

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pemanfaatan teknologi dan informasi sudah menjadi kebutuhan bagi setiap individu, pelaku bisnis, dunia pendidikan dan pemerintahan. Hal tersebut mendorong perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat. Distribusi informasi dan daya sudah tidak mengenal batas waktu, tempat, wilayah dan negara. Semua dapat diakses secara online tanpa dinding pemisah dan dapat dilakukan oleh semua orang asal terkoneksi dengan internet [1].

Website rumah sakit adalah suatu bentuk perkembangan teknologi informasi yang digunakan untuk menjadi salah satu media komunikasi antara rumah sakit dengan pasien dan calon pasien yang disajikan secara *online*. salah satunya adalah **WEBSITE RS A.K GANI KOTA PALEMBANG**. Rumah sakit A.K GANI KOTA PALEMBANG Merupakan salah satu rumah sakit yang telah memanfaatkan teknologi informasi dengan penggunaan *website* hal ini terbukti dengan adanya alamat *website* <https://rumahsakitakgani.co.id/>. Rumah Sakit. Tk II. 02.05.1 dr. AK Gani Palembang adalah Rumah Sakit Tingkat II di lingkungan TNI-AD. Terletak di Jalan Dr. AK Gani No. 01, Kelurahan 19 Ilir, Kecamatan IlirTimur 1, Kota Palembang.

Tugas pokok RS Dr. AK Gani Palembang adalah memberikan dukungan dan pelayanan kesehatan kepada Prajurit TNI, PNS, dan keluarganya

di wilayah Kodam II/ Sriwijaya Palembang dalam rangka mendukung tugas pokok TNI Angkatan Darat yang memiliki kamar rawat inap dengan kapasitas 340 tempat tidur.

Sebagai media Pemberi informasi *website* rumah sakit A.K GANI Kota Palembang yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada pengunjung terhadap informasi yang ada di rumah sakit tersebut *website* ini juga bertujuan untuk menampung keluhan-keluhan apa saja yang dialami oleh pasien terhadap layanan yang ada di rumah sakit itu, agar pengelolaan rumah sakit menjadi lebih baik dibidang pelayanannya. Meskipun situs web tersebut telah dipublikasikan untuk masyarakat, pengelola belum pernah melakukan evaluasi terhadap kualitas situs *website* rumah sakit A.K GANI Kota Palembang, Namun dengan kehadiran *website* ini tidak berjalan begitu mulus ada beberapa masalah yang membuat pengunjung *website* kurang nyaman dalam mengakses *website*. Seperti kondisi *website* pada menu *Home* yang terdapat beberapa menu namun tidak semuanya bisa di kunjungi hanya ada 2 menu yang bisa diakses yaitu pendaftaran *online* dan tarif layanan rumah sakit, sehingga mengakibatkan banyak pengunjung sulit untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pengunjung *website* dan juga pasien sering mengeluhkan fitur yang tidak bisa diakses yaitu dengan cara meninggalkan beberapa saran atau komentar pada menu “*SPAN LAPOR*”.

Oleh karena itu *website* perlu diukur dari segi kemudahan dan kenyamanan serta kepuasan pelanggan dalam mengakses informasi. Pada dasarnya kualitas *website* merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan pengguna, kualitas *website* tentu dapat diwujudkan dengan menampilkan *website* yang sesuai

dengan kriteria metode *webqual* sebagai alat ukur agar tercapainya kepuasan bagi pengguna. Maka dari itu penelitian ini menggunakan metode *webqual* 4.0, terdapat tiga variabel atau dimensi yang dapat diukur berdasarkan kualitas *website* yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*).

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PADA RS A.K GANI KOTA PALEMBANG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, adalah “Bagaimana menganalisis kualitas Rumah sakit A.K GANI dengan menggunakan metode *webqual* 4.0”

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini tidak keluar dari Pembahasan maka pada penelitian ini penulis batasi terhadap permasalahan antara lain :

1. Variabel bebas: Kegunaan (*usability*), Kualitas informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*), Variabel terikat: Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
2. metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibuat melalui

google form

3. *Website* yang dianalisis yaitu <https://rumahsakitakgani.co.id/>.
4. Responden pada penelitian ini adalah staff, Pasien yang pernah mengakses *website*
5. Software yang digunakan untuk mengelola data yaitu Excel dan SPSS 25.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. TUJUAN PENELITIAN

- 1 Untuk melakukan analisis kualitas layanan dari *website* milik Rumah sakit A.K GANI KOTA PALEMBANG
- 2 Untuk mengetahui pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna di *website* Rumah sakit A.K GANI KOTA PALEMBANG

1.4.2. MANFAAT PENELITIAN

- 3 Memberikan gambaran terhadap kualitas *website* dan mengetahui apakah *website* Rumah sakit A.K GANI KOTA PALEMBANG memenuhi kebutuhan pengguna atau tidak
- 4 Menambah pengetahuan dan wawasan umumnya bagi pembaca dan khususnya kepada penulis tentang bagaimana cara menganalisis kualitas suatu *website*.
- 5 Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ilmiah ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi pendahuluan yang mengupas mengenai latar belakang permasalahan, penyusunan permasalahan, pembatasan masalah, maksud penelitian, keuntungan penelitian, dan susunan penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan mengenai konsep-konsep yang terkait dengan permasalahan yang akan diselidiki dan inti persoalan yang diangkat oleh peneliti, yang ditemukan dari berbagai literatur yang berasal dari jurnal, dan artikel.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai rangka kerja penelitian, cara pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, skala Likert, dan perangkat penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASILANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini mengupas mengenai pandangan umum objek penelitian, perancangan model penelitian, hipotesis penelitian, dan profil responden, proses analisis atau pemrosesan data yang diperoleh dari kuesioner menggunakan Excel dan SPSS 25 dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi rangkuman mengenai temuan-temuan dalam pembahasan dan pada bagian-bagian sebelumnya dan di sini, penulis berupaya memberikan rekomendasi-rekomendasi yang mungkin dapat berkontribusi untuk perbaikan ke depannya