

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi yang sangat cepat memberikan perubahan yang signifikan diberbagai bidang kehidupan. Berkembangnya teknologi informasi telah banyak melahirkan produk dan jasa seperti aplikasi, *website* dan sistem informasi berbasis *web* atau online [1]. Karena itu rumah sakit harus memiliki halaman *web* yang dapat dilihat oleh siapa saja yang memiliki akses ke internet [2]. Sebagai bentuk layanan atau jasa yang diberikan kepada pasien sehingga bisa mempermudah mencari informasi yang dibutuhkan.

Website merupakan media penyampaian informasi yang dapat diandalkan yang dalam pengaksesan *website*, pengguna hanya perlu menggunakan *smartphone* atau pun perangkat komputer dalam mengaksesnya [3].

Rumah sakit merupakan suatu organisasi kesehatan masyarakat yang dimana mengurus hal tentang kesehatan dan penyakit masyarakat dengan bantuan peralatan dan instrumen yang canggih yang didalamnya juga memiliki tenaga medis yang sudah terlatih [4].

Sejalan dengan berkembangnya teknologi dan komunikasi, pada teknologi pelayanan kesehatan juga tidak kalah berkembang pesat contohnya seperti pada RSUD telah menyediakan *website* yang dapat digunakan oleh pengguna ataupun pasien yang sedang membutuhkan informasi dan dapat diakses pada *website*

<https://chatibquzwain.co.id/>. Layanan yang terdapat pada halaman *website* tersebut seperti halaman *home* yang menampilkan halaman utama, menu profil rumah sakit, menu dokter untuk mengetahui jadwal dokter yang ada dirumah sakit tersebut.

Namun kehadiran *website* RSUD ini tidak berjalan mulus, ada beberapa masalah yang membuat pengguna atau pengunjung *website* kurang nyaman dalam mengakses *website*. Seperti kondisi *website* pada menu beranda *website* yang terdapat informasi seperti informasi kamar, jadwal dokter, antrian pasien, Home care namun di antara beberapa informasi itu hanya satu yang bisa diakses yaitu jadwal dokter sisanya tidak dapat memunculkan informasi seperti pada menu registrasi online, informasi kamar, antrian pasien dan juga menu home care 24 jam yang tidak bisa diakses sehingga mengakibatkan para pengunjung sulit untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Pengunjung *website* dan juga pasien sering mengeluhkan 4 fitur yang ada di *website* tersebut dengan cara memberikan komentar pengaduan dengan cara meninggalkan beberapa saran atau komentar yaitu dengan cara meninggalkan komentar di *website* rumah sakit itu, sehingga pihak rumah sakit mendapatkan angka presentasi sekitar 67% untuk kepuasan pengguna hasil tersebut didapatkan dari pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan selama mengakses *website* yang ada di rumah sakit itu.

Oleh karena itu perlu adanya pembaruan dan perbaikan pada *website* tersebut agar dapat menjadi *website* yang mempermudah pasien atau pengunjung *website* dalam menemukan informasi yang dibutuhkan sehingga para pengunjung

Sedikit lambat, diharapkan dengan menggunakan metode webqual yang dapat diterapkan dalam mengevaluasi layanan *website* yang ditujukan untuk mengetahui harapan dari para pengunjung *website*, Sehingga dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan kualitas layanan [5].

Oleh karena itu *website* RSUD perlu diukur dari segi kemudahan dan nyaman 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 wequal sebagai alat ukur agar tercapainya kepuasan bagi pengguna. Maka dari itu penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0. Metode Webqual merupakan salah satu teknik pengukuran untuk menentukan kualitas *website* yang menggunakan pendekatan *perception* dan *importance* dari pengguna persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah sistem yang dimana pengguna merasa puas dengan kualitas *website* [6]. 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 uraian permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berdasarkan tiga variabel yang telah disebutkan dengan judul ***“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROF. DR. H.M. CHATIB QUZWAIN SAROLANGUN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 ”***

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan konteks yang penulis uraikan, maka dapat diambil kesimpulan mengenai rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana menganalisis kualitas layanan website rumah sakit umum Daerah Prof. DR. H.M Chatib Quizwain sarolangun terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *webqual 4.0?*”

1.3. BATASAN MASALAH

Batasan masalah yang ingin di lakukan penulis adalah:

1. Penelitian ini hanya untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna website <https://chatibquzwain.co.id/>.
2. Penelitian ini menggunakan metode *webqual 4.0*.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuisisioner secara online melalui google form, responden penelitian ini adalah masyarakat yang mengunjungi *website*.
4. Tools yang digunakan untuk mengolah data kuesioner menggunakan SPSS SPSS sendiri merupakan program berbasis windows yang dapat digunakan untuk melakukan entri dan analisis data serta membuat tabel dan grafik.

1.4. TUJUAN

Tujuan yang ingin dicapai oleh Penulis adalah :

1. Dapat Melakukan analisis kualitas layanan dari *website*.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna.

3. Untuk mengukur *variabel usability quality, information quality, dan interaction quality* pada kepuasan pengguna website.

1.5. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang ingin dicapai adalah:

1. Membantu pihak rumah sakit mempermudah dalam mengetahui kualitas kepuasan pengguna yang mengunjungi website.
2. Menambahkan pengetahuan dan wawasan penulis melalui penelitian ini.
3. Sebagai suatu sumber referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian yang sejenis dengan penulis lakukan.

1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Agar penelitian ilmiah ini dapat memberikan gambaran umum dan sesuai dengan ruang lingkup judul serta menghindari pembahasan yang melampaui topik yang terbagi dalam beberapa bab, maka perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pengenalan terhadap masalah yang sedang dibahas, seperti konteks masalah, cara rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat mempelajari dan menulis matematika dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini penulis menjelaskan landasan teori yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu: konsep analisis, konsep kepuasan pengguna, konsep kualitas layanan, konsep website dan webqual.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, penulis menjelaskan literatur, alat dan kerangka penelitian, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV: MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini penulis memaparkan gambaran umum model dan alat penelitian terkait kualitas pelayanan website RSUD GS. dr. H.M. Chatib Quzwain Sarolangun.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang perhitungan hasil analisis kepuasan pengguna pada website rumah sakit umum daerah Prof. DR. H.M Chatib Quzwain Sarolangun.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang penutup berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan serta saran-saran yang disampaikan mengenai hasil penelitian ini.