

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE RUMAH SAKIT
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)
Pada Program Studi Sistem Informasi



OLEH:

ACHMAD ALI FIRMANSYAH

NPM : 2113030039

FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER (FTIK)
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
UN PGRI KEDIRI

2025

Skripsi Oleh:

ACHMAD ALI FIRMANSYAH

NPM : 2113030039

Judul :

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE RUMAH SAKIT
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Prodi Sistem Infomasi
FTIK UN PGRI Kediri

Tanggal: 02 Juli 2025

Pembimbing I



Sucipto, S.Kom, M.Kom

NIDN.0721029101

Pembimbing II



Arie Nugroho, S.Kom, M.M, M.Kom

NIDN.0712108103

Skripsi oleh :

ACHMAD ALI FIRMANSYAH

NPM : 2113030039

Judul

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE RUMAH SAKIT
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Program Studi Sistem Informasi FTIK UN PGRI Kediri

Pada Tanggal: 11 Juli 2025

Dan dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

- | | | |
|------------------|--------------------------------------|---|
| 1. Ketua Penguji | : Sucipto, S. Kom, M. Kom | [..... ] |
| 2. Penguji I | : Aidina Ristyawan, S. Kom, M. Kom | [..... ] |
| 3. Penguji II | : Arie Nugroho, S. Kom, M. M, M. Kom | [..... ] |

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer



Dr. Sulistiono, M. Si.
NIDN. 0007076801

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Achmad Ali Firmansyah
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat/tgl.lahir : Nganjuk/ 01 Mei 2003
NPM : 2113030039
Fak/Prodi : FTIK/S1-Sistem Informasi

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 02 Juli 2025

Yang Menyatakan



Achmad Ali Firmansyah

NPM : 2113030039

MOTTO

"Belajarlah kamu semua, dan mengajarlah kamu semua, dan hormatilah guru-gurumu, serta berlaku baiklah terhadap orang yang mengajarkanmu".

-H.R. Tabrani.

"Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang beriman".

-QS. Ali Imran: 139

Kupersembahkan karya ini buat:

Seluruh keluargaku tercinta, terutama untuk Ayahku Sudarwi, dan Ibuku tercinta, Saliyah, serta seluruh anggota keluargaku yang selalu memberikan doa, dukungan, dan cinta tanpa henti dalam setiap langkahku.

ABSTRAK

Achmad Ali Firmansyah: Evaluasi Kualitas Website Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pengguna, Sistem Informasi, FTIK UNP KEDIRI, 2025.

Kata Kunci: Evaluasi, Kualitas *Website*, *Webqual* 4.0, Kepuasan Pengguna

Website Rumah Sakit Umum Lirboyo Kota Kediri dalam beberapa kondisi masih mengalami berbagai kendala seperti terjadinya bug atau kesalahan sistem yang tidak terduga, yang sebagian besar disebabkan oleh serangan spam maupun malware. Hingga saat ini, belum pernah dilakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap *website* tersebut. Padahal, evaluasi berkala sangat penting dilakukan untuk memastikan kualitas *website* tetap terjaga dan dapat ditingkatkan seiring waktu. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Lirboyo yang beralamat di Kota Kediri, Provinsi Jawa Timur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai kualitas *website* rumah sakit terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan pendekatan metode *WebQual*.

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator pada metode *WebQual* 4.0. Instrumen kuesioner dibagikan secara daring melalui *Google Form* dengan menggunakan *skala Likert* sebagai alat ukur. Penelitian ini melibatkan 100 orang responden sebagai sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis, ketiga variabel yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan interaksi layanan (*service interaction quality*) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna, baik secara individu maupun bersamaan. Oleh sebab itu, pihak pengelola *website* RSU Lirboyo diharapkan dapat melakukan peningkatan kualitas *website*, terutama dalam hal kecepatan akses dan pembaruan informasi secara tepat waktu, sebagaimana diungkapkan dalam hasil analisis deskriptif.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Kuasa karena hanya atas perkenan-Nya tugas penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul “Evaluasi Kualitas Website Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pengguna” ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer, pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UN PGRI Kediri. Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. **Bapak Dr. Zainal Afandi, M.Pd.** Selaku Rektor UN PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. **Bapak Dr. Sulistiono, M.Si.** Selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UN PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
3. **Bapak Sucipto, S.Kom, M.Kom.** selaku Ka Prodi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UN PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
4. **Bapak Sucipto, S.Kom, M.Kom. dan Bapak Arie Nugroho, S.Kom, M.M, M.Kom.** Selaku Pembimbing skripsi yang dengan sabar membimbing dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orang tua untuk ayahanda Sudarwi dan Ibunda Saliyah, yang telah mendukung dalam do’a, dana dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Saya ucapkan terimakasih kepada Martha Dewi NugraHanti untuk bantuan berupa perhatian, dukungan, waktu dan tenaga kalian selama menemani penulis dalam mengerjakan skripsi ini. Terima kasih karena tidak pernah lelah mendengarkan keluh kesah penulis.
7. Teman – teman dan rekan seperjuangan, yang telah memberikan batuan serta dukungan selama proses meyelesaikan skripsi ini.

8. Ucapan Terima Kasih juga disampaikan kepada pihak - pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini.

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan tegur sapa, kritik dan saran-saran, dari berbagai pihak sangat diharapkan. Akhirnya, disertai harapan semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi kita semua, khususnya bagi dunia pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik air bagi samudra yang luas.

Kediri, 02 Juli 2025



Achmad Ali Firmansyah

NPM. 2113030039

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH	4
C. BATASAN MASALAH	4
D. RUMUSAN MASALAH	4
E. TUJUAN PENELITIAN	5
F. MANFAAT PENELITIAN	5
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	6
A. KAJIAN TEORI	6
1. Definisi <i>Website</i>	6
2. Kualitas <i>Website</i>	6
3. Definisi Evaluasi	7
4. Definisi <i>WebQual</i>	7

5.	<i>Python</i>	9
6.	Teori Rumus Slovin.....	9
B.	KAJIAN PENELITIAN TERDAHULU	10
C.	KERANGKA BERPIKIR	11
D.	HIPOTESIS.....	13
BAB III METODE PENELITIAN		14
A.	VARIABEL PENELITIAN.....	14
B.	DEFINISI OPERASIONAL.....	14
C.	PENDEKATAN DAN TEKNIK PENELITIAN	16
1.	Pendekatan Penelitian.....	16
2.	Teknik Penelitian.....	17
D.	TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	17
E.	TEMPAT PENELITIAN.....	17
F.	POPULASI DAN SAMPEL.....	18
1.	Populasi	18
2.	Sampel.....	18
G.	TEKNIK ANALISIS DATA	19
1.	Jenis Analisis	19
2.	Teknik Pengujian.....	19
a.	Uji Validitas	19
b.	Uji Reliabilitas	20
c.	Uji Asumsi Klasik	20
1)	Uji Normalitas	20
2)	Uji Multikolinearitas.....	20
3)	Uji Heteroskedastisitas.....	21
d.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	21

e. Uji Hipotesis	21
1) Uji T (Parsial)	21
f. Koefisien Determinasi (R^2)	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
A. Deskripsi Data Variabel	23
B. Analisa Data	49
1. Uji Validitas	49
2. Uji Realibilitas	51
3. Uji Asumsi Klasik	53
a. Uji Normalitas	53
b. Uji Multikolinieritas	54
c. Uji Heteroskedatisitas	55
4. Uji Regresi Linier Berganda.....	57
5. Uji Hipotesis	58
a. Uji T (Parsial).....	58
b. Uji F (Simultan)	60
6. Uji Koefisien Determinasi.....	61
C. Pembahasan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
A. KESIMPULAN	67
B. SARAN.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	12
Gambar 2.2 Hipotesis	13
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	23
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia	23
Gambar 4.3 Responden dimensi kualitas pengguna (KP1)	24
Gambar 4.4 Responden dimensi kualitas pengguna (KP2)	25
Gambar 4.5 Responden dimensi kualitas pengguna (KP3)	26
Gambar 4.6 Responden dimensi kualitas pengguna (KP4)	27
Gambar 4.7 Responden dimensi kualitas pengguna (KP5)	28
Gambar 4.8 Responden dimensi kualitas pengguna (KP6)	29
Gambar 4.9 Responden dimensi kualitas pengguna (KP7)	30
Gambar 4.10 Responden dimensi kualitas pengguna (KP8).....	31
Gambar 4.11 Responden dimensi kualitas informasi (KI1).....	32
Gambar 4.12 Responden dimensi kualitas informasi (KI2).....	33
Gambar 4.13 Responden dimensi kualitas informasi (KI3).....	34
Gambar 4.14 Responden dimensi kualitas informasi (KI4).....	35
Gambar 4.15 Responden dimensi kualitas informasi (KI5).....	36
Gambar 4.16 Responden dimensi kualitas informasi (KI6).....	37
Gambar 4.17 Responden dimensi kualitas informasi (KI7).....	38
Gambar 4.18 Responden dimensi kualitas interaksi layanan (KIL1)	39
Gambar 4.19 Responden dimensi kualitas interaksi layanan (KIL2)	39
Gambar 4.20 Responden dimensi kualitas interaksi layanan (KIL3)	40
Gambar 4.21 Responden dimensi kualitas interaksi layanan (KIL4)	41
Gambar 4.22 Responden dimensi kualitas interaksi layanan (KIL5)	42
Gambar 4.23 Responden dimensi kualitas interaksi layanan (KIL6)	43
Gambar 4.24 Responden dimensi kualitas interaksi layanan (KIL7)	44
Gambar 4.25 Responden dimensi kualitas interaksi layanan (KIL8)	45
Gambar 4.26 Responden dimensi kepuasan pengguna (KPG1).....	46
Gambar 4.27 Responden dimensi kepuasan pengguna (KPG2).....	47
Gambar 4.28 Responden dimensi kepuasan pengguna (KPG3).....	48

Gambar 4.29 Responden dimensi kepuasan pengguna (KPG4).....	48
Gambar 4.30 Responden dimensi kepuasan pengguna (KPG5).....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kuesioner berdasarkan indikator <i>Webqual</i> 4.0.....	15
Tabel 4 1 <i>Skala Likert</i>	24
Tabel 4.2 Hasil Keseluruhan Uji Validitas	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Realibilitas	52
Tabel 4.4 Hasil Keseluruhan Uji Realibilitas	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 4.8 Hasil Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4.9 Hasil Uji T (Parsial).....	58
Tabel 4.10 Hipotesis Uji T	59
Tabel 4.11 Hasil Uji F (Simultan).....	60
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi.....	61
Tabel 4.13 Hasil Jawaban Kusioner.....	61
Tabel 4.14 Indikator Kualitas Penggunaan KP3	63
Tabel 4.15 Indikator Kualitas Informasi KI3.....	64
Tabel 4.16 Indikator Kualitas Interaksi dan Layanan KIL5.....	64
Tabel 4 17 Indikator Kepuasan Pengguna KPG4.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kusioner Penelitian.....	74
Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian dari LPPM	76
Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian.....	77
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi dari SIAKAD2	78
Lampiran 5 Surat Keterangan Bebas Similarity dari PPI	79
Lampiran 6 Halaman Awal Cek Similarity.....	80
Lampiran 7 Bukti Submit Artikel/Loa Artikel/ Artikel Terbit.....	81
Lampiran 8 Lembar Revisi	82

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan yang semakin pesat dalam bidang teknologi informasi (TI) dan internet telah mengalami berbagai perubahan pada banyak aspek kehidupan, termasuk menjadikan gaya hidup masyarakat yang lebih praktis dan mudah dalam menemukan informasi di masa globalisasi saat ini. Teknologi informasi (TI) memiliki kontribusi yang sangat signifikan dalam mendukung organisasi atau perusahaan besar (Natalia Krisnawati et al., 2019). Sehingga sebuah informasi dapat diakses dari berbagai belahan dunia tanpa terbatas oleh waktu dan lokasi, karena pengguna terhubung melalui jaringan komputer secara global. Saat ini di Indonesia telah memasuki era transformasi digital, yang dimana bidang teknologi dan internet kini dapat diakses di berbagai sektor dalam memenuhi segala kebutuhan. Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia saat ini mencapai 221 juta orang, yang menunjukkan tingkat penetrasi internet sebesar 79,5%. Sebuah *website* dianggap berkualitas jika dilihat dari aspek kinerja dan kecepatan waktu muat halaman (Arni et al., 2023). Kebutuhan akan situs *web* sebagai platform pendukung sekaligus sarana penyampaian informasi yang begitu efektif sekarang telah menyebar ke sektor layanan kesehatan, termasuk rumah sakit. *Website* bagi sebuah rumah sakit merupakan representasi dalam dunia digital. Secara umum, masyarakat mengunjungi *website* rumah sakit untuk mencari informasi awal mengenai berbagai layanan yang tersedia, kualitas perawatan yang ditawarkan, serta fasilitas yang ada, seperti informasi mengenai spesialisasi medis, jadwal kunjungan dokter, dan layanan darurat juga menjadi hal yang dicari pengunjung. Oleh karena itu, *website* yang memiliki kemudahan bagi pengguna, pastinya memiliki kualitas informasi yang selalu update (Maria & Sutabri, 2023).

Salah satu rumah sakit di Kota Kediri, yaitu RSUD Lirboyo Kota Kediri, memiliki situs *web* rsulirboyo.com yang dirancang dan dikelola sebagai media untuk mempermudah penyampaian informasi serta komunikasi antara pasien dan pihak rumah sakit, sekaligus berfungsi sebagai media publikasi layanan kesehatan. Dengan adanya situs *web* ini, diharapkan mampu mendukung pihak-pihak yang

berkepentingan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Namun, saat ini penggunaan situs *web* di Rumah Sakit Lirboyo belum optimal, karena kurang update atau pembaruan informasi terkait layanan dan kegiatan rumah sakit. Urgensi permasalahan ini terlihat dari berbagai kekurangan, seperti menu jadwal dokter, layanan spesialis yang didalamnya belum ada informasinya., kurang update informasinya mengenai pelayanan, sehingga mempengaruhi pengguna dalam mengakses *website* tersebut. Dalam beberapa kasus, situs *web* tersebut mengalami berbagai masalah seperti kesalahan atau *bug* yang tidak terduga, disebabkan oleh Tingginya jumlah spam akibat serangan malware.

Berdasarkan paparan di atas., evaluasi situs *web* perlu dilakukan untuk menjaga kualitasnya di masa mendatang. Proses evaluasi ini dapat dilakukan dengan menerapkan metode pengukuran *WebQual 4.0* diterapkan untuk mengevaluasi kualitas *website* dari perspektif pengguna. Penerapan metode *WebQual 4.0* menghasilkan sebuah saran dalam perbaikan dan pengembangan berdasarkan masalah-masalah yang dapat teridentifikasi melalui penerapan metode ini (Setiawati et al., 2022). *WebQual 4.0* diterapkan untuk mengevaluasi kualitas *website* yang digunakan sebagai alat penelitian dengan melibatkan tiga variable, yaitu Efektivitas penggunaan, mutu interaksi layanan, dan keakuratan data dengan keseluruhan total 23 pertanyaan (Bela Damanik et al., 2024). Sehingga, di antara berbagai metode yang ada, *WebQual 4.0* merupakan salah satu yang paling efektif untuk mengavaluasi kualitas *website*. Setelah data dari metode *WebQual 4.0* didapat maka selanjutnya data akan dianalisis menggunakan *Python*. *Python* adalah bahasa pemrograman yang digunakan untuk melakukan analisis data statistik. Bahasa pemrograman ini mempermudah proses analisis data dalam penelitian. Dengan berbagai pustaka (*libraries*) seperti *Pandas*, *NumPy*, dan *Matplotlib*, *Python* memungkinkan pengolahan data yang efisien dan visualisasi hasil analisis. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Python* ialah bahasa pemrograman yang dapat mempermudah analisis data, pengolahan data, dan pembuatan laporan dalam penelitian.

Berdasarkan refrensi utama dari penelitian yang menganalisis kualitas situs *web* menggunakan metode *WebQual 4.0* yang dilakukan oleh (Saputra et al., 2022) yang mengevaluasi kualitas dari *website* Sistem Informasi Akademik Universitas

Nusantara PGRI Kediri dengan hasil penelitian bahwa variabel ketiga, yaitu kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lain yaitu (Sari & Pangaribuan, 2018) yang mengukur kualitas *website* layanan Payment Online dengan hasil bahwa kualitas interaksi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian selanjutnya juga dilakukan oleh (Villa Waru & Zulkifli, 2023) yang menganalisis dan menilai kualitas *website* SMKN 3 Soppeng dengan menerapkan metode *Webqual* 4.0 dengan hasil bahwa kepuasan pengguna terkait kualitas informasi dan interaksi layanan belum tercapai. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada objek yang diteliti, yaitu *website* Rumah Sakit Umum Lirboyo Kota Kediri, serta penggunaan alat bantu analisis berbasis *Python* untuk mengolah data. Selain itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel *WebQual* 4.0 kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, berbeda dari beberapa penelitian sebelumnya.

Pada penjabaran diatas, peneliti ingin melaksanakan penelitian dengan judul “Evaluasi Kualitas Website Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pengguna”. penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas situs *web* Rumah Sakit RSUD Lirboyo Kota Kediri terkait dengan kepuasan pengguna. Metode *WebQual* 4.0 diterapkan dalam penelitian ini untuk memahami berbagai masalah yang muncul saat pengguna mengakses situs *web*. Dengan menerapkan metode ini, diharapkan dapat diketahui kekurangan dari situs *web* tersebut. Hasil dari penilaian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi atau saran-saran yang berguna untuk pengembangan situs *web* di masa mendatang. Dengan adanya saran yang berbasis data, pihak manajemen rumah sakit dapat mengambil keputusan yang lebih tepat dalam meningkatkan layanan digital mereka, yang nantinya diharapkan dapat menghasilkan langkah-langkah akurat yang dapat diambil oleh manajemen. Sehingga pihak rumah sakit dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan kepada pasien dan Masyarakat.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa masalah utama yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Kurang update atau pembaruan informasi terkait layanan dan kegiatan rumah sakit.
2. Terdapat beberapa menu dalam website yang belum ada informasinya contohnya jadwal praktek, layanan spesialis.
3. *Website* rsulirboyo.com mengalami berbagai masalah seperti kesalahan atau *bug* yang tidak terduga.

C. BATASAN MASALAH

Penelitian membatasi masalah sebagai berikut:

1. Fokus penelitian ini adalah *website* RSUD Lirboyo Kota Kediri
2. Penelitian ini membahas tentang evaluasi kualitas *website* rumah sakit terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *webqual*
3. Responden pada penelitian ini adalah pengguna *website* RSUD Lirboyo Kota Kediri yang meliputi pasien, keluarga pasien, masyarakat umum yang mengakses informasi dan layanan rumah sakit.
4. Jumlah sampel yang dilakukan dalam penelitian ini minimal 99 pengguna *website* RSUD Lirboyo Kota Kediri yang meliputi pasien, keluarga pasien, atau masyarakat umum yang mengakses informasi dan layanan rumah sakit.

D. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut

1. Bagaimana mengevaluasi kualitas *website* RSUD Lirboyo Kota Kediri dengan menggunakan metode *WebQual* 4.0?
2. Bagaimana memberikan rekomendasi atau saran perbaikan *website* berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan?

E. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengevaluasi kualitas *website* rumah sakit dalam kaitannya pada kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *webQual* 4.0.
2. Untuk memberikan rekomendasi atau saran perbaikan *website* berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan.

F. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi berupa saran mengenai kelebihan dan kekurangan *website* kepada pihak RSUD Lirboyo Kota Kediri, sehingga *website* tersebut dapat terus diperbaiki dan ditingkatkan.
2. Memberikan saran mengenai langkah-langkah yang perlu diambil untuk perbaikan *website* di masa mendatang.
3. Meningkatkan kualitas *website* rumah sakit sebagai sarana informasi yang efektif untuk menyajikan berbagai informasi penting tentang rumah sakit, seperti kegiatan pelayanan, edukasi kesehatan untuk pasien, dan masyarakat umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, L. (2020). Analisis Kualitas Layanan Website BPJS Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 1(2), 180–188. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v1i2.515>
- Arni, S. A., Mongkau, D. C., & Berelaku, A. (2023). Analisis Performa Website Menggunakan GTMetrix. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(1), 857–861. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i1.12518>
- Arthalita, I., & Prasetyo, R. (2020). PENGGUNAAN WEBSITE SEBAGAI SARANA EVALUASI KEGIATAN AKADEMIK SISWA DI SMA NEGERI 1 PUNGGUR LAMPUNG TENGAH. *JIKI (Jurnal Ilmu Komputer & Informatika)*, 1(2), 93–109. <https://doi.org/10.24127/jiki.v1i2.678>
- Bela Damanik, Putri, R. A., & Harahap, A. M. (2024). IMPLEMENTASI METODE WEBQUAL 4.0 DALAM MENGEVALUASI SISTEM INFORMASI AKADEMIK UIN SUMATERA UTARA. *JTIK (Jurnal Teknik Informatika Kaputama)*, 8(1), 15–23. <https://doi.org/10.59697/jtik.v8i1.489>
- DS, A., & Sanjaya, R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Komputer Dan Informatika*, 9(2), 214–222. <https://doi.org/10.35508/jicon.v9i2.5273>
- Filipus Nanda Kurniawan, & Eva Zuraidah. (2022). Analisa Kualitas Website SMK Negeri 1 Mandor Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0. *Bulletin of Computer Science Research*, 3(1), 73–82. <https://doi.org/10.47065/bulletincsr.v3i1.207>
- Kadir, A. K. (2020). PENGARUH KUALITAS DAN HARGA PERUMAHAN KOTA CITRA GRAHA TERHADAP MINAT BELI MASYARAKAT. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 6(2), 144–154. <https://doi.org/10.35972/jieb.v6i2.330>
- Kristiani, S. P., & Sari, D. P. (2023). Redesain dan Evaluasi Website Bisa Design Menggunakan Pendekatan Design Thinking. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 3(4), 1564–1575. <https://doi.org/10.47467/dawatuna.v3i4.5414>

- Kurniawati, V. D., **Daniati, E., & Harini, D.** (2024). SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN SISWA SEKOLAH DASAR DENGAN PENDEKATAN STRUKTURAL. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 8(5), 8717–8722. <https://doi.org/https://doi.org/10.36040/jati.v8i5.10848>
- Larasati, I. (2020). Evaluasi Penggunaan Website Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *Computatio : Journal of Computer Science and Information Systems*, 4(1), 68–77. <https://doi.org/10.24912/computatio.v4i1.6689>
- Maria, F., & Sutabri, T. (2023). Pengukuran Kualitas Website E-Learning Di SMA Muhammadiyah 1 Palembang dengan Metode Webqual. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2). <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.134>
- Natalia Krisnawati, G., **Sucipto, S., & Firliana, R.** (2019). EVALUASI PENERAPAN SIM-RS MENGGUNAKAN COBIT 5 PADA RSUD LAWANG. *Antivirus : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika*, 13(2), 80–89. <https://doi.org/10.35457/antivirus.v13i2.858>
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (Justin)*, 9(3), 300–306. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>
- Rahman, N. T., & Purwanto, A. (2022). Evaluasi Kualitas Website Layanan E-Government Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 417–424. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1783>
- Ramadhan, M. R., & Hartomo, K. D. (2022). Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus: Sistem Informasi Kebencanaan Kabupaten Boyolali). *Jurnal Transformatika*, 19(2). <https://doi.org/10.26623/transformatika.v19i2.4195>
- Ristyawan, A., Firliana, R., Sucipto, Dea, R. I., Ryan, Marcell Wibisono, & Andriyanto, T.** (2024). *Perancangan Antarmuka Situs web Profil DLHKP Kota*

- Kediri Bidang Pengelolaan Sampah dan Limbah B3*. 3(2), 64–80.
<https://doi.org/10.29407/dimastara.v3i3.22710>
- Rosa, M., Sumowo, S., & Puspitadewi, I. S. (2023). ANALISIS KUALITAS LAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN E-SERVICE QUALITY UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN BELANJA ONLINE TOKOPEDIA. *Jurnal Ilmu Manajemen Retail (JIMAT)*, 4, 23–32.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37150/jimat.v4i1.1826>
- Roz, K. (2020). Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0. *JURNAL MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN*, 8(1), 41–49. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v8i1.3782>
- Santoso, A. (2023). Rumus Slovin : Panacea Masalah Ukuran Sampel ? *Suksma: Jurnal Psikologi Universitas Sanata Dharma*, 4(2), 24–43.
<https://doi.org/10.24071/suksma.v4i2.6434>
- Saputra, D. A., **Sucipto & Andriyanto, T.** (2022). Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri Quality Analysis of Website Academic Information System Universitas Nusantara PGRI Kediri. *Research : Journal of Computer*, 5(1), 17–22.
<https://doi.org/http://doi.org/10.25273/research.v5i1.9350>
- Saputra, D. A., **Sucipto, & Andriyanto, T.** (2022). Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri Quality Analysis of Website Academic Information System Universitas Nusantara PGRI Kediri. *Research : Journal of Computer*, 5(1).
- Sari, D. P., & Pangaribuan, I. (2018). Evaluasi Kualitas Website Payment Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus Di PT.X). *Jurnal Tata Kelola Dan Kerangka Kerja Teknologi Informasi*, 4(2), 84–90. <https://doi.org/10.34010/jtk3ti.v4i2.1990>
- Setiawati, L., Siti Aulia, E., Cynthia Johan, R., Hadiapurwa, A., & Ardiansah. (2022). Studi Analisis Website Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Universitas Pendidikan Indonesia dengan Metode WebQual 4.0. *Jurnal*

Pengembangan Kearsipan, 15(1), 84–97.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22146/khazanah.72775>

Shofi, R. D., & Indriyanti, A. D. (2022). Evaluasi Kualitas Website Tokopedia Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligenc*, Vol. 03(No. 03), 52–60. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jeisbi.v3i3.46904>

Subiksa, G. B., Ariawan, M. P. A., & Peling, I. B. A. (2023). Implementasi Python Folium dalam Pembangunan Sistem Informasi Peta Interaktif Cagar Budaya Provinsi Bali Oleh : Gde Brahupadhy Subiksa, Made Pasek Agus Ariawan, Ida Bagus Adisimakrisna Peling Implementasi Python Folium dalam Pembangunan Sistem Informasi Peta Interaktif Cagar Budaya Provinsi Bali. *MEANS (Media Informasi Analisa Dan Sistem)*, 8(2), 184–190. <https://doi.org/https://doi.org/10.54367/means.v8i2.2738>

Sukmasetya, P., Setiawan, A., & Arumi, E. R. (2020). PENGGUNAAN USABILITY TESTING SEBAGAI ALAT EVALUASI WEBSITE KRS ONLINE PADA PERGURUAN TINGGI. *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 9(1), 58–67. <https://doi.org/10.23887/jstundiksha.v9i1.24691>

Susilo, J., Yunianto, I., & Arfani, B. A. K. A. (2023). Pemrograman Python untuk Analisa Kepuasan Penggunaan Aplikasi Kumon. *Journal of Students' Research in Computer Science*, 4(2), 247–260. <https://doi.org/10.31599/jsrscs.v4i2.3250>

Villa Waru, M., & Zulkifli, A. (2023). Analisis Kualitas Website SMKN 3 Soppeng Menggunakan Metode Webqual. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Teknik Informatika (JISTI)*, 6(1), 52–59. <https://doi.org/10.57093/jisti.v6i1.148>

Wirna, R. S., Hidayat, R., & Verawati, E. (2023). Analysis of Website Quality Using The Webqual 4.0 Method at SMA Negeri 12 Tangerang. *Informatics and Software Engineering*, 1(2). <https://doi.org/10.58777/ise.v1i2.94>

Yuliawan, K. (2021). Pelatihan SmartPLS 3.0 Untuk Pengujian Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 43–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.35326/pkm.v5i1.1094>