

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Informasi adalah kebutuhan esensial untuk setiap individu, Distribusi informasi menjadi lebih mudah dan cepat. Setiap institusi dan organisasi membutuhkan sistem informasi untuk mengelola dan meningkatkan aksesibilitas informasi agar lebih efisien dan efektif. Penerapan teknologi informasi dengan tepat dan cepat dapat memiliki dampak yang signifikan. Di sektor kesehatan, sistem informasi menjadi hal umum dalam dunia pendidikan. Tujuan utama dari sistem informasi adalah memfasilitasi pengguna dalam mendapatkan dan mengakses informasi terkait kegiatan dinas kesehatan.

Dinas Kesehatan, sebagai sebuah instansi pemerintahan di Kabupaten Ogan Ilir, telah mengimplementasikan beberapa teknologi informasi, seperti website sekolah yang menyediakan berita tentang kegiatan dinas kesehatan, informasi organisasi, dan layanan-layanan lainnya. Namun, website tersebut masih memiliki ruang untuk diperbaiki dalam hal tampilan dan fungsionalitasnya agar lebih efisien serta efektif.

Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, diperlukan analisis terhadap kualitas website untuk memastikan sesuai dengan harapan pengguna. Metode yang biasa dimanfaatkan adalah WebQual 4.0, yang mengukur sebuah kualitas situs *web* berdasarkan persepsi *user* pada tiga dimensi: kualitas informasi, kegunaan, serta kualitas interaksi layanan. Metode ini dipilih karena dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu ditingkatkan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna.

Dari penjabaran di atas, peneliti mengambil inisiatif untuk melakukan riset dengan tema "Analisis Kualitas Website Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir Menggunakan Metode WebQual 4.0".

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Dari penjabaran diatas, maka peneliti mendapatkan identifikasi masalah yaitu:

1. Konten dan presentasi informasi yang disediakan oleh situs web dinas kesehatan kurang memadai, sehingga pengguna tidak dapat memenuhi kebutuhan informasinya.
2. Saat ini, belum ada evaluasi kualitas situs web Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir yang menggunakan WebQual 4.0 dan aspek konten Kepuasan Pengguna Akhir dalam Penggunaan Komputasi (EUCS).

### **1.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini ialah:

1. Riset ini dilakukan terhadap salah satu website dinas kesehatan.
2. Melakukan evaluasi terhadap situs web dinas kesehatan menggunakan pendekatan metode WebQual 4.0, yang mengacu pada pandangan akhir pengguna serta memperhitungkan satu variabel tambahan dari model Kepuasan Pengguna Akhir dalam Penggunaan Komputasi (EUCS), yaitu Konten.
3. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengumpulkan data melalui survei yang dibagikan kepada pengguna situs web. Peneliti menggunakan sampling acak dan menilai persepsi responden melalui skala lima opsi respons. Perangkat lunak SmartPLS versi 3.9 digunakan untuk melakukan analisis data.

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Peneliti juga dapat menemukan masalah terkait penggunaan metode WebQual 4.0 dalam penilaian kualitas situs web dinas kesehatan dari perspektif yang telah diuraikan.

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Evaluasi kepuasan pengguna situs web pencarian pekerjaan berdasarkan standar kualitas menggunakan WebQual 4.0.
2. Melakukan uji coba pada 3 variabel WebQual 4.0 dan 1 variabel EUCS untuk menilai kualitas situs web yang dimiliki oleh dinas kesehatan.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Peneliti**

Diharapkan bahwa penelitian ini akan mengembangkan sebuah model kepuasan pengguna yang dapat menjadi alternatif baru bagi peneliti di masa depan dalam memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang kepuasan pengguna sistem.

##### **2. Bagi Objek Penelitian**

Penelitian ini bermanfaat bagi objek penelitian yaitu memperoleh rekomendasi perbaikan *website* Dinas Kesehatan Ogan Ilir berdasarkan pengujian *webqual*, sehingga dapat dilakukan perbaikan pada bagian yang dimaksud. Setelah perbaikan pada *website* dilakukan, peneliti berharap *website* dapat berfungsi secara maksimal untuk memberikan pelayanan bagi penggunanya.

## **1.7. Pertanyaan Penelitian**

Dua pertanyaan utama yang menjadi fokus dari tujuan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap situs web dinas kesehatan berdasarkan penggunaan WebQual 4.0 untuk evaluasi kualitas situs web?
2. Apa saja komponen yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna terhadap kualitas situs web yang berkaitan dengan dinas kesehatan?

Pertanyaan yang muncul dari struktur studi yang telah dijabarkan adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas ketergunaan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna terhadap kualitas platform pencarian pekerjaan?
2. Apakah kualitas informasi memengaruhi kepuasan pengguna?
3. Apakah kualitas interaksi layanan memengaruhi kepuasan pengguna?
4. Apakah kepuasan pengguna secara signifikan dipengaruhi oleh konten?

## **1.8. Sistematika Penulisan**

### **BAB I**

Bagian pertama ini menguraikan gambaran umum mengenai konteks masalah, identifikasi permasalahan, cakupan penelitian, tujuan penelitian, manfaatnya, metodologi yang digunakan, serta urutan penyusunan laporan.

### **BAB II**

Pada bagian ini, dipaparkan landasan teori yang relevan dengan topik penelitian serta review studi sebelumnya yang berkaitan dengan adopsi teknologi dan referensi dari kajian sebelumnya.

### BAB III

Bab ini memberikan penjelasan tentang prosedur dan pelaksanaan penelitian untuk pengumpulan data. Penjelasan mencakup penjelasan tentang populasi dan sampel, prosedur penelitian, instrumen penelitian, dan teknik pengumpulan dan analisis data.

### BAB IV

Membahas hasil analisis kualitas web yang dilakukan menggunakan metode webqual yatu, serta pembahasan terkait hasil tersebut, termasuk data demografis, validitas dan reliabilitas, analisis data, interpretasi, dan diskusi tentang kualitas web.

### BAB V

Bagian berisi kesimpulan dan rekomendasi dari penelitian yang telah dilaksanakan.