

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
PADA WEBSITE DINAS KESEHATAN DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



diajukan oleh
VERI GALUH SAPUTRA
18.11.1890

Kepada
PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1 INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2022

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
PADA WEBSITE DINAS KESEHATAN DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi S1 Informatika



diajukan oleh
VERI GALUH SAPUTRA
18.11.1890

Kepada
PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1 INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
PADA WEBSITE DINAS KESEHATAN DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

yang disusun dan diajukan oleh

VERI GALUH SAPUTRA

18.11.1890

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 28 Oktober 2021

Dosen Pembimbing,

M. Rudyanto Arief, S.T,MT
NIK. 190302098

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
PADA WEBSITE DINAS KESEHATAN DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

yang disusun dan diajukan oleh

VERI GALUH SAPUTRA

18.11.1890

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 17 Juni 2022

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

M. Rudyanto Arief, S.T., M.T
NIK. 190302098

Rizqi Sukma Kharisma, M.Kom
NIK. 190302215

Wahyu Sukestyastama Putra, S.T., M.Eng
NIK. 190302328

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 17 Juni 2022

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER

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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Veri Galuh Saputra
NIM : 18.11.1890

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA
WEBSITE DINAS KESEHATAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**
Dosen Pembimbing : M. Rudyanto Arief, S.T, 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 dari 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, 17 Juni 2022

Yang Menyatakan,



Veri Galuh Saputra

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang selalu melimpahkan Rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah membantu hambanya dan menguatkan hambanya untuk menghadapi berbagai rintangan. Sehingga skripsi ini bisa selesai.
2. Kedua orang tua, Bapak Darno dan Ibu Supartini yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungannya kepada penulis.
3. Kepada Bapak M. Rudyanto Arief, S.T,M.T Terima kasih atas segala bimbingan, ajaran, dan ilmu-ilmu baru yang penulis dapatkan dari selama penyusunan skripsi ini. Dengan segala kesibukan, pak rudi masih bersedia untuk membimbing dan menuntun penulis dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih dan mohon maaf bila ada kesalahan yang penulis telah lakukan.
4. Kepada Bapak Yudhe Ahmad selaku sub bagian bidang program di Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah banyak membantu penulis selama ini. Terima kasih dan mohon maaf bila ada kesalahan yang penulis telah lakukan.
5. Segenap dosen pengajar pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta, pendidikan, dan pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis selama duduk dibangku kuliah.
6. *Special Thanks For* Ibu Suyatmi, S.E.MM selaku Direktur Kemahasiswaan, Bapak Ainul Yaqin, M. Kom, ibu Sharazita Dyah Anggita, M.Kom, Bapak M. Farid Fauzi, M.Kom, Bapak Wahyu Sukestyatama Putra, ST, M.Eng dan Mas Widi Gusryanto, A. Md telah memberikan beasiswa Bazam untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman – temanku Dimas, Rizki, Asad, Erina, April, Ronald, Fikri, Helmi, Krisda, dan Mas Widi. Terima kasih atas kebersamaan yang tidak terlupakan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penyusun mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan *Importance-Performance Analysis* Pada Website Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta”, meskipun selama penyusunan, tidak sedikit hambatan yang penulis hadapi. Namun berkat kehendak-Nyalah sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini, guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program studi Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 17 Juni 2022

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN	ix
DAFTAR ISTILAH	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.2 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Studi Literatur	5
2.2 Landasan Teori	7
2.2.1 Konsep Sistem Informasi	7
2.2.2 Definisi Analisis	12
2.2.3 Definisi Kualitas	13
2.2.4 Definisi Internet	14
2.2.5 Konsep Situs <i>Website</i> Pemerintah Daerah	15

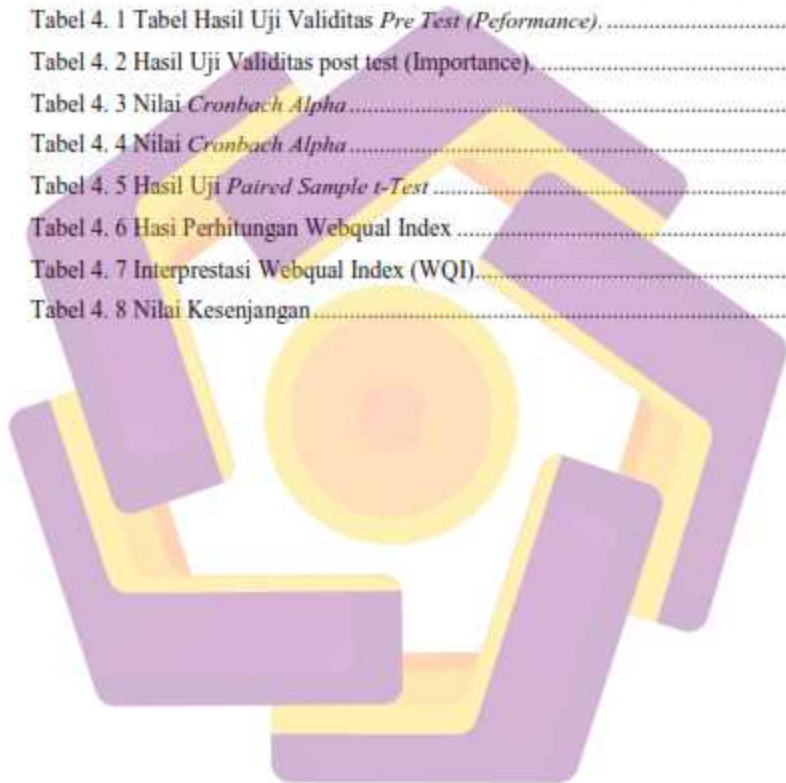
2.2.6	Kualitas <i>Website</i>	19
2.2.7	Pengukuran Kualitas <i>Website</i>	20
2.2.8	Webqual	24
2.2.9	<i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	28
2.2.10	Pengukuran <i>Website</i> Pemerintah Daerah	30
2.2.11	Teknik Pengumpulan Data.....	33
2.2.12	Populasi dan Teknik Sampling	34
2.2.13	Skala Likert.....	38
2.3	Uji Validitas, Reliabilitas dan <i>Paired Sampel T-test</i>	39
2.3.1	Uji Validitas.....	39
2.3.2	Uji Reliabilitas	39
2.6.1	Uji <i>Paired Sample T-test</i>	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		41
3.1	Lokasi Penelitian.....	41
3.2	Pendekatan dan Strategi Penelitian	41
3.3	Populasi dan Sampel	41
3.4	Prosedur Penelitian.....	42
3.5	Instrumen Penelitian.....	44
3.6	Teknik Pengolahan Data	47
3.6.1	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	47
3.6.2	Webqual Index	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Gambaran Umum <i>Website</i> DINKES DIY	51
4.2	Hasil Analisis	59
4.2.1	Hasil Analisis Demografis	59

4.2.2	Analisis Hasil Uji Validitas, Reliabilitas dan <i>Paired Sample t-Test</i>	61
4.2.3	Hasil Webqual Index	65
4.2.4	Hasil Analisis Kesenjangan	70
4.2.5	Hasil <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	73
4.3	Rekomendasi Perbaikan	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		76
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA		78



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Dimensi dan Indikator Webqual 4.0.....	27
Tabel 2. 2 Kriteria Reliabilitas.....	40
Tabel 3. 1 Instrumen pertanyaan.....	46
Tabel 4. 1 Tabel Hasil Uji Validitas <i>Pre Test (Performance)</i>	62
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas post test (<i>Importance</i>).....	63
Tabel 4. 3 Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	64
Tabel 4. 4 Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	64
Tabel 4. 5 Hasil Uji <i>Paired Sample t-Test</i>	65
Tabel 4. 6 Hasi Perhitungan Webqual Index.....	66
Tabel 4. 7 Interpretasi Webqual Index (WQI).....	68
Tabel 4. 8 Nilai Kesenjangan.....	71

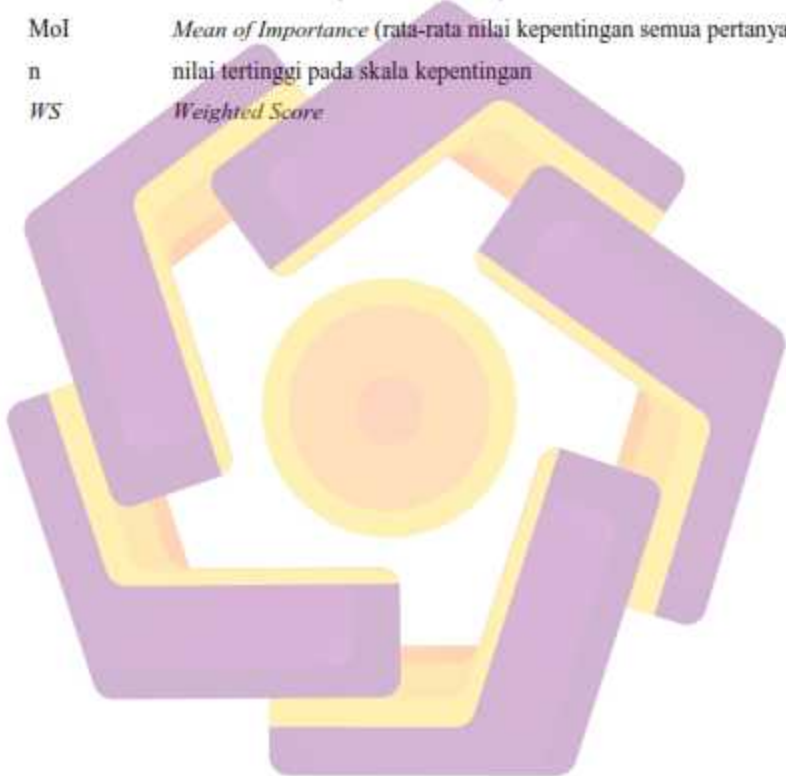


DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Karakteristik Sistem (Sutabri, 2012).....	8
Gambar 2. 2 Internet (Ahmadi and Hermawan, 2013)	14
Gambar 2. 3 Contoh <i>Website</i> Statis	16
Gambar 2. 4 Contoh <i>Website</i> Dinamis.....	17
Gambar 2. 5 Kuadran pada <i>Importance-Performance Analysis</i> (Martilla and James, 1977)	29
Gambar 2. 6 Macam-macam Teknik <i>Sampling</i> (Sugiyono, 2013)	35
Gambar 2. 7 Teknik <i>Random Sampling</i> (Sugiyono, 2013).....	36
Gambar 2. 8 Teknik <i>Proportionate Stratified Random Sampling</i> (Sugiyono, 2013)	36
Gambar 2. 9 Teknik <i>Cluster Sampling</i> (Sugiyono, 2013)	37
Gambar 4. 1 Menu Beranda.....	52
Gambar 4. 2 Menu Profil	53
Gambar 4. 3 Menu Program dan Kegiatan	53
Gambar 4. 4 Menu SIKES (Sistem Informasi Kesehatan)	54
Gambar 4. 5 Menu Info DINKES DIY	55
Gambar 4. 6 Menu PPID atau Info Publik.....	56
Gambar 4. 7 Menu LITKES (Literatur Kesehatan)	57
Gambar 4. 8 Menu Layanan Aduan.....	57
Gambar 4. 9 Menu Galeri	58
Gambar 4. 10 Menu Kontak.....	59
Gambar 4. 11 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden.....	60
Gambar 4. 12 Diagram Lingkaran Rentang Usia Responden.....	60
Gambar 4. 13 Diagram Batang Pekerjaan (Bagian).....	61
Gambar 4. 14 Kuadran <i>Importance-Peformance Analysis</i>	74

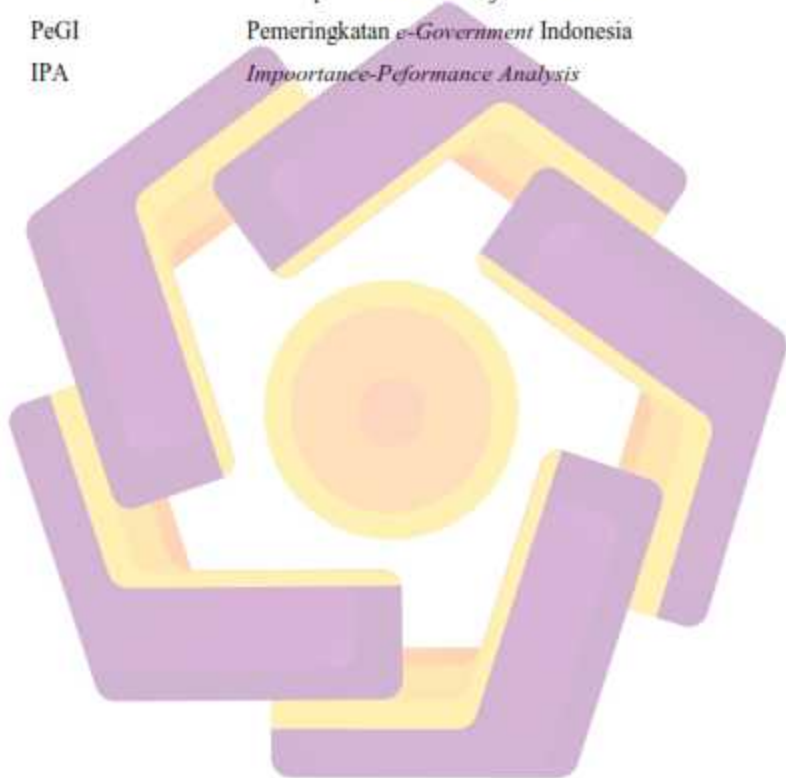
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN

Q	Tingkat kesenjangan
P	Nilai kualitas yang dirasakan saat ini
E	Nilai kualitas yang diharapkan
<i>Max. Score</i>	<i>Maximum Score</i> (nilai maksimum)
MoI	<i>Mean of Importance</i> (rata-rata nilai kepentingan semua pertanyaan)
n	nilai tertinggi pada skala kepentingan
<i>WS</i>	<i>Weighted Score</i>



DAFTAR ISTILAH

QFD	<i>Quality Function development</i>
<i>Stakeholders</i>	Pemangku Kepentingan
<i>E-government</i>	Proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat bantu sistem pemerintahan menjadi lebih efisien
PeGI	Pemeringkatan <i>e-Government</i> Indonesia
IPA	<i>Impoortance-Performance Analysis</i>



INTISARI

Dalam perkembangan teknologi yang semakin hari meningkat begitu pesat, ini memunculkan gaya hidup masyarakat yang cenderung ingin mendapatkan akses informasi serta layanan yang optimal. Informasi dan juga layanan tersebut dapat di akses melalui sistem informasi yang salah satunya yaitu website. Maka, dari itu memanfaatkan website menjadi sebuah media sarana informasi dan juga layanan sangat tepat untuk di terapkan di berbagai instansi pemerintah. Tetapi media sarana informasi tersebut tidaklah cukup untuk memenuhi kebutuhan kualitas layanan yang diinginkan oleh masyarakat. Sehingga dengan menggunakan metode Webqual akan mengetahui kualitas website berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna. Metode webqual memiliki tiga unsur kategori yaitu usability, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan.

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* akan digunakan juga untuk menunjukkan tingkat kesenjangan antara persepsi pengguna dengan harapan pengguna yang selanjutnya digambarkan dalam kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Populasi dari penelitian ini merupakan masyarakat umum yang sudah pernah mengakses situs web Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta dengan teknik random sampling.

Hasil analisis diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan website yang berkualitas sehingga perkembangan website Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta meningkat menjadi tingkat pematangan, pemantapan dan pada akhirnya mencapai tingkat pemanfaatan.

Kata kunci: webqual, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

In the development of technology that is increasing day by day, this raises the lifestyle of people who tend to want to get access to optimal information and services. This information and services can be accessed through an information system, one of which is the website. Therefore, utilizing the website as a medium for information and services is very appropriate to be applied in various government agencies. However, the information media is not sufficient to meet the needs of the quality of service desired by the community. So that by using the Webqual method, you will know the quality of the website based on public or user perceptions. The webqual method has three categories of elements, namely usability, information quality, and service interaction.

The Importance Performance Analysis (IPA) method will also be used to show the level of gap between user perceptions and user expectations which is then described in the Importance Performance Analysis (IPA) quadrant. This research instrument uses a questionnaire. The population of this study is the general public who have accessed the website of the Yogyakarta Special Region Health Service using random sampling technique.

The results of the analysis are expected to be a recommendation for local governments in developing quality websites so that the development of the Yogyakarta Special Region Health Service website increases to the level of maturation, stabilization and ultimately reaches the level of utilization.

Keyword: Webqual, Importance Performance Analysis (IPA), Yogyakarta Special Region Health Service, User Satisfaction.