



**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN OGAN ILIR MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL***

**M. FIKRI UPERSA**

**161410051**

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan  
Ujian Komprehensif**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN OGAN ILIR MENGGUNAKAN METODE  
WEBQUAL**

**M. FIKRI UPERSA**

**161410051**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Palembang, 15 September 2023**

Fakultas Sains Teknologi

Universitas Bina Darma

Dekan,

Pembimbing



**Nia Oktaviani, M.Kom.**

  


Universitas Bina Darma  
Fakultas Sains Teknologi

**Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM.**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "ANALISIS KUALITAS WEBSITE DINAS KESEHATAN KABUPATEN OGAN ILIR MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL" Oleh "M. Fikri Upersa", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Jumat tanggal 15 September 2023.

### Komisi Penguji

1. Ketua : **Nia Oktaviani, M.Kom.**
2. Anggota : **Suyanto, M.M., M.Kom**
3. Anggota : **Irman Effendy, M.Kom**

(.....)

(.....)

(.....)

**Mengetahui,**  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains Teknologi  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

Universitas Bina Darma  
Fakultas Sains Teknologi

**Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.**

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Fikri Upersa

NIM : 161410051

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis yang saya ajukan (skripsi) merupakan hasil karya asli dan belum pernah diserahkan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau lembaga pendidikan tinggi lainnya.
2. Penulisan karya ini sepenuhnya merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, dengan bimbingan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya ini, tidak ada karya atau pendapat yang telah saya salin dari orang lain tanpa mencantumkan sumbernya dengan jelas, dengan menyertakan nama penulis dan merujuknya dalam daftar referensi.
4. Saya bersedia untuk menjalani proses pemeriksaan keaslian tugas skripsi ini menggunakan alat deteksi plagiarisme dan untuk mengunggahnya ke internet agar dapat diakses secara daring.
5. Pernyataan ini saya tulis dengan sepuh kesungguhan hati, dan jika terbukti adanya pelanggaran atau ketidakakuratan dalam pernyataan ini, saya siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran untuk digunakan sesuai kebutuhannya.

Palembang,

Yang membuat pernyataan,



NIM : 161410051

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

Jalan didepan masih panjang, jangan cepat putus asa.

### **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan kepada :

- Allah SWT.
- Orang tua tercinta, yang telah memberikan dukungan sepenuhnya selama proses pendidikan ini. Mereka tidak pernah lelah memberikan dorongan dan doa terbaik bagi anaknya.
- Nia Oktaviani, M.Kom. yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Teman-teman sejawat selama kuliah, yang telah memberikan motivasi selama proses penyusunan skripsi.
- Universitas Bina Darma, lembaga pendidikan tempat saya menyelesaikan studi.

## Abstrak

Salah satu teknologi informasi yang sering dimanfaatkan dan diperbaharui oleh perusahaan atau instansi adalah situs web. Sebagai contoh, Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir telah mengadopsi teknologi ini dengan alamat situs [www.dinkes.oganilirkab.go.id](http://www.dinkes.oganilirkab.go.id). Situs ini difungsikan untuk menyediakan informasi seputar kinerja organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir, mempublikasikan data, dan sebagai sumber informasi bagi pengguna yang membutuhkan. Namun, terdapat beberapa kelemahan pada situs tersebut, seperti ketiadaan menu login/register yang mengakibatkan tidak adanya kolom komentar, ketiadaan menu pencarian, informasi yang belum diperbarui pada bagian galeri, serta tampilan situs yang kurang menarik dan belum responsif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas situs web Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir, dengan memperhatikan variabel kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Metode webqual 4.0 digunakan sebagai alat untuk mengukur kualitas situs web berdasarkan persepsi pengguna akhir.

Kata kunci: Kualitas Website, WebQual 4.0, Konten, PLS-SEM, Dinas Kesehatan, Informasi.

## Abstract

A website is one of the widely utilized and developed information technologies by companies or institutions. One institution that employs a website is the Health Department of Ogan Ilir Regency. The website of the Health Department of Ogan Ilir Regency is located at [www.dinkes.oganilirkab.go.id](http://www.dinkes.oganilirkab.go.id). This website serves to provide information regarding the performance of the Ogan Ilir Regency Health Department, to publish data, and as an information medium for users in need of data and information. However, the website of the Ogan Ilir Regency Health Department has several shortcomings, such as the absence of a login/register menu resulting in the unavailability of comment sections, the lack of a search menu on the website, outdated information such as the gallery, and the website's unattractive appearance and non-responsive design. The purpose of this research is to analyze the quality of the Ogan Ilir Regency Health Department website, measured by the variables of usability, information quality, and service interaction quality. The study utilizes the webqual 4.0 method as a tool to measure website quality based on end-user perceptions.

keywords: *Website Quality, WebQual 4.0, Content, PLS-SEM, Health Office, Information.*

## Kata Pengantar

Terima kasih dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkah, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kesempurnaan penulisan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasihat, dan pemikiran dalam penulisan skripsi ini, terutama kepada:

1. Orang Tua Tercinta dan saudara-saudaraku.
2. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
3. Nia Oktaviani, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
4. Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
5. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.

Palembang,

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
Abstrak .....	iv
Abstract .....	v
Kata Pengantar .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	2
1.3. Batasan Masalah.....	2
1.4. Rumusan Masalah.....	2
1.5. Tujuan Penelitian .....	3
1.6. Manfaat Penelitian 1. Bagi Peneliti.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1. Analisis .....	6
2.2. Populasi.....	6
2.3. Sampel .....	6
2.4. Teknik Pengambilan Sampel .....	6
2.5. Kuesioner .....	7
2.6. Website .....	7
2.7. Metode <i>Webqual</i> (Web Quality) .....	7

2.8.	End-User Computing Satisfaction (EUCS) .....	10
2.9.	Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM).....	11
2.10.	Data Pelayanan Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir .....	14
2.11.	Penelitian Terdahulu .....	16
2.12.	Kerangka Pemikiran .....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....		18
3.1.	Alat dan Bahan .....	18
3.1.1.	Alat.....	18
3.1.2.	Bahan .....	18
3.2.	Waktu dan Tempat.....	18
3.2.1.	Waktu.....	18
3.2.2.	Tempat .....	18
3.3.	Objek Penelitian.....	18
3.4.	Metode Penelitian .....	19
3.5.	Metode Pengumpulan Data .....	19
3.5.1.	Wawancara .....	19
3.5.2.	Kepustakaan.....	19
3.5.3.	Kuesioner .....	19
3.5.4.	Populasi.....	19
3.5.5.	Perhitungan Sampel.....	20
3.5.6.	Instrumen Penelitian .....	20
3.5.7.	Analisa Data dan Interpretasi Hasil .....	21
3.6.	User Interface Website.....	21
3.6.1.	Halaman Berita .....	22
3.6.2.	Halaman Profil (Visi dan Misi) .....	23

3.6.3.	Halaman Info Publik (Pelayanan dan Perizinan).....	24
3.6.4.	Halaman Media (Galeri).....	25
3.6.5.	Halaman UPT (Daftar Fasilitas Kesehatan).....	26
3.6.6.	Halaman Home.....	27
BAB IV HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN .....		28
4.1.	Sumber Data.....	28
4.2.	Hasil Analisa Demografi .....	29
4.2.1.	Jenis Kelamin .....	29
4.2.2.	Jenjang Terakhir Pendidikan.....	29
4.2.3.	Umur .....	30
4.2.4.	Pendapatan Per Bulan.....	31
4.2.5.	Durasi Pemanfaatan Internet.....	32
4.2.6.	Lama Mengakses Website.....	33
4.3.	Analisa Pengukuran Model ( <i>Outer Model</i> ).....	33
4.3.1.	Hasil Analisa Item Reliability.....	33
4.3.2.	Hasil Analisa Internal Consistency.....	35
4.3.3.	Hasil Analisa Average Variance Extracted.....	35
4.3.4.	Hasil Analisa Discriminant Validity.....	36
4.4.	Analisa Struktur Model .....	39
4.4.1.	Koefisien Jalur (Path Coefficient).....	39
4.4.2.	Koefisien Determinasi (Coefficient of Determination).....	39
4.4.3.	Nilai Uji-T (T-test).....	40
4.4.4.	Besar Ukuran Efek (Effect Size).....	40
4.4.5.	Relevansi Prediktif (Predictive Relevance) .....	41
4.4.6.	Dampak Relatif (Relative Impact) .....	41

4.5.	Interpretasi dan Pembahasan Hasil Analisis.....	41
4.5.1.	Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis Data Demografis.....	41
4.5.2.	Hasil Analisis Model Pengukuran .....	42
4.5.3.	Hasil Analisis Struktural Model.....	43
4.5.3.1.	Apakah Kualitas Usability (USQ) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (CUS)? .....	43
4.5.3.2.	Apakah Kualitas Informasi (INQ) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (CUS)? .....	43
4.5.3.3.	Apakah Kualitas Interaksi Layanan (INQ) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (CUS)? .....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		45
5.1.	Kesimpulan.....	45
5.2.	Saran .....	46
DAFTAR PUSTAKA .....		47
LAMPIRAN.....		49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Metode Webqual.....	10
Gambar 2.2. Model EUCS .....	11
Gambar 2.3. Data Jumlah Fasilitas Kesehatan Masyarakat Ogan Ilir.....	14
Gambar 2.4. Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 3.1. Halaman Berita .....	22
Gambar 3.2. Halaman Profil (Visi dan Misi) .....	23
Gambar 3.3. Halaman Info Publik (Pelayanan dan Perizinan).....	24
Gambar 3.4. Halaman Media (Galeri).....	25
Gambar 3.5. Halaman UPT (Daftar Fasilitas Kesehatan).....	26
Gambar 3.6. Halaman Home.....	27
Gambar 4.1. Data Jenis Kelamin.....	29
Gambar 4.2. Data Jenjang Terakhir Pendidikan .....	30
Gambar 4.3. Data Umur .....	30
Gambar 4.4. Data Pendapatan Per Bulan .....	31
Gambar 4.5. Data Durasi Penggunaan Internet .....	32
Gambar 4.6. Data Durasi Mengakses Website.....	33
Gambar 4.7. Analisis Outer Model dengan Aplikasi SmartPLS .....	38

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Dimensi dan Indikator WebQual 4.0 .....	8
Tabel 2.2. Jumlah Tenaga Kesehatan .....	15
Tabel 2.3. Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1. Pertanyaan Kuesioner.....	29
Tabel 4.1. Data Kuesioner.....	28
Tabel 4.2. Hasil Loading Outer .....	33
Tabel 4.3. Hasil Reliability Composite .....	35
Tabel 4.4. Hasil Average Variance.....	35
Tabel 4.5. Hasil Cross Loading.....	36
Tabel 4.6. Hasil Kriteria Fornell Larcker .....	37
Tabel 4.7. Hasil Koefisien Jalur .....	39
Tabel 4.9. Hasil Nilai Uji-T.....	40
Tabel 4.10. Hasil Besar Ukuran Efek.....	40
Tabel 4.11. Hasil Nilai Dampak Relatif.....	41