagi rumah sakit menjadi sangat penting. Hal ini sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan[4] dalam BAB 1 Ketentuan Umum Pasal 1 No. 5 dengan kesimpulan bahwa Sistem Elektronik Kesehatan di dalamnya harus berupa serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi untuk (1) Mempersiapkan, (2) Mengumpulkan, (3) Mengolah, (4) Menganalisis, (5) Menyimpan, (6) Menampilkan, (7) Mengumumkan, (8) Mengirimkan dan (9) Menyebarkan Data dan Informasi Kesehatan. Rumah sakit bisa memanfaatkan fungsi website sebagai media sarana informasi mengenai kesehatan dan sejenisnya hingga pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bumiayu menjadi satu – satunya rumah sakit milik negara (non swasta) yang ada di wilayah Kabupaten Brebes tepatnya wilayah selatan (Kota Bumiayu), selebihnya adalah rumah sakit – rumah sakit swasta. Hal ini tentu menjadi pertimbangan bagi masyarakat dengan tingkat ekonomi menengah kebawah karena biaya kesehatan yang mahal tentu lebih memilih RSUD Bumiayu sebagai rumah sakit milik daerah dengan kelebihan telah mendapat subsidi kesehatan dari pemerintah ditambah akses penggunaan BPJS lebih mudah dibanding mengaksesnya di rumah sakit swasta.

Berdasar pada fakta dilapangan, pelayanan RSUD Bumiayu akan lebih efektif jika pelayanan dilakukan menggunakan fungsionalitas website secara maksimal, terlebih RSUD Bumiayu tersedia untuk tujuh kecamatan. Misal kasus adalah pendaftaran, pendaftaran yang bisa diakses online akan lebih efisien dibanding pendaftaran yang dilakukan secara *offline*, ini akan terjadi penumpukan pasien di ruang tunggu pendaftaran. Oleh karena itu sudah sepatasnya website dengan berbagai fitur yang memiliki nilai manfaat yang banyak bagi masyarakat adalah hal yang wajib dimiliki oleh sebuah instansi rumah sakit.

Namun pada penerapannya, website tidak bisa dibuat dengan konsep asal ada saja. Ada banyak pertimbangan yang diperlukan. Maka dari itu, diperlukan sebuah metode yang mampu menganalisis standar kualitas sebuah website berdasar kepuasan para pengguna. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode *WebQual* yang didalamnya berisi tiga standar utama terhadap penilaian kualitas sebuah website dan metode *Importance Performance Analysis* sebagai metode tolak ukur dari *gap* antara persepsi dan keinginan dari pengguna terhadap website.

Metode *WebQual* digunakan untuk menentukan, mengetahui terkait pengaruh kualitas berdasar pada penggunaan, interaksi dan kualitas informasi. *WebQual* sendiri umum digunakan untuk melakukan analisis terhadap kelayakan sebuah website. Terdapat tiga langkah dalam metode *WebQual* untuk menentukan layak tidaknya sebuah website, diantaranya adalah : (1) *Information Quality* yaitu kualitas informasi pada sebuah website, (2) *Usability*, kemudahan pengguna dalam mengakses dan menggunakan website dan (3) *Service Interaction Quality*, interaksi yang terdapat pada website antara pengguna dan instansi pemilik website, yang mana ketika ketiga – tiganya berhasil diukur, maka akan diperoleh data kelayakan website.

Importance Performance Analysis juga digunakan untuk memberikan data – data informasi yang berkaitan erat dengan penilaian konsumen dalam hal ini adalah *user* atau pengguna website sehingga memberikan mereka rasa puas ketika mengakses dan menggunakan website. Metode *Importance Performance Analysis* menggunakan data berupa *Gap Analysis* kepuasan pengguna yang dimasukkan pada empat kuadran indikator yaitu (1) Harus segera diperbaiki, (2) Dipertahankan, (3) Diabaikan dan (4) Berlebihan.

Hasil analisis *Search Engine Optimization (SEO)* yang dilakukan oleh peneliti menggunakan jasa layanan analisis *SEO* pada website (app.neilpatel.com) untuk website milik RSUD Bumiayu, menampilkan data pengunjung website untuk empat bulan terakhir dari bulan Juni hingga September 2022 hanya berkisar pada angka 800 – 900 an pengunjung. Namun, hasil itu stagnan dan bahkan berbanding terbalik dengan *keywords ranking* terhadap *domain* (rsudbumiayu.brebeskab.go.id) yang selalu turun dalam empat bulan terakhir. Maka dari itu, peneliti memfokuskan penelitian ini menggunakan metode *WebQual* dan *Importance Performance Analysis* berdasar pada data kepuasan pengguna website milik RSUD Bumiayu yang nantinya hasil analisis mampu dijadikan acuan dan rekomendasi bagi RSUD Bumiayu untuk pengembangan website yang lebih berkualitas hingga mampu memberi manfaat lebih bagi dunia kesehatan, terlebih untuk masyarakat umum Kab. Brebes bagian selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Peneliti mendapatkan rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang ditemui sebagai berikut:

1. Apakah website milik Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu terdapat kesenjangan atau *gap* antara persepsi aktual website dengan harapan para pengguna pada kualitas website milik Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu?
2. Apakah ada indikator – indikator yang mampu dijadikan acuan atau rekomendasi bagi Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu dalam pengembangan website berupa indikator – indikator untuk dilakukan perbaikan, dipertahankan atau bahkan tidak diperlukan sama sekali?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang perlu dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu berupa prototype web desain untuk meningkatkan kualitas website milik Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu dalam memenuhi harapan pengguna?

1.3 Tujuan Penelitian

Meruntut pada latar belakang dan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui bagaimana nilai kesenjangan atau *gap* yang ada pada website milik Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu antara keinginan dan harapan para pengguna website terhadap layanan website yang ada.
2. Mengetahui indikator apa saja yang sudah diperoleh dari analisis website milik RSUD Bumiayu menggunakan metode *WebQual* dan *Importance Performance Analysis* terkait layanan website mana saja yang perlu diperbaiki, dipertahankan hingga tidak diperlukan.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan yang diperlukan dalam peningkatan kualitas website Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu demi memenuhi harapan pengguna.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan – batasan masalah yang diperlukan dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada website milik Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu (www.rsudbumiayu.brebeskab.go.id)

2. Penelitian ini menggunakan tiga variable utama dalam metode *WebQual* yaitu *Usability* (analisis kegunaan), *Information Quality* (analisis kualitas informasi) dan *Service Interaction Quality* (analisis kualitas layanan interaksi).
3. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dengan melakukan data dari responden yang dibagi menjadi dua penilaian yaitu persepsi aktual yang dibandingkan dengan harapan pengguna.
4. Hasil rekomendasi perbaikan diimplementasikan menjadi *web prototype* berbentuk desain user interface dengan menggunakan *software* Figma.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan hasil berupa acuan dan rekomendasi bagi pengelola Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu untuk proses pengembangan website hingga mampu memberikan kualitas website rumah sakit yang lebih baik demi menunjang tingkat kebermanfaatannya bagi masyarakat umum khususnya masyarakat sekitar Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu.
2. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan hasil berupa dijadikan arsip perpustakaan ilmiah yang semoga kedepannya bisa dijadikan dasar ilmiah untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disajikan dalam bentuk laporan yang tersusun dari beberapa bab dengan tujuan agar lebih mudah saat dilakukan pencarian informasi yang sedang dibutuhkan dan mampu memberikan informasi penelitian yang telah selesai secara sistematis. Adapun beberapa bab yang disusun adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai teori – teori dan bahan – bahan penelitian yang digunakan sebagai landasan atau pedoman peneliti untuk menganalisis masalah.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai analisa kebutuhan, analisa masalah untuk proses analisis kualitas website milik Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai implementasi yang dilakukan berdasar pada tinjauan pustaka dan metodologi penelitian yang telah dibuat.

BAB V : PENUTUP

Bab ini membahas mengenai hasil dari penelitian berupa hasil penelitian dan kesimpulan yang didapat berdasarkan uraian – uraian dari bab sebelumnya dan menjawab rumusan masalah.

