

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan penelitian dan hasil yang diperoleh oleh peneliti dalam melakukan analisis terhadap kualitas website milik Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Website milik Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu memiliki nilai kualitas secara keseluruhan yang telah dihitung menggunakan metode *WebQual Index* sebesar 0.65 yang mana interpretasi untuk hasil tersebut ialah mendapat predikat baik secara keseluruhan.
2. Website milik Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu memiliki nilai kesenjangan/*gap* yang menunjukkan hasil negatif untuk keseluruhan indikator yang ada. Keseluruhan nilai tersebut berturut – turut dari ketiga dimensi yang diujikan adalah *Usability* (-0.19), *Information Quality* (-0.09), dan *Service Interaction Quality* (-0.06). Namun ada satu indikator yang telah memenuhi harapan pengguna yaitu indikator X2.4 atau indikator mengenai penyajian informasi yang relevan. Nilai kesenjangan yang menunjukkan hasil negatif memiliki pengertian bahwa kondisi kualitas website milik Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu memiliki nilai yang berbeda antara tingkat *performance* (kualitas saat ini) dengan tingkat *importance* (harapan pengguna website) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas website milik Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu belum sesuai dengan harapan pengguna.
3. Hasil dari metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) menampilkan indikator – indikator atau atribut pada *WebQual* yang perlu diperhatikan untuk mendapatkan improvisasi lebih diantaranya: X1.1 (Situs mudah untuk dipelajari dan dioperasikan), X1.3 (Situs memberikan pengalaman navigasi yang mudah), X1.4 (Situs mudah untuk digunakan), X1.8 (Situs menciptakan rasa kompeten), Y1.2 (Situs memberikan informasi yang dapat dipercaya), Y1.3 (Situs memberikan informasi yang aktual), X2.2 (Situs memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi) dan X2.5 (Situs memiliki kesan komunitas).
4. Rekomendasi perbaikan yang diperlukan bagi pihak/ tim pengembang website milik Rumah Sakit Umum Bumiayu untuk menyajikan informasi yang dapat

dipercaya dan aktual. Sedangkan untuk rekomendasi dari hasil analisis *WebQual* adalah memberikan improvisasi terhadap kualitas website dari mulai interaksi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna, situs mudah untuk digunakan, desain tampilan situs yang menarik, desain situs memiliki rasa kompeten dengan website sejenis lainnya, situs memberikan rasa personalisasi, informasi yang disajikan relevan dan mudah dimengerti, mendukung rasa komunitas dan memberikan akses untuk berinteraksi dengan organisasi.

5. Implementasi rekomendasi perbaikan adalah berupa rancangan *prototype* website yang didalamnya berisi improvisasi desain website dan penambahan fitur bagi pengguna website untuk bisa berkomunikasi antar pengguna yaitu dengan melakukan penambahan fitur komentar pada berita unggahan. Selain itu terdapat penambahan fitur berupa pendaftaran berobat yang bisa dilakukan secara online dengan cara membuat akun pada website dan memungkinkan pengguna untuk merubah data sesuai data yang benar hingga melakukan pembayaran secara online menggunakan fitur QRIS.

5.2 Saran

Penelitian berupa analisis terhadap kualitas website milik Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu memiliki batasan – batasan, metode penelitian dan hasil penelitian berikut saran yang dapat peneliti berikan kepada pihak – pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian sejenis:

1. Jumlah responden diharapkan dapat lebih diperbanyak agar data yang diperoleh bisa lebih akurat.
2. Responden tidak dominan dari kalangan mahasiswa, namun bisa ditambah dari kalangan masyarakat umum sehingga data yang didapat bisa lebih bervariasi.
3. Menambahkan atribut atau indikator - indikator yang belum ada pada penelitian ini