

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan di terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan optimal tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. [1]

Puskesmas yang melayani semua anggota masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan tanpa membedakan suku, ras, agama, dan sosial ekonomi. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal tentu diperlukan pembangunan sistem pelayanan kesehatan dasar yang mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan kesehatan dasar tersebut. Agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, puskesmas harus meningkatkan kualitas kinerjanya. Dengan cara menggunakan media sistem informasi akurat secara online. Agar bisa menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat, promotif serta preventif pada wilayah kerjanya.[2]

Dengan seiring berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi setiap waktunya dan telah banyak melahirkan produk dan jasa seperti, aplikasi, website, dan sistem informasi berbasis web atau online. Dalam hal lain teknologi informasi berperan besar dalam menjawab permintaan masyarakat akan informasi yang akurat dan cepat. Salah satu indikator kesuksesan website yakni memiliki informasi yang dapat memenuhi kebutuhan user atau pengguna.[3]

Syarat media informasi dan media promosi, website puskesmas yang baik harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya. Untuk mewujudkan derajat kesehatan bagi masyarakat diselenggarakan upaya kesehatan dengan pendekatan, pemeliharaan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan, dan pemulihan kesehatan, yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. [4]

Pada website <https://puskesmamsam.batangharikab.go.id> menyediakan beberapa menu yaitu beranda, berita, profil, informasi, gallery dan kontak. Namun semenjak layanan website dipublikasikan kepada masyarakat, pihak pengelola belum pernah mengadakan evaluasi terhadap website, sehingga belum bisa menentukan seberapa jauh sistem tersebut dapat mencapai sasarannya dan seberapa jauh informasi pada website memberi kepuasan terhadap pengguna.

Tidak sedikit masyarakat yang kesulitan untuk menggunakan website tersebut. Berdasarkan pemantauan peneliti, masyarakat dengan usia dewasa dan lansia banyak yang mengalami kesulitan untuk menggunakan website Puskesmas Mersam, dikarenakan minimnya pemahaman tentang menggunakan smartphone dan internet. Ada beberapa masalah lainnya di website puskesmas mersam yaitu seperti tidak adanya sistem pendaftaran online, keterbatasan informasi, tidak adanya fitur fasilitas dan portal pasien, serta kurangnya interaktivitas dan informasi Pendidikan kesehatan.

Perlu dilakukan suatu pengukuran agar dapat mengetahui kualitas website apakah sudah memenuhi kepuasan pengguna. Hal tersebut bisa berdampak pada kualitas website yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna. Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website adalah Webqual 4.0.

Webqual merupakan metode pengukuran kualitas website berdasarkan empat variabel, yaitu kualitas kegunaan (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas

interaksi (*Interaction Quality*), dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)[5]. Kategori tersebut di jadikan acuan keunggulan yang strategis pada website ini menjadi poin penting dalam penilaian. Oleh karena itu judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah “**ANALISIS KUALITAS WEBSITE PUSKESMAS MERSAM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**”

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kualitas website puskesmas mersam berdasarkan dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi, dan dimensi kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan memperjelas penyusunan agar lebih terarah, maka penulis menetapkan Batasan masalah yang akan dibahas. Adapun batasan masalahnya yaitu :

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis *website* Puskesmas Mersam.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *WebQual* 4.0.
3. pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.
4. Responden diambil dari masyarakat yang pernah menggunakan website
5. Kuesioner yang disebarkan menggunakan skala likert dengan lima alternatif jawaban (sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju).
6. *Software* yang digunakan untuk mengelolah data yaitu *SmartPLS* dan *Microsoft Excel* 2019.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Menganalisis kualitas website puskesmas mersam menggunakan metode webqual 4.0.
2. Menganalisis faktor kualitas informasi, interaksi layanan, dan kualitas penggunaan apakah berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya.
3. Memberikan rekomendasi dalam upaya meningkatkan kualitas *website* Puskesmas Mersam.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat di peroleh dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini.
2. Bagi pihak puskesmas mersam, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap pelayanan *website* Puskesmas Mersam.
3. Bagi pengguna penelitian ini dapat dijadikan pengembangan pengetahuan, pemecahan masalah, inovasi dan perbaikan, peningkatan kualitas hidup dan dapat memiliki dampak positif yang signifikan pada masyarakat.
4. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pemebelajaran dan referensi untuk penelitian sejenis.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan penelitian ini maka penulis menyajikan sistematika penulisan ini sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini merupakan bab pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini merupakan penjelasan teori-teori yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang akan dibahas.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai hasil analisis dan pembahasan data kuesioner terkait jawaban-jawaban responden terhadap kualitas layanan *website* PUSKESMAS MERSAM dengan menggunakan metode Webqual 4.0.

### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap hasil yang didapat dari penelitian ini. Kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap *website* agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.