

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era modern ini, keberadaan Teknologi Informasi (TI) menjadi suatu kebutuhan vital bagi setiap orang, pelaku bisnis, lembaga pendidikan, dan pemerintahan. Fenomena ini mendorong pertumbuhan pesat dalam dunia teknologi informasi dan komunikasi. pengembangan website Rumah Sakit Dr. Mohammad Zyn Sampang menjadi penting seiring dengan peran krusial teknologi informasi dalam meningkatkan akses dan pelayanan kesehatan. Rumah Sakit ini didirikan pada tanggal 17 Februari 1976, Rumah Sakit Dr. Mohammad Zyn telah menjadi pilar utama dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat di tingkat kabupaten.

Website Rumah Sakit Dr. Mohammad Zyn Sampang memiliki tingkat kepuasan pengguna yang rendah. Pengguna mengatakan bahwa mereka menghadapi kesulitan dalam mengakses dan memahami informasi yang disediakan di situs web tersebut. Masalah ini berdampak signifikan pada pengalaman pengguna, terutama ketika mereka mencoba menemukan informasi penting tentang layanan kesehatan. Kemudahan dalam navigasi dan mengakses informasi ini menghambat pengguna untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan secara cepat dan mudah, yang dapat mengurangi efektivitas layanan kesehatan yang seharusnya lebih mudah diakses. Dalam konteks Peraturan Menteri Kesehatan tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses pelayanan rumah sakit, mulai dari koordinasi internal hingga pelaporan dan administrasi, dengan tujuan untuk menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu. Namun, implementasi yang kurang optimal pada situs web ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan dari SIMRS dan pengalaman pengguna saat ini, yang seharusnya dapat diatasi dengan perbaikan pada aspek navigasi dan penyajian informasi di situs web tersebut [2].

Berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi, dilakukan penelitian untuk mengevaluasi kualitas keseluruhan website Rumah Sakit Dr. Mohammad Zyn Sampang. Dalam menghadapi kendala di mana pengguna kesulitan dalam mengakses dan memahami informasi, penting untuk menilai kualitas website guna mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan untuk memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik terhadap layanan online. Metode Webqual 4.0 digunakan sebagai alat evaluasi untuk mengukur sejauh mana kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir [3].

Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam, penelitian ini juga menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA). IPA digunakan untuk menentukan fitur yang dianggap penting oleh pengguna dan menilai bagaimana kinerja website memenuhi harapan tersebut. IPA memungkinkan peneliti memprioritaskan perbaikan berdasarkan kesenjangan antara kinerja aktual dan harapan pengguna, yang merupakan komponen penting dalam menilai kualitas layanan online [15]. Dengan menggabungkan WebQual 4.0 dan IPA, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi lebih lanjut tentang kualitas website Rumah Sakit Dr. Mohammad Zyn Sampang [10]. Penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas layanan online rumah sakit dengan menggunakan empat instrumen utama Webqual 4.0: kemudahan, kualitas informasi, kualitas interaksi dengan layanan, dan kepuasan pengguna, serta analisis IPA [9]. Oleh karena itu, pengalaman pengguna yang lebih memuaskan dan efektif dapat dicapai untuk mendukung tujuan pemanfaatan layanan kesehatan online.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang di atas, beberapa masalah yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan pengguna (user satisfaction) terhadap website Rumah Sakit Dr. Mohammad Zyn kota Sampang ?
2. Bagaimana rekomendasi yang diberikan kepada pihak Rumah Sakit Dr. Mohammad Zyn Sampang ?

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan perumusan masalah di atas tujuan yang diharapkan tercapai pada penelitian ini diantaranya:

1. Menganalisa tingkat kepuasan berdasarkan sudut pandang pengguna.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil Importance-Performance Analysis (IPA) dengan tujuan mengidentifikasi prioritas perbaikan yang paling berdampak pada peningkatan kualitas website

## **1.4 Hipotesis**

1. Menjadikan acuan adopsi untuk perbaikan yang digunakan dalam pengembangan website berdasarkan hasil pengukuran kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
2. Meningkatkan performa website Rumah Sakit Dr. Mohammad Zyn Sampang guna mencapai sasaran dan tujuan diangkatnya penelitian ini.
3. Dapat mengukur kualitas layanan berdasarkan kepuasan pengguna website Rumah Sakit Dr. Mohammad Zyn Sampang dengan metode Webqual 4.0 yang mengacu pada beberapa dimensi yang termasuk pada metode tersebut.

## 1.5 Rencana Kegiatan

Rencana kegiatan yang digunakan dalam tugas akhir ini meliputi sebagai berikut:

### 1. Mengidentifikasi Masalah

Pada tahap ini, fokusnya adalah untuk menjelaskan dengan rinci masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir. Perlu dipahami secara mendalam inti permasalahan yang ada agar dapat dirumuskan dengan jelas.

### 2. Studi Literatur

Langkah ini melibatkan pencarian referensi terkait dengan masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir. Referensi dapat ditemukan melalui karya ilmiah dan buku, yang akan membantu mendukung pemahaman terhadap konteks dan dimensi masalah yang ada.

### 3. Perancangan dan Implementasi Metode Webqual Tahap ini mencakup langkah-langkah berikut:

#### a. Specify Context of Use (Menentukan Konteks Penggunaan):

Identifikasi karakteristik pengguna dan ruang lingkup yang akan digunakan untuk model User Experience (UX) berdasarkan metode Webqual 4.0.

#### b. Specify Requirements (Menentukan Kebutuhan): Identifikasi kebutuhan pengguna dan kebutuhan lain yang mendukung model UX.

### 4. Produce Design Solutions (Menghasilkan Solusi Desain): Perancangan model UX untuk mengatasi permasalahan yang diidentifikasi.

## 1.6 Jadwal Kegiatan

Jadwal pelaksanaan dibuat berdasarkan rencana kegiatan. Bar-chart bisa dibuat per bulan atau per minggu. Contoh bar-chart dapat dilihat di table 1.1 di bawah ini :

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan

Kegiatan	Bulan					
	1	2	3	4	5	6
<b>A. Tahap Persiapan</b>						
Observasi						
Identifikasi masalah						
Penentuan responden						
Penelitian						
Penyusunan kuisisioner						
<b>B. Tahap Pelaksanaan</b>						
Penyebaran kuisisioner						
Pengolahan data						
Penyusunan laporan						
Presentasi hasil						

\*Keterangan: shading warna *grayscale*