

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat sangat mempengaruhi dunia kesehatan pada saat ini. Dengan teknologi informasi yang berkembang saat ini, sangat membantu dalam segi pelayanan kepada pengguna, penggunaan teknologi informasi juga dapat memberi kemanfaatan kepada pengguna, pengguna dapat mengetahui informasi seputar kesehatan dengan lebih mudah hanya dengan cara mengunjungi *website* yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Penggunaan *website* tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi saja penggunaan *website* juga dapat melakukan pengecekan data pada perusahaan yang dapat diakses melalui sebuah *website*.

Salah satu perusahaan yang melakukan pengecekan kesehatan melalui sebuah *website* yaitu PeduliLindungi. PeduliLindungi merupakan media komunikasi kesehatan mengenai Covid 19 dimana Website ini mengandalkan partisipasi masyarakat untuk saling membagikan data lokasinya saat bepergian agar penelusuran riwayat kontak dengan penderita COVID-19 dapat dilakukan. Website ini memberikan informasi kesehatan dan protokol menghadapi pandemi Covid-19. Dengan mengakses Website merupakan gerakan sosial dalam membangun kesadaran dan advokasi penggunaan Internet sebagai sumber berita sebagai kontrol informasi.

PeduliLindungi yang bergerak dalam bidang kesehatan masyarakat untuk memberi pelayanan yang berkualitas kepada pengguna, Manfaat yang di tawarkan oleh website Publik PeduliLindungi ini adalah kemudahan dan efisiensi. Mulai dari informasi pelayanan kesehatan, prosedur pendaftaran online peserta jaminan kesehatan, hingga pada informasi pengecekan sertifikat melalukan vaksinasi COVID-19 dan dengan mengaktifkan lokasi kita dapat membantu instansi pemerintah terakait dalam melakukan pelacakan untuk menghentikan penyebaran COVID-19. Namun, pada saat ini banyak website publik indonesia yang tidak menyadari betapa pentingnya pengelolaan website yang belum tersusun secara baik sehinggah pelayanan ditawarkan tidak berjalan secara efektif dan efisien sehinggah tujuan awal dari penerapan website ini pun tidak berjalan dengan baik sesuai kebutuhan masyarakat, oleh karenanya diperlukan suatu analisis untuk mengidentifikasi tingkat kualitas website PeduliLindungi terhadap kepuasan pengguna khususnya kecamatan Pall Merah Jambi dengan metode WebQual 4.0.

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa dan penyusunan butir pertanyaannya. Yang dituangkan dalam penulisan tugas akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PEDULILINDUNG MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS : KECAMATAN PALL MERAH KOTA JAMBI)**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Bedasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kualitas dari *website* <https://pedulilindungi.id/> berdasarkan hasil analisis menggunakan Webqual 4.0?
2. Apakah rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dari *website* <https://pedulilindungi.id/> berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability, information quality, dan service interaction quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan yang meluas pada penelitian ini, maka penulis melakukan pembahasan yang meluas penulis melakukan pembatasan masalah yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan terhadap kualitas *website* <https://pedulilindungi.id/> yang merupakan bagian situs dari pedulilindungi vaksinasi COVID-19
2. Secara teori, penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel yaitu variabel *usability, informatoion quality, dan service interaction quality* dari metode WebQual 4.0
3. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*.
4. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan survey dalam bentuk kuesioner. Kuesioner dirancang dalam bentuk pertanyaan dengan 5 skala *Likert*,

kemudian akan disebarakan kepada pengguna yang sudah pernah mengakses *website* <https://pedulilindungi.id/>, jumlah responden ini adalah 100 orang

5. Software yang di pakai untuk ngolah data nya adalah Ms Word, Ms Excel Google From untuk membuat kuesioner nya dan IBM SPSS 25 untuk ngolah data menggunakan metode webqual 4.0
6. Penelitian ini dibatasi untuk dilakukan di wilayah kecamatan pall merah kota jambi

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan analisis terhadap kualitas *website* <https://pedulilindungi.id/> yang telah ditentukan berdasarkan persepsi penggunaanya dengan pendekatan kuantitatif berdasarkan *usability, information quality, service interaction quality*.
2. Mendapatkan nilai tingkat kepuasan pengguna *website* <https://pedulilindungi.id/> bedasarkan model penelitian yang diajukan.

1.4.2 Manfat penelitian

Dari tujuan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan manfaat yang dapat diperoleh, antara lain :

1. Bagi objek hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan website kearah yang lebih baik terhadap kepuasan pengguna.
2. Bagi pembaca dan masyarakat luas, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengembangan wawasan penulis mengenai penulisan kualitas website terhadap suatu organisasi menggunakan WebQual 4.0
3. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai studi literatur yang memuat konsep-konsep teoritis dan digunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian serta membantu penulis supaya memiliki landasan teori yang baik mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metode pendekatan yang akan dilakukan dalam penelitian untuk mencapai tujuan, teknik-teknik pengumpulan data, analisis data, cara penafsiran, tools (alat bantu) yang digunakan.

BAB IV : ANALISIS DAN PENGEMBANGAN INSTRUMEN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum website PeduliLindungi dan hipotesis, pengembangan kuesioner yang di gunakan

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini hasil analisi yang didapat dalam PuduliLindung dengan menggunakan metode yang telah di tentukan

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini memuat kesimpulan dan saran yang dapat dimanfaatkan sebagai weawasan untuk pengguna baru maupun pengguna lama dari website PeduliLindungi dan juga bagi pembaca maupun penelitian selanjut