

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Melihat kondisi saat ini, wabah covid-19 telah menjadikan perubahan yang cukup signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Tak hanya itu pelayanan di berbagai sektor pemerintahan juga turut mengalami perubahan yang begitu pesat, termasuk dalam memberikan pelayanan sistem informasi kesehatan terhadap masyarakat. Sistem informasi kesehatan yang ada saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat umum agar mendapatkan segala informasi secara cepat dan juga informatif serta dapat memberikan informasi secara aktual berdasarkan data yang ada. Untuk mendapatkan pelayanan sistem informasi yang aktual maka banyak berbagai sektor pemerintahan yang memanfaatkan website dan juga internet sebagai media sarana dalam memberikan informasi kepada masyarakat umum.

Hasil survei yang telah di selenggarakan pihak Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2019-2020 Saat ini pengguna internet Indonesia berjumlah 73,7 persen, naik dari 64,8 persen dari tahun 2018 maka pengguna internet Indonesia diperkirakan sebesar 196,7 juta pengguna. Hasil tersebut sejalan dengan bertambahnya media sistem informasi yang ada saat ini, media sistem informasi tersebut salah satunya adalah website. Secara istilah website merupakan kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, atau gabungan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman [1]. Melihat dari fitur serta keunggulan yang dimiliki oleh website maka tak heran banyak instansi pemerintah yang memanfaatkan website sebagai media sarana informasi yang aktual.

Berdasarkan Pergub Nomor 69 Tahun 2018 tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang kesehatan dan juga melakukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar, rujukan, dan kesehatan khusus, mutu dan akreditasi fasilitas

pelayanan kesehatan primer, rujukan, dan fasilitas pelayanan kesehatan lain; Bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta ini salah satunya dengan memanfaatkan website sebagai media sistem informasi kesehatan yang berada di wilayah Yogyakarta yang dapat diakses melalui (<https://www.dinkes.jogjapro.go.id/>). Bersumber dari data pengguna yang melakukan interaksi langsung (akses) terhadap Website Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki total sebanyak 2.892.028 dengan akses harian rata-rata 8.133 serta akses bulanan rata-rata 617.886 per tanggal 30 agustus 2021.

Dengan begitu besarnya antusias pengunjung website Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta ini memunculkan berbagai aspek penilaian kualitas website berdasarkan persepsi pengguna, website yang memiliki popularitas tidak menjadi jaminan bahwa website tersebut telah memenuhi kebutuhan pengguna. Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh DeLone dan McLean (2003) memberi kesimpulan bahwa kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan layanan suatu sistem informasi. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan dan semakin banyak orang menggunakan layanan tersebut. Sedangkan semakin tinggi tingkat kepuasan individu terhadap suatu layanan website maka semakin tinggi pula intensitas seseorang menggunakan layanan tersebut. Pengunjung situs web yang baik ialah dia yang melakukan kunjungan kembali terhadap situs web tersebut, dan tidak hanya itu situs web yang baik juga berfokus pada isi konten dalam situs web tersebut [2].

Maka dari itu, penelitian ini menggunakan metode webqual yang terdiri atas tiga kategori yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi) Berdasarkan tiga kategori tersebut sehingga akan sesuai dengan pokok permasalahan yang dikaji oleh peneliti. Metode IPA (*Importante Performance Analysis*) selanjutnya akan diterapkan dalam analisis ini karena metode ini mendukung dalam pengolahan data. Martilla dan James (1977) menyebutkan bahwa metode *Importante Performance Analysis* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur

hubungan antara persepsi pengguna dan prioritas peningkatan kualitas dari persepsi pengguna. Fungsi utamanya adalah untuk menampilkan informasi mengenai faktor-faktor yang menurut pengguna sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna. Metode yang dikembangkan oleh Martilla dan James dengan pertimbangan bahwa menganggap kepuasan pengguna menjadi standar penilaian terhadap atribut dan kinerja aplikasi dalam hal ini situs web. 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.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan identifikasi masalah yang telah disebutkan pada sub-sub sebelumnya maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat kesenjangan antara persepsi aktual dengan harapan pengguna terhadap kualitas pada website Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Indikator apa saja yang harus menjadi perhatian untuk diperbaiki dan indikator yang perlu dipertahankan kualitasnya?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan website Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam memenuhi harapan penggunanya?

Untuk menyelesaikan hal tersebut, terdapat salah satu cara yaitu dengan melakukan penelitian terkait kualitas pada website Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada sub bab latar belakang sebelumnya, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk:

1. Mengetahui nilai kesenjangan/gap antara tingkat harapan pengguna terhadap layanan website yang ideal dengan persepsi pengguna terhadap kualitas website.
2. Mengetahui indikator-indikator, yang ada pada Webqual, yang perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki dan dipertahankan kualitasnya.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan pada website Dinas kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan harapan pengguna.

1.4 Batasan Masalah

Adapun beberapa batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap website Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta (<https://www.dinkes.jogjaprov.go.id/>).
2. Secara teori penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction* (kualitas layanan interaksi) dari metode webqual.
3. Penelitian yang dilakukan responden dibagi menjadi dua perspektif penilaian, yaitu penilaian berdasarkan persepsi aktual dan harapan atau tingkat kepentingan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara praktis, hasil penelitian ini 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.
2. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi arsip kepustakaan ilmiah yang dapat dijadikan dasar untuk penelitian selanjutnya.