



SPECTA Journal of Technology

E-ISSN : 2622-9099

P-ISSN : 2549-2713

Homepage jurnal: <https://journal.itk.ac.id/index.php/sjt>



Analisis Kualitas Website Rumah Sakit Umum Daerah Beriman Balikpapan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA)

Adil Al Hafid¹, Sri Rahayu Natasia^{2*}, Vika Fitriatunanny Insanittaqwa³

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Matematika dan Teknologi Informasi, Institut Teknologi Kalimantan, Balikpapan, Indonesia.

*Corresponding email: natasia.ayu@lecturer.itk.ac.id

Received: 13/November/2023

Accepted: 29/November/2023

Revised: 29/November/2023

Published: 31/December/2023

To cite this article:

Al Hafid, A., Natasia, S. R., & Insanittaqwa, V. F. (2023). Analisis Kualitas Website Rumah Sakit Umum Daerah Beriman Balikpapan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). *SPECTA Journal of Technology*, 7(3), 658-669. <https://10.35718/specta.v7i3.1025>

Abstract

RSUD Beriman Balikpapan uses a website to introduce its facilities and services. However, there are several problems on the RSUD Beriman Balikpapan website, such as a lack of clarity in interactions and difficulty understanding the website, unclear directions, pages without content, less detailed information, and minimal interaction between users and the organization. Apart from that, an assessment of the quality of the website has never been carried out by the Beriman Balikpapan Regional Hospital. Based on these problems, it is necessary to analyze the quality of RSUD Beriman Balikpapan's website using the Webqual method and IPA (Importance-Performance Analysis) analysis. The assessment aims to increase the problem visibility to the stakeholders to improve the quality of the website. The instruments used in this research come from the Webqual 4.0 method, which includes three main dimensions: usability, information quality, and service interaction quality. The analysis technique applied is Importance-Performance Analysis (IPA), which will provide an overview of indicators that require improvement or need to be maintained based on the difference between perceived performance and user expectations. The results of the Webqual Index (WQI) calculation show an average value of 0.79, indicating that overall, the quality of the RSUD Beriman Balikpapan website is relatively good. Hypothesis testing shows significant differences between perceived performance and user expectations in all dimensions. The gap analysis produces an average gap value of -0.37. From the Importance-Performance Analysis, several indicators need to be considered for improvement. These indicators are related to the ease of navigation and use of the RSUD Beriman Balikpapan website, the provision of always up-to-date information, and services that align with the expectations promised on the RSUD Beriman Balikpapan website.

Keywords: Webqual 4.0, webqual index (WQI), Importance-Performance Analysis (IPA).

Abstrak

RSUD Beriman Balikpapan menggunakan website untuk memperkenalkan fasilitas dan layanan yang dimilikinya. Namun, terdapat beberapa permasalahan pada website RSUD Beriman Balikpapan, seperti kurangnya kejelasan dalam interaksi dan sulit dipahami pada situs web, arahan yang kurang jelas, halaman tanpa konten, informasi yang kurang mendetail, dan minimnya komunikasi interaksi antara pengguna dan organisasi. Selain itu, penilaian terhadap kualitas website belum pernah dilakukan oleh RSUD Beriman Balikpapan. Berdasarkan permasalahan

tersebut, diperlukan analisis kualitas website RSUD Beriman Balikpapan dengan menggunakan metode Webqual serta analisis IPA (Importance-Performance Analysis). Hal ini bertujuan untuk memudahkan RSUD Beriman Balikpapan dalam melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas website. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari metode Webqual 4.0 yang mencakup tiga dimensi utama, yakni usability, information quality, dan service interaction quality. Teknik analisis yang diterapkan adalah Importance-Performance Analysis (IPA) yang akan memberikan gambaran mengenai indikator yang memerlukan perbaikan atau perlu dipertahankan berdasarkan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan pengguna. Hasil perhitungan Webqual Index (WQI) menunjukkan nilai rata-rata sebesar 0,79, mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, kualitas website RSUD Beriman Balikpapan tergolong baik. Uji hipotesis menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara kinerja yang dirasakan dan harapan pengguna pada semua dimensi. Analisis kesenjangan menghasilkan nilai rata-rata kesenjangan sebesar -0,37. Dari Importance-Performance Analysis, terlihat bahwa terdapat beberapa indikator yang perlu diperhatikan untuk perbaikan. Indikator tersebut berkaitan dengan kemudahan navigasi dan penggunaan website RSUD Beriman Balikpapan, penyediaan informasi yang selalu terkini, serta pelayanan yang sesuai dengan harapan yang dijanjikan dalam website RSUD Beriman Balikpapan.

Kata Kunci: Webqual 4.0, webqual index (WQI), Importance-Performance Analysis (IPA).

1. Pendahuluan

Electronic Government atau *E-Gov* adalah suatu jalan/upaya untuk meningkatkan urusan instansi pemerintah dalam fundamental elektronik. Pengaplikasian *E-Gov* pada pemerintahan Indonesia, telah dilaksanakan saat dipublikasikannya Instruksi Presiden (INPRES) pada tahun 2003 terkait Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dikatakan bahwa segenap instansi yang dimiliki pemerintah diinstruksikan agar melaksanakan peralihan melewati pemanfaatan sistem informasi dalam proses pelayanan penduduk. *Website* pada pemerintahan pusat dan juga daerah perlu dikembangkan secara berjenjang melalui integrasi *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)* dan *Government to Citizen (G2C)*. Peraturan perihal *E-Government* diperkuat melalui dipublikasikannya Peraturan Presiden (PERPRES) No.95 pada tahun 2018 terkait SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). Instansi pemerintah baik pusat ataupun daerah ditekankan untuk menggunakan aplikasi SPBE sesuai dengan prinsip efisiensi, integrasi, kontinuitas, daya guna, responsibilitas, interoperabilitas, dan keamanan oleh SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). Rumah Sakit Umum Daerah Beriman Balikpapan adalah suatu instansi pemerintahan yang telah mengaplikasikan *E-Gov*.

Rumah Sakit Umum Daerah Beriman Balikpapan memiliki suatu *website* dengan alamat <http://rsud.balikpapan.go.id/> dimana telah sah dipergunakan semenjak tahun 2015 hingga sekarang. Fungsi dari *website* tersebut adalah untuk membantu pengguna dalam menemukan informasi mengenai RSUD Beriman Balikpapan yang bermanfaat untuk keperluan pengguna *website*. *Website* tersebut memberikan informasi-informasi seperti informasi terbaru dari RSUD Beriman Balikpapan, informasi layanan, informasi PPID atau Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, informasi profil RSUD Beriman Balikpapan, informasi jadwal dokter, informasi sarana dan prasarana penunjang, informasi regulasi RSUD Beriman Balikpapan, informasi zona integritas RSUD Beriman Balikpapan dan reformasi birokrasi. Adapun fasilitas yang ada pada *website* RSUD Beriman Balikpapan yaitu perputakaan, buku tamu dan perpustakaan online.

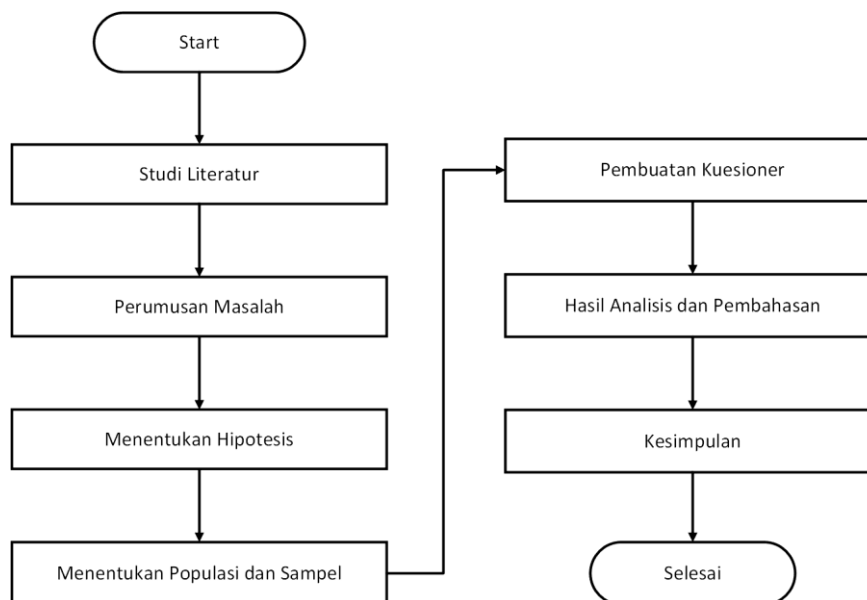
Website Rumah Sakit Umum Daerah Beriman Balikpapan selama proses implementasi, penilaian mengenai kualitas *website* berdasarkan pengguna atau masyarakat belum pernah dilakukan oleh RSUD Beriman Balikpapan. Penilaian kualitas *website* ini bertujuan untuk melihat sejauh mana pihak pengelola atau penyedia layanan *website* dapat mengetahui kualitas atau kinerja dari *website* tersebut bisa memenuhi keinginan dari penggunanya. Lebih lanjut, hasil observasi yang dilakukan terhadap *website* Rumah Sakit Umum Daerah Beriman Balikpapan mengungkapkan beberapa aspek kualitas yang dirasa kurang memadai dan berpotensi mempengaruhi kepuasan pengguna *website*. Aspek-aspek tersebut meliputi interaksi yang kurang jelas dan sulit dipahami pada *website*, ketidakjelasan arahan yang disediakan, kekurangan konten pada halaman, kurangnya detail informasi yang disediakan, dan kurangnya interaksi komunikasi antara pengguna dan organisasi. Oleh karena itu, diperlukan analisis

lebih lanjut untuk mengidentifikasi penyebab masalah secara pasti dan membantu RSUD Beriman Balikpapan dalam meningkatkan kualitas *website* serta penerapan *E-Gov* dengan lebih baik.

Berlandaskan pada permasalahan yang ada, maka dilakukan penelitian dengan mengukur kualitas *website* menggunakan pendekatan *Webqual 4.0* dan analisis IPA (*Importance-Performance Analysis*). *Webqual 4.0* adalah suatu metode yang di gunakan agar dapat mengukur kualitas *website* melalui persepsi masyarakat atau pengguna. Terdapat 3 dimensi yang ada pada metode *Webqual 4.0*, yakni *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* (Barnes dan Vidgen, 2003). Sementara itu IPA *Importance-Performance Analysis*, menggabungkan penilaian antara aspek nilai kepentingan pengguna (*Importance*) dengan nilai performa (*Performance*) melalui grafik dua dimensi untuk mempermudah penggambaran data sekaligus memperoleh ajuan yang praktis (Saputra et al., 2021).

2. Metode

Metodologi berisikan alur penelitian yang dilakukan untuk melakukan analisis kualitas *website*. Penelitian yang dilakukan menerapkan metode *webqual 4.0* dan *Importance-Performance analysis* sesuai dengan target permasalahan yaitu pengguna *website* RSUD Beriman Balikpapan. Adapun tahapan pelaksanaan penelitian ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1: Metode

2.1. Studi Literatur

Langkah pertama yang dilakukan yaitu studi literatur untuk mendukung landasan penelitian ini sehingga dapat diselesaikan dan diharapkan permasalahan yang ada dapat diselesaikan. Studi literatur dilaksanakan melalui pencarian referensi dibuku, jurnal, artikel dan internet terkait permasalahan yang ada dalam penelitian, serta metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

2.2. Perumusan Masalah

Langkah kedua yang dilakukan adalah merumuskan masalah terkait dengan permasalahan yang terdapat pada *website* Rumah Sakit Umum Daerah Beriman Balikpapan. Pada tahap ini, dilakukan wawancara dengan Kepala Instalasi Pengelola Data Elektronik Rumah Sakit Umum Daerah Beriman Balikpapan, serta melakukan observasi oleh peneliti guna mengidentifikasi permasalahan yang ada pada *website* RSUD Beriman Balikpapan.

2.3. Menentukan Hipotesis

Hipotesis penelitian ini didasarkan pada riset sebelumnya oleh Athallah dan Kraugusteeliana (2022), yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas kinerja

yang dirasakan dan kualitas kinerja yang diharapkan dalam suatu *website* (Athallah dan Kraugusteeliana, 2022). Terdapat tiga asumsi yang akan diuji dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

H₁ : Terdapat perbedaan signifikan antara kualitas kinerja *website* yang dirasakan dengan kualitas kinerja *website* yang diharapkan terhadap dimensi *usability* dari kualitas *website* RSUD Beriman Balikpapan.

H₂ : Terdapat perbedaan signifikan antara kualitas kinerja *website* yang dirasakan dengan kualitas kinerja *website* yang diharapkan terhadap dimensi *information quality* dari kualitas *website* RSUD Beriman Balikpapan.

H₃ : Terdapat perbedaan signifikan antara kualitas kinerja *website* yang dirasakan dengan kualitas kinerja *website* yang diharapkan terhadap dimensi *service interaction quality* dari kualitas *website* RSUD Beriman Balikpapan.

2.4. Menentukan Populasi dan Sampel

Pada penentuan populasi, populasi yang digunakan adalah jumlah pengunjung *website* RSUD Beriman Balikpapan per tahun 2022, *website* RSUD Beriman Beriman Balikpapan memiliki kunjungan sebanyak 508.810. Adapun karakteristik yang ditetapkan dalam penelitian ini yakni masyarakat Balikpapan yang pernah membuka *website* RSUD Beriman Balikpapan.

Selanjutnya, sampel merupakan bagian yang berasal dari populasi. Penentuan sampel ditentukan berlandaskan pada populasi yang dilakukan di penelitian ini. Pengumpulan sampel dilakukan melalui teknik *simple random sampling*, yaitu suatu teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel secara random dan sederhana (*simple*), tidak bergantung pada derajat (kelas) yang ada dalam populasi

Persamaan Slovin dipilih sebagai metode penentuan sampel pada penelitian ini dengan perkiraan tingkat penyimpangan sebesar 10% dimana perkiraan taraf kecakapan penelitian ini memperoleh nilai 90%, taraf 10% dipilih untuk memperkecil total sampel, agar dapat menghemat waktu yang diperlukan dalam menyebarkan kuesioner. Dimana didapatkan jumlah sampel sebesar 100 orang responden.

2.5. Pembuatan Kuesioner

Kuesioner dirancang melalui *google form* yang kemudian akan diberikan kepada responden melalui media sosial. Kuesioner terbagi menjadi 3 bagian. Bagian pertama pengisian kuesioner yaitu pertanyaan diri responden meliputi nama, jenis kelamin, usia, intensitas penggunaan *website* dan juga domisili.

Bagian kedua memuat pernyataan-pernyataan penelitian yang berjumlah 19 pernyataan, yang didasari dari 19 indikator pertanyaan terhadap 3 dimensi yang ada pada *Webqual 4.0*. Adapun 3 dimensi tersebut, yakni yang pertama merupakan dimensi *usability* (kemudahan), lalu yang kedua merupakan dimensi *information quality* (kualitas informasi) dan yang ketiga merupakan dimensi *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) terhadap prospek kualitas kinerja *website* yang dirasakan.

Sedangkan untuk bagian ketiga sama dengan bagian kedua, yaitu berisi 19 pertanyaan yang didasarkan pada 19 indikator terhadap 3 dimensi yang ada pada model *Webqual 4.0*, namun penilaiannya terhadap prospek kualitas kinerja *website* yang diharapkan. Secara lengkap indikator pernyataan dan pertanyaan yang dipakai pada kuesioner dapat dilihat di Tabel 1.

Tabel 1: Instrumen Pernyataan dan Pertanyaan

Indikator <i>Webqual</i>	Pernyataan kuesioner pada kualitas kinerja yang dirasakan	Label	Pertanyaan kuesioner pada kualitas kinerja yang dirasakan	Label
Saya merasa situs web ini mudah untuk dioperasikan	Saya merasa <i>Website</i> RSUD Beriman Balikpapan mudah untuk dipelajari dan dioperasikan	R_U1	Pentingkah <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan mudah untuk dipelajari dan dioperasikan	H_U1
Interaksi dengan situs web jelas dan tidak sukar untuk dipahami	Saya dapat berinteraksi dengan <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan dengan jelas dan mudah untuk dipahami	R_U2	Pentingkah interaksi dengan <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan jelas dan mudah untuk dipahami	H_U2

Saya menemukan bahwa situs web ini tidak sukar untuk dinavigasi	Saya merasakan kemudahan dalam mencari informasi dan menelusuri menu-menu pada <i>Website</i> RSUD Beriman Balikpapan	R_U3	Peningkah <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan memberikan kemudahan dalam mencari informasi dan menelusuri menu-menu yang ada pada <i>website</i>	H_U3
Situs web mudah digunakan	Saya tidak mengalami kesulitan saat menggunakan <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan	R_U4	Peningkah <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan mudah untuk digunakan	H_U4
Situs web ini memiliki tampilan yang menarik	<i>Website</i> RSUD Beriman Balikpapan mempunyai tampilan yang menarik	R_U5	Peningkah <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan mempunyai tampilan yang menarik	H_U5
Desain situs web telah selaras dengan jenisnya	Desain <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan telah sesuai dengan tipenya, yaitu <i>website</i> organisasi/pemerintah yang merupakan penyedia informasi layanan kesehatan	R_U6	Peningkah <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan mempunyai desain yang selaras pada tipenya yaitu <i>website</i> organisasi/pemerintah yang merupakan penyedia informasi layanan kesehatan	H_U6
Situs web ini memberikan kesan yang berkompeten	<i>Website</i> RSUD Beriman Balikpapan mampu menjalankan fungsinya dengan baik (Menyampaikan informasi terkait RSUD Beriman Balikpapan)	R_U7	Peningkah <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan menjalankan fungsinya dengan baik (menyampaikan informasi terkait RSUD Beriman Balikpapan)	H_U7
Situs web ini menciptakan pengalaman yang positif bagi saya	<i>Website</i> RSUD Beriman Balikpapan dirasa memberikan pengalaman yang baik kepada saya	R_U8	Peningkah <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan memberikan pengalaman yang baik kepada pengguna	H_U8
Informasi yang disediakan akurat	<i>Website</i> RSUD Beriman Balikpapan memberikan informasi dengan akurat	R_IQ1	Peningkah <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan memberikan informasi dengan akurat	H_IQ1
Informasi yang disediakan terpercaya	<i>Website</i> RSUD Beriman Balikpapan memberikan informasi yang terpercaya	R_IQ2	Peningkah <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan memberikan informasi yang terpercaya	H_IQ2
Informasi yang disediakan <i>up-to-date</i>	<i>Website</i> RSUD Beriman Balikpapan memberikan informasi yang tepat waktu/ <i>up to date</i>	R_IQ3	Peningkah <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan memberikan informasi yang <i>up to date</i>	H_IQ3
Informasi yang disampaikan relevan	<i>Website</i> RSUD Beriman Balikpapan memberikan informasi yang relevan	R_IQ4	Peningkah suatu <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan memberikan informasi yang relevan	H_IQ4
Informasi yang disampaikan tidak sukar untuk dipahami	<i>Website</i> RSUD Beriman Balikpapan memberikan informasi yang mudah untuk dipahami	R_IQ5	Peningkah <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan memberikan informasi yang mudah untuk dipahami	H_IQ5
Penyampaian informasi yang terperinci	<i>Website</i> RSUD Beriman Balikpapan memberikan informasi dengan detail	R_IQ6	Peningkah <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan memberikan informasi dengan detail	H_IQ6
Informasi disampaikan dengan format yang sesuai	<i>Website</i> RSUD Beriman Balikpapan menyampaikan informasi dengan format yang sesuai	R_IQ7	Peningkah <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan menyampaikan informasi dengan format yang sesuai	H_IQ7
Mempunyai reputasi yang bagus	<i>Website</i> RSUD Beriman Balikpapan mampu memberikan	R_SQ1	Peningkah <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan memberikan kesan	H_SQ1

	kesan berupa reputasi yang baik kepada saya		berupa reputasi yang baik kepada pengguna	
Menyampaikan rasa komunitas	<i>Website</i> RSUD Beriman Balikpapan menyediakan sarana untuk berkomunikasi antara pengguna	R_SQ2	Pentingkah <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan menyediakan sarana untuk berkomunikasi antara pengguna	H_SQ2
Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	<i>Website</i> RSUD Beriman Balikpapan ini memberikan kemudahan dalam memberi masukan	R_SQ3	Pentingkah <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan memberikan kemudahan dalam memberi masukan	H_SQ3
Saya merasa yakin barang / pelayanan akan dikirim sesuai dengan yang dijanjikan	Saya merasa yakin bahwa semua informasi dan layanan dalam <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan berjalan dengan baik dan optimal	R_SQ4	Pentingkah <i>website</i> RSUD Beriman Balikpapan memberikan pelayanan informasi yang baik dan optimal	H_SQ4

Sumber: Peneliti

3. Result and discussion

Hasil dari penelitian ini meliputi pembahasan statistik deskriptif, uji validitas dan uji reliabilitas, uji *paired sample t-test*, analisis kesenjangan (*gap analysis*), dan *importance-performance analysis*.

3.1. Statistik Deskriptif

Dalam penelitian ini, jumlah responden yang diperoleh sebanyak 122 orang yang pernah menggunakan *website* RSUD Beriman Balikpapan. Responden tersebut dikelompokkan berdasarkan usia, pekerjaan, intensitas penggunaan *website* RSUD Beriman Balikpapan, domisili (lihat Tabel 2-Tabel 5).

Tabel 2: Persentase Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	(%) Peresentase
15 - 20	20	16.4%
21 - 30	55	45.1%
31 - 40	45	36.9%
41 - 50	2	1.6%

Sumber: data primer

Tabel Error! No text of specified style in document.: Persentase Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	(%) Peresentase
Pegawai Swasta	27	22.1%
Wiraswasta	29	23.8%
Pelajar	54	44.3%
Ibu Rumah Tangga	9	7.4%
Lainnya	3	2.5%

Sumber: data primer

Tabel 4: Persentase Data Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan *Website*

Intensitas Penggunaan <i>Website</i>	Jumlah Responden	(%) Peresentase
Sangat Sering	2	1.6%
Sering	9	7.4%
Cukup	53	43.4%
Jarang	58	47.5%

Sumber: data primer

Tabel 5: Persentase Data Responden Berdasarkan Domisili

Domisili	Jumlah Responden	(%) Peresentase
Balikpapan	108	88.5%
Luar Balikpapan	14	11.5%

Sumber: data primer

Dalam penelitian ini, total jumlah responden yang diperoleh adalah sebanyak 122 orang yang pernah menggunakan *website* RSUD Beriman Balikpapan. Namun, untuk tahapan selanjutnya dalam penelitian, data yang digunakan terbatas hanya pada 108 responden. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan karakteristik populasi yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, fokus hanya pada masyarakat Kota Balikpapan, sedangkan terdapat 14 responden yang berdomisili di luar Balikpapan. Oleh karena itu, hanya data responden yang berdomisili di Balikpapan yang digunakan dalam tahap hasil dan pembahasan selanjutnya.

3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji dimulai dengan melakukan pengujian validitas dahulu untuk mengetahui apakah tiap indikator pertanyaan dalam kuesioner tersebut valid. Dengan kata lain uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang diinginkan dengan tepat. Uji validitas dilaksanakan melalui teknik *Pearson Produk Moment* dimana indikator pertanyaan valid bila r hitung $>$ r tabel (Anggraini et al., 2022). Akan tetapi, bila perhitungan r hitung $<$ r tabel berarti indikator pertanyaan itu tidak bisa dikatakan valid. Dimana nilai r tabel terhadap taraf signifikansi 5% dengan sampel 108 yaitu 0,1891.

Tabel 6: Hasil Uji Validitas Pada Kualitas yang Dirasakan

Indikator	Pearson Correlation (r-hitung)	r-tabel	Keterangan
R_U1	0.716	0.1891	Valid
R_U2	0.774	0.1891	Valid
R_U3	0.745	0.1891	Valid
R_U4	0.699	0.1891	Valid
R_U5	0.695	0.1891	Valid
R_U6	0.554	0.1891	Valid
R_U7	0.708	0.1891	Valid
R_U8	0.716	0.1891	Valid
R_IQ1	0.759	0.1891	Valid
R_IQ2	0.674	0.1891	Valid
R_IQ3	0.736	0.1891	Valid
R_IQ4	0.756	0.1891	Valid
R_IQ5	0.744	0.1891	Valid
R_IQ6	0.760	0.1891	Valid
R_IQ7	0.803	0.1891	Valid
R_SQ1	0.681	0.1891	Valid
R_SQ2	0.762	0.1891	Valid
R_SQ3	0.720	0.1891	Valid
R_SQ4	0.750	0.1891	Valid

Sumber: data primer

Tabel 7: Hasil Uji Validitas Pada Kualitas yang Diharapkan

Indikator	Pearson Correlation (r-hitung)	r-tabel	Keterangan
H_U1	0.837	0.1891	Valid
H_U2	0.845	0.1891	Valid
H_U3	0.828	0.1891	Valid
H_U4	0.864	0.1891	Valid
H_U5	0.768	0.1891	Valid
H_U6	0.794	0.1891	Valid
H_U7	0.805	0.1891	Valid
H_U8	0.791	0.1891	Valid
H_IQ1	0.796	0.1891	Valid
H_IQ2	0.799	0.1891	Valid
H_IQ3	0.771	0.1891	Valid
H_IQ4	0.800	0.1891	Valid
H_IQ5	0.816	0.1891	Valid
H_IQ6	0.772	0.1891	Valid
H_IQ7	0.775	0.1891	Valid
H_SQ1	0.740	0.1891	Valid
H_SQ2	0.489	0.1891	Valid
H_SQ3	0.695	0.1891	Valid

H_SQ4

0.763

0.1891

Valid

Sumber: data primer

Berdasarkan Tabel 6 dan Tabel 7, semua nilai pada kolom r_{hitung} bernilai >0.1966 , dimana ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dapat dikatakan valid. Hal ini sesuai dengan teori yang menjelaskan bahwa jika, nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$, maka item tersebut dapat dikatakan valid.

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Reliabilitas merupakan sejauh mana ukuran pengujian secara stabil mengukur item yang diukur. Reliabilitas disampaikan dengan format angka, biasanya berupa koefisien, semakin besar nilai koefisien maka semakin besar tingkat reliabilitas atau konsistensi tanggapan responden (Ahmaddien dan Syarkani, 2019). Uji reliabilitas dilakukan agar dapat mengetahui apakah kuesioner yang dibagikan reliabel, yaitu tanggapan yang diberikan responden terhadap pernyataan itu tetap (konsisten).

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilaksanakan melalui program perangkat lunak IBM SPSS 16. Setiap indikator pernyataan dan pertanyaan diuji kestabilannya terhadap variabel penelitian menggunakan *Cronbach Alpha*. Sebuah indikator pertanyaan dapat dinyatakan reliabel apabila telah mencukupi standar koefisien *Cronbach Alpha*, yakni *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (Taherdoost, 2018).

Tabel 8: Hasil Uji Reliabilitas Pada Kualitas Kinerja yang Dirasakan dan Diharapkan

Bagian	<i>Cronbach Alpha</i>
Kualitas yang dirasakan	0.957
Kualitas yang diharapkan	0.980

Sumber: data primer

Berdasarkan Tabel 8, hasil dari pengujian validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan membuktikan bahwa instrumen kuesioner yang dirancang telah efektif digunakan sebagai alat komunikasi antara peneliti dan responden. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dapat digunakan untuk tahapan selanjutnya dalam penelitian ini.

3.3. Uji Paired Sample T-test

Pada tahap ini, dilakukan pengujian *Paired Sample T-test* yang digunakan untuk menganalisis hipotesis penelitian dengan membandingkan hasil rata-rata data yang terkumpul. Uji *paired sample t-test* dilaksanakan melalui program perangkat lunak IBM SPSS 16, Pengujian dilakukan dengan melihat nilai Sig. (2-tailed), apabila nilai probabilitas atau Sig. (2-tailed) memiliki nilai kurang dari 0,05, dapat dianggap bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kedua sampel yang berpasangan tersebut. Di sisi lain, jika nilai probabilitas atau Sig. (2-tailed) memiliki nilai lebih dari 0,05, maka dapat dianggap bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kedua sampel tersebut (Rahmaini, 2018).

Tabel 9: Hasil Uji *Paired Sample T-test*

Dimensi	Bagian	Mean	t	Sig	Keterangan
Usability	Dirasakan	25.49	-5.595	0.000	Beda Nyata
	Diharapkan	28.63			
Information Quality	Dirasakan	22.42	-4.551	0.000	Beda Nyata
	Diharapkan	24.77			
Service Interaction Quality	Dirasakan	12.35	-4.875	0.000	Beda Nyata
	Diharapkan	13.89			

Sumber: data primer

Berdasarkan Tabel 9, nilai Sig. (2-tailed) pada setiap dimensi adalah 0,000, yang artinya nilainya kurang dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kedua sampel tersebut (H_1 H_2 H_3 diterima) atau dapat dikatakan bahwa terdapat kesenjangan (gap) antara kinerja yang dirasakan dan kinerja yang diharapkan terhadap kualitas *website* RSUD Beriman Balikpapan.

3.4. Webqual Index

Webqual index adalah kumpulan poin penilaian yang dipakai untuk melihat kualitas suatu *website*. Dengan mengaplikasikan WQI, tolak ukur kualitas *website* bisa diketahui dari bobot kepentingan dan tanggapan responden atas pernyataan kuesioner (Aryadita, Widyastuti dan Wardani, 2017). Webqual Index diterapkan untuk menetapkan tolak ukur (*benchmark*) yang dipandang secara keseluruhan dari *website* Rumah Sakit Umum Daerah Beriman Balikpapan. Untuk memperoleh WQI, hal yang harus dilakukan sebelumnya yaitu mengetahui terlebih dahulu beberapa nilai, yakni MoI atau *Mean of Importance*, maksimum skor (*maximum score*), dan *weighted score*, baru setelah itu bisa mendapatkan nilai WQI dari *website* Rumah Sakit Umum Daerah Beriman Balikpapan.

Tabel 10: *Means of Importance, Maximum Score, Weighted Score, Webqual Index*

No	Variabel	MoI	Max Score	Wgt.Score	WQI
1	Saya merasa situs web ini mudah untuk dioperasikan	3.62	14.59	11.82	0.81
2	Interaksi dengan situs web jelas dan tidak sukar untuk dipahami	3.64	14.67	11.71	0.80
3	Saya menemukan bahwa situs web ini tidak sukar untuk dinavigasi	3.72	15.00	11.88	0.79
4	Situs web mudah digunakan	3.69	14.89	11.79	0.79
5	Situs web ini memiliki tampilan yang menarik	3.49	14.07	10.59	0.75
6	Desain situs web telah selaras dengan jenisnya	3.42	13.81	11.48	0.83
7	Situs web ini memberikan kesan yang berkompeten	3.43	13.85	11.29	0.81
8	Situs web ini menciptakan pengalaman yang positif bagi saya	3.38	13.63	10.66	0.78
	Rata rata kinerja kualitas kemudahan (<i>usability</i>)	3.55	14.31	11.40	0.80
9	Informasi yang disediakan akurat	3.47	14.00	11.28	0.81
10	Informasi yang disediakan terpercaya	3.52	14.19	11.76	0.83
11	Informasi yang disediakan <i>up-to-date</i>	3.56	14.37	10.94	0.76
12	Informasi yang disampaikan relevan	3.54	14.30	11.81	0.83
13	Informasi yang disampaikan tidak sukar untuk dipahami	3.57	14.41	11.71	0.81
14	Penyampaian informasi yang terperinci	3.45	13.93	10.86	0.78
15	Informasi disampaikan dengan format yang sesuai	3.44	13.89	10.96	0.79
	Rata rata kinerja kualitas informasi (<i>Information Quality</i>)	3.51	14.15	11.33	0.80
16	Mempunyai reputasi yang bagus	3.44	13.89	11.12	0.80
17	Menyampaikan rasa komunitas	3.25	13.15	9.59	0.73
18	Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	3.50	14.11	10.91	0.77
19	Saya merasa yakin barang/pelayanan akan dikirim sesuai dengan yang dijanjikan	3.57	14.41	11.31	0.78
	Rata rata kinerja kualitas interaksi layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	3.44	13.89	10.73	0.77
	Total Rata rata Indikator	3.51	14.17	11.24	0.79
	Total	66.72	269.15	213.47	15.06

Sumber: data primer

Dari hasil *Webqual Index* yang dilakukan pada Tabel 10, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, kinerja *website* RSUD Beriman Balikpapan tergolong baik dengan total nilai rata-rata WQI mencapai 0,79 atau 79% (Panjaitan, Haloho, dan Sembiring (2018)).

3.5. Analisis Kesenjangan

Gap analysis diterapkan melalui perhitungan nilai rata-rata dari penilaian kepada persepsi atau kinerja pada saat ini dengan keinginan pengguna kepada kualitas *website*. Sejauh mana *website* dinilai sebagai kualitas yang baik diwakili oleh nilai Q_i (*gap*) ≥ 0 . Artinya kualitas *website* sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengguna. Jika tidak, $Q_i < 0$ *website* tidak memenuhi harapan atau permintaan pengguna (Fatmala, Suprpto dan Rachmadi, 2018).

Tabel 11: Hasil Analisis Kesenjangan

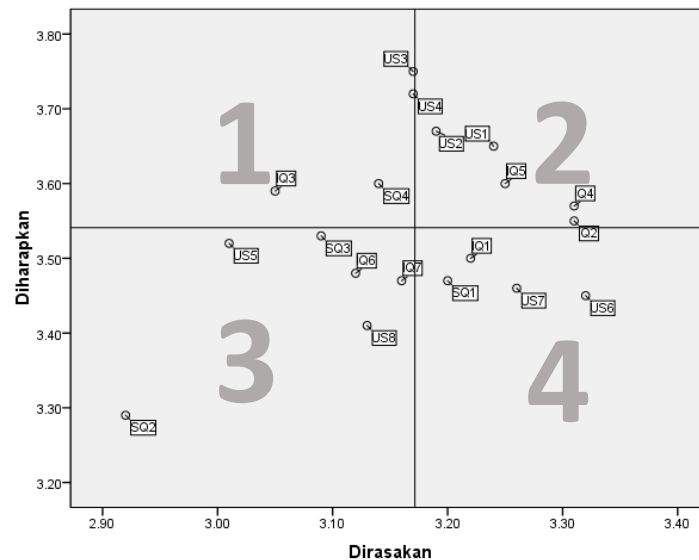
Bagian	Dirasakan	Diharapkan	Q_i (<i>Gap</i>)
Nilai Rata-rata Q_i (<i>Gap</i>)	3.17	3.54	-0.37

Sumber: data primer

Tabel 11 menunjukkan bahwa nilai rata-rata kesenjangan bernilai negatif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan bernilai negatif menunjukkan bahwa kualitas *website* RSUD Beriman Balikpapan belum sesuai dengan harapan pengguna.

3.6. Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS. Sebelum melakukan analisis perlu diketahui nilai rata-rata setiap butir kuesioner. Sumbu x mewakili bagian kualitas kinerja yang dirasakan (*Performance*), sedangkan sumbu y mewakili bagian kualitas kinerja yang diharapkan (*Importance*). Hasil dari pemetaan ini ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2: Diagram Kartesius Hasil *Importance Performance Analysis* Pada Website RSUD Beriman Balikpapan

1. Kuadran pertama (*Concentrate These*)

Area ini dianggap sangat penting bagi konsumen, namun kenyataannya belum terpenuhi dengan baik (terlihat dari tingkat kepuasan yang rendah). Oleh karena itu, indikator yang termasuk dalam kuadran ini harus segera diperbaiki. Indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah "US3" yang berkaitan dengan kemudahan navigasi atau petunjuk pada website RSUD Beriman Balikpapan, "US4" yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan website RSUD Beriman Balikpapan, "IQ3" yang berkaitan dengan informasi yang selalu terkini pada website RSUD Beriman Balikpapan, dan "SQ4" yang berkaitan dengan pelayanan yang memenuhi harapan yang dijanjikan pada website RSUD Beriman Balikpapan.

2. Kuadran kedua (*Keep Up the Good Work*)

Area ini sangat penting bagi konsumen, dan aspek yang dianggap penting oleh konsumen telah terpenuhi dengan baik, sehingga tingkat kepuasan mereka relatif lebih tinggi. Oleh karena itu, kuadran ini harus dipertahankan indikator-indikator yang ada, karena indikator tersebut dapat membuat website lebih baik bagi konsumen. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah "US1" yang berkaitan dengan kemudahan pengoperasian website RSUD Beriman Balikpapan, "US2" yang berkaitan dengan kemudahan dan pemahaman dalam interaksi dengan website RSUD Beriman Balikpapan, "IQ2" yang berkaitan dengan keterpercayaan informasi yang disediakan oleh website RSUD Beriman Balikpapan, "IQ4" yang berkaitan dengan website RSUD Beriman Balikpapan menyampaikan informasi yang relevan, dan "IQ5" yang berkaitan dengan website RSUD Beriman Balikpapan menyampaikan informasi yang mudah dipahami.

3. Kuadran ketiga (*Low Priority*)

Ini adalah area dengan aspek yang dipandang tidak begitu krusial bagi konsumen, selain itu kinerja yang berada pada aspek ini tidak begitu istimewa. Sehingga peningkatan indikator pada kuadran ini bisa dipikirkan kembali karena dampaknya terhadap nilai yang dialami konsumen sangat kecil. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah "US5" mengenai tampilan yang menarik pada website RSUD Beriman Balikpapan, "US8" mengenai website RSUD Beriman Balikpapan dapat memberikan pengalaman positif, "IQ6" mengenai kejelasan penyampain informasi pada website RSUD Beriman Balikpapan, "IQ7" mengenai kesesuaian format yang digunakan dalam

penyampaian informasi pada *website* RSUD Beriman Balikpapan, “SQ2” mengenai adanya rasa komunitas pada *website* RSUD Beriman Balikpapan, dan “SQ3” mengenai dengan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi melalui *website* RSUD Beriman Balikpapan.

4. Kuadran keempat (*Possibly Overkill*)

Ini merupakan area dengan aspek yang dirasa tidak begitu krusial oleh konsumen. Indikator yang terdapat pada kuadran ini bisa dikurangi untuk memungkinkan organisasi menghemat biaya. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah “US6” mengenai keselarasan desain *website* RSUD Beriman Balikpapan dengan tipenya, “US7” mengenai *website* RSUD Beriman Balikpapan dapat menjalankan fungsinya dengan baik, “IQ1” mengenai keakuratan informasi yang disediakan *website* RSUD Beriman Balikpapan, dan “SQ1” mengenai reputasi *website* RSUD Beriman Balikpapan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas *website* RSUD Beriman Balikpapan, berdasarkan *Webqual Index* (WQI), memiliki nilai 0,79 yang menunjukkan bahwa kualitas *website* tersebut baik. Namun, berdasarkan hasil *Gap Analysis*, ditemukan bahwa kualitas *website* belum memenuhi harapan pengguna. Hal ini mengindikasikan adanya perbedaan antara kualitas kinerja yang dirasakan dengan kualitas kinerja yang diharapkan oleh pengguna. Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA), terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Indikator tersebut meliputi "US3" yang berhubungan dengan kemudahan navigasi atau petunjuk pada *website*, "US4" yang berhubungan dengan kemudahan penggunaan *website*, "IQ3" yang berhubungan dengan kebaruan informasi pada *website*, dan "SQ4" yang berhubungan dengan pelayanan yang sesuai dengan harapan yang dijanjikan pada *website*. Dengan demikian, rekomendasi perbaikan perlu dilakukan pada aspek-aspek yang disebutkan di atas guna meningkatkan kualitas *website* RSUD Beriman Balikpapan dan memenuhi harapan pengguna. Dalam hal ini, fokus perbaikan dapat difokuskan pada kemudahan navigasi, kemudahan penggunaan, kebaruan informasi, dan pelayanan sesuai dengan harapan yang dijanjikan pada *website* RSUD Beriman Balikpapan.

Ucapan terima kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Rumah Sakit Umum Daerah Beriman Balikpapan yang telah memberikan kesempatan dan menyempatkan waktunya untuk melaksanakan penelitian ini. Kemudian kami juga mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu terlaksananya penelitian ini hingga selesai.

Referensi

- Ahmaddien, I. dan Syarkani, Y., 2019. *Statistika Terapan Dengan Sistem SPSS*. Penerbit Andi Yogyakarta. Bandung: ITB Press.
- Anggraini, F.D.P., Aprianti, Setyawati, V.A.V. dan Hartanto, A.A., 2022. Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), hal.6491–6504. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>.
- Aryadita, H., Widyastuti, D.A. dan Wardani, N.H., 2017. Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, 10(1), hal.29–35.
- Athallah, M.A. dan Kraugusteeliana, K., 2022. Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. 8(1), hal.171–182.
- Barnes, S.J. dan Vidgen, R., 2003. Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management and Data Systems*, 103(5–6), hal.297–309. <https://doi.org/10.1108/02635570310477352>.
- Fatmala, W.S., Suprpto dan Rachmadi, A., 2018. Analisis kualitas layanan website e-commerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (ipa). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(1), hal.175–183.
- Kurniawan, A.W. dan Puspitaningtyas, Z., 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.

- Panjaitan, E.S., Haloho, L.R. dan Sembiring, S., 2018. Analisis Kualitas Website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Dengan Menggunakan Model WebQual 4.0 Pada Pemerintah Kabupaten Simalungun. *Jurnal SIFOMikroskil*, 19(2), hal.25–36. <https://doi.org/10.55601/jsm.v19i2.566>.
- Rahmaini, S.N., 2018. *Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Saputra, J., Oktafia Lingga Wijaya, H., Rahman, T., Bina Insan Lubuklinggau, U., Lubuklinggau, K., Komputer, F. dan Studi Sistem Informasi, P., 2021. Analisis Kualitas Website Institut XYZ Menggunakan Metode Webqual dan IPA. *Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI)*, 5(1), hal.318.
- Taherdoost, H., 2018. Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *SSRN Electronic Journal*, 5(3), hal.28–36. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3205040>.