



# ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* DINAS KESEHATAN PROVINSI RIAU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

**AMELIA SASMITA**  
**NIM : 11153203065**

Tanggal sidang : 03 Maret 2017  
Periode wisuda : Mei 2017

Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. HR. Soebrantas Km 15 No. 155 Pekanbaru

## ABSTRAK

*Website* merupakan salah satu teknologi informasi yang banyak digunakan dan dikembangkan oleh perusahaan atau instansi. Salah satu instansi yang menggunakan *website* adalah Dinas Kesehatan Provinsi Riau. *Website* Dinas Kesehatan Provinsi Riau beralamatkan di [www.dinkesriau.net](http://www.dinkesriau.net) yang dipublikasikan pada tanggal 24 Juni 2009. *Website* ini berfungsi untuk memberikan informasi mengenai kinerja organisasi Dinas Kesehatan Provinsi Riau, untuk mempublikasikan data, sebagai media informasi bagi pengguna internal (pegawai) yang membutuhkan data dan informasi. Namun, *website* Dinas Kesehatan Provinsi Riau memiliki beberapa kekurangan yaitu *website* tidak memiliki menu login/register sehingga kolom komentar dikunci oleh pihak pengelola, menu pencarian pada *website* tidak menampilkan hasil yang akurat, selanjutnya informasi yang terdapat pada *website* tidak *up to date*, selain itu *website* juga tidak memiliki menu pengaduan yang berisi tentang pengaduan dan keluhan kesah pegawai terhadap pelayanan kesehatan yang ada di Provinsi Riau. Dan jika dilihat dari tampilan *website* kurang atraktif dan juga desain dari *website* belum *responsive*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa kualitas *website* Dinas Kesehatan Provinsi Riau yang diukur dari variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan. Dan menggunakan metode webqual 4.0 sebagai alat untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan data menggunakan SPSS 20 dan responden pada penelitian ini berjumlah 67 pegawai yang berada di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau. Variabel bebas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *usability* (0.160), nilai kualitas informasi (0.312) dan kualitas interaksi pelayanan (0.067).

**Kata Kunci** : Kepuasan Pengguna, Kualitas *Website*, Skala *Likert*, Webqual 4.0.