



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini semakin pesat, ini dilihat dari banyak komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan atau individu untuk saling tukar informasi. Untuk dapat melakukan pertukaran data atau informasi, maka diperlukan suatu aplikasi sebagai penghubung kepada penggunanya. Aplikasi tersebut berbasis *online* salah satunya adalah *website*. Kehadiran teknologi informasi yang berbasiskan internet di institusi pemerintah ditandai dengan munculnya berbagai *website* di tiap-tiap instansi pemerintah yang merupakan tahap pertama dalam melaksanakan pengembangan *e-government*.

Salah satu instansi pemerintahan di Provinsi Riau yang telah memanfaatkan *website* dalam pelayanan publik adalah Dinas Kesehatan Provinsi Riau. *Website* Dinas Kesehatan Provinsi Riau beralamatkan di www.dinkesriau.net yang berfungsi untuk memberikan informasi mengenai kinerja organisasi Dinas Kesehatan Provinsi Riau, untuk mempublikasikan data-data, sebagai media informasi bagi pengguna internal (pegawai) yang membutuhkan data dan informasi. *Website* Dinas Kesehatan Provinsi Riau dipublikasikan pada tanggal 24 Juni 2009, dirancang menggunakan bahasa pemrograman berbasis *Html* dan *Css* dan menggunakan *DBMS MySql* sehingga diharapkan dapat dengan mudah diakses oleh pengguna internal (pegawai) dilingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau yang membutuhkan data dan informasi mengenai kinerja organisasi Dinas Kesehatan Provinsi Riau.

Sesuai dengan perkembangannya saat ini, *website* Dinas Kesehatan Provinsi Riau menyediakan berbagai fasilitas layanan untuk memudahkan pegawai menjangkau informasi yang ada didalamnya. Adapun layanan tersebut diantaranya yaitu :

1. Informasi yang disajikan meliputi kegiatan kerja organisasi Dinas Kesehatan Provinsi Riau.
2. Informasi profil Dinas Kesehatan Provinsi Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Menu agenda yang berisi tentang kegiatan-kegiatan Dinas Kesehatan Provinsi Riau.
4. Menu berita terdapat sub menu info kesehatan, dimana pegawai dapat melihat berita seperti pelatihan-pelatihan dan kegiatan lain yang dilakukan Dinas Kesehatan Provinsi Riau. Dan sub menu pengumuman, dimana pegawai dapat melihat berita seperti berita duka.
5. Menu download, dimana pegawai dapat mendownload profil kesehatan Provinsi Riau setiap tahunnya.
6. Link SIKDA (Sistem Informasi Kesehatan Daerah), dimana pegawai yang menggunakan sistem ini dapat dengan mudah merekapitulasi laporan setiap bulannya dengan data yang akurat dan dapat dengan cepat memperbaiki data jika terjadi kesalahan dalam penginputan data. Sehingga Dinas Kesehatan Provinsi Riau memiliki data yang akurat dalam pelaksanaan program kegiatan pembangunan kesehatan dan data ini nantinya dapat digunakan sebagai dasar dalam perencanaan pembangunan kesehatan di Provinsi Riau.
7. Profil kesehatan dimana didalamnya terdapat profil kesehatan Provinsi Riau.
8. Menu rumah sakit dimana didalamnya berisi nama-nama rumah sakit yang terdapat di Provinsi Riau beserta keterangan lainnya.
9. Link SDK (Sumber Daya Kesehatan) merupakan aplikasi sarana, prasarana, alat kesehatan puskesmas Provinsi Riau. Dimana link tersebut digunakan oleh pegawai untuk mengetahui sarana dan prasarana yang ada diseluruh rumah sakit atau puskesmas di Provinsi Riau.

Dari hasil observasi dan wawancara di Dinas Kesehatan Provinsi Riau diketahui terdapat satu orang yang bertugas mengelola dan melakukan perawatan (*maintenance*) terhadap *website* dan terdapat enam orang devisi media center untuk melakukan *update* berita. Namun *maintenance* dan *update* berita itu sendiri tidak dilakukan secara rutin. Pengelola *website* mengakui masih terdapat kelemahan-kelemahan pada *website* Dinas Kesehatan Provinsi Riau. Sebelum *website* dipublikasi *website* belum melalui tahap uji *User Acceptance Test (UAT)* sehingga pihak pengelola belum mengetahui titik lemah dari pengkodean *website* itu sendiri. Dan setelah *website* dipublikasikan belum pernah dilakukan penilaian



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengenai kualitas dari *website* Dinas Kesehatan Provinsi Riau, sehingga pihak pengelola (manajemen) belum pernah mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap *website*.

Permasalahan utama pada *website* Dinas Kesehatan Provinsi Riau yaitu tidak adanya menu register/login. Dengan tidak adanya menu register/login untuk *user* didalam *website* ini mengakibatkan banyak terjadinya spam pada komentar yang disebabkan oleh *user* yang tidak bertanggung jawab, sehingga banyak sekali dijumpai komentar-komentar di *website* yang bersifat mencari keuntungan dengan promosi iklan. Hal tersebut mengakibatkan kolom komentar dikunci oleh pihak pengelola. Sehingga dengan tidak aktifnya kolom komentar, produktifitas dari *website* ini berkurang. Jika *website* memiliki menu register/login *user*, pihak pengelola lebih dapat membatasi dan mengontrol segala aktivitas *user* yang ada didalamnya.

Permasalahan selanjutnya yaitu terdapat pada modul poling, dengan tidak adanya menu register/login untuk *user* hal tersebut berakibat pada hasil dari modul poling itu sendiri, dengan tidak adanya batasan dan akses kontrol terhadap *user*, pegawai dapat berkali-kali melakukan poling tanpa adanya batasan, seharusnya masing-masing *user* hanya dapat melakukan poling sekali. Sehingga hasil poling berpengaruh terhadap kualitas informasi yang tidak akurat.

Permasalahan selanjutnya yaitu terdapat pada menu pencarian. Menu ini memudahkan pegawai untuk melakukan pencarian terkait artikel-artikel yang ada didalam sebuah *website*. Namun didalam *website* ini hasil dari pencarian tidak akurat seperti yang diinginkan *user*. Hasil dari pencarian tidak menampilkan hasil dari *keyword* yang diinputkan oleh *user*, seharusnya hasil pencarian menampilkan artikel-artikel terkait saja, sesuai dengan *keyword* yang diinputkan. Dan apabila *user* menginputkan *keyword* yang berisi hal-hal diluar dari segala kegiatan yang mencakup kesehatan di Provinsi Riau, menu pencarian tetap menampilkan hasil dari pencarian meskipun artikel tersebut tidak memiliki unsur terhadap *keyword* tersebut.

Permasalahan selanjutnya yaitu penyajian informasi pada *website* yang tidak *up to date*. Adanya beberapa informasi yang tidak *up to date*, seperti yang

terdapat pada menu profil kesehatan dan menu agenda yang tidak efektif dalam menyajikan informasi terkait info kegiatan kerja organisasi Dinas Kesehatan Provinsi Riau pada *website*. Yang seharusnya pihak pengelola *website* mengupdate info mengenai kegiatan yang dilakukan Dinas Kesehatan Provinsi Riau. Tetapi yang terlihat pada *website* informasi profil kesehatan dan agenda kegiatan sudah lama tidak di *update*. Akibatnya pegawai yang memerlukan data mengalami kekurangan informasi. Selanjutnya adanya menu yang sangat penting ditampilkan informasi namun tidak adanya informasi yang ditampilkan, seperti yang terlihat pada menu profil yang seharusnya berisi tentang profil Dinas Kesehatan Provinsi Riau seperti sejarah, struktur organisasi, deskripsi pekerjaan setiap pegawai, namun yang terlihat pada menu profil hanya berisi lambang dari Dinas Kesehatan Provinsi Riau.

Permasalahan selanjutnya adalah tidak adanya suasana komunitas pada *website*. Jika dibandingkan dengan *website* Dinas Kesehatan lainnya yang ada diluar Provinsi Riau, pada *website* ini tidak terdapat menu pengaduan yang berisi tentang pengaduan dan keluh kesah pegawai terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Provinsi Riau khususnya. Hal tersebut juga mengakibatkan *website* tidak mampu berinteraksi dan tidak dapat memberikan kepuasan terhadap *user*.

Permasalahan selanjutnya yaitu tampilan *website* Dinas Kesehatan Provinsi Riau kurang atraktif, dapat dilihat pada tampilan *website* yang monoton dengan tidak adanya animasi bergerak seperti apabila pengelola *website* menginputkan suatu informasi hanya berupa bacaan-bacaan tanpa adanya foto serta gambar-gambar yang sesuai dengan informasi yang disajikan. Hal ini membuat *website* terlihat tidak menarik dan terlalu sederhana dengan hanya menampilkan bacaan-bacaan saja tanpa menampilkan foto serta gambar-gambar, akibatnya dapat membuat pegawai merasa jenuh. Dan permasalahan yang terakhir yaitu penyajian informasi tidak dalam format yang sesuai. Terlihat pada desain dari *website* yang belum *responsive*. Tampilan yang berada di desktop dengan tampilan yang diakses melalui smartphone misalnya tetap sama tampilannya. Akibatnya *user* sulit untuk membaca informasi yang ada pada *website*.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk mengatasi masalah-masalah di atas, perlu dilakukan analisa untuk melihat sejauh mana kualitas *website* telah dapat berfungsi dengan baik sesuai dengan keinginan pengguna. Kualitas *website* yang baik tentu dapat diwujudkan dengan menampilkan *website* yang sesuai dengan kriteria. Salah satu metode yang biasa digunakan dalam menganalisa *website* adalah metode webqual 4.0. Webqual 4.0 merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini disusun pada tiga dimensi, yaitu kegunaan/kemudahan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka diangkat suatu penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Website Dinas Kesehatan Provinsi Riau Menggunakan Metode Webqual 4.0.**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, dapat di ambil rumusan masalah, yaitu : “Bagaimana menganalisis kualitas *website* Dinas Kesehatan Provinsi Riau menggunakan metode webqual 4.0?”

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan yang dilakukan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka perlu adanya batasan-batasan masalah, yaitu :

1. Analisa kualitas diukur dari variabel kegunaan/kemudahan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*).
2. Responden pada penelitian ini adalah pegawai pada Dinas Kesehatan Provinsi Riau.
3. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisa kualitas *website* Dinas Kesehatan Provinsi Riau yang diukur dari variabel kegunaan/kemudahan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*).

2. Untuk memberikan saran (rekomendasi) berdasarkan hasil pengukuran kualitas *website* tentang tindakan apa yang harus dilakukan manajemen guna meningkatkan kualitas *website*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Dinas Kesehatan Provinsi Riau.

2. Dapat memberikan rekomendasi bagaimana membangun *website* Dinas Kesehatan Provinsi Riau dengan kualitas yang baik yang berdasarkan pada variabel kegunaan/kemudahan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*).

1.6 Sistematika Penelitian

Laporan tugas akhir ini dibagi dalam lima bab dan setiap bab dibagi lagi dalam sub-sub bab yang dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang deskripsi umum dari tugas akhir yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan tugas akhir ini, antara lain membahas pengertian analisa, pengertian *website*, metode webqual 4.0 dan lain-lain.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

Bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang dilakukan dalam penyusunan tugas akhir yang dibuat.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan tentang analisa kualitas *website* yang di ukur berdasarkan variabel kegunaan/kemudahan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*).

BAB V

PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari tugas akhir yang dibuat dan menjelaskan saran-saran penulis untuk penelitian selanjutnya.

