

Analisis Kualitas Website dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis

Romlih, Cahyani Budihartanti*

Fakultas Teknologi Informasi, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta
Jl. Raya Jatiwaringin No.2, RT.8/RW.13, Cipinang Melayu, Kec. Makasar, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota
Jakarta, Indonesia

Email: ¹ramli.paravet@gmail.com, ^{2,*}cahyani.cbh@nusamandiri.ac.id

Email Penulis Korespondensi: cahyani.cbh@nusamandiri.ac.id

Submitted: 31/07/2023; Accepted: 26/10/2023; Published: 28/10/2023

Abstrak—Perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) berkembang sangat pesat dan dinamis. www.rsuppersahabatan.co.id, merupakan salah satu website milik pemerintah dalam bidang kesehatan yang disediakan oleh RSUP Persahabatan sebagai bentuk pelayanan ke masyarakat dalam memberikan informasi dan layanan kesehatan secara online. Sebagai rumah sakit pusat rujukan respirasi nasional serta mempunyai visi sebagai Rumah Sakit level dunia yang memiliki layanan unggulan respirasi. Tentunya banyak sekali pengguna yang mengakses website tersebut untuk mencari informasi terkait kebutuhan layanan kesehatan, pelatihan, pendidikan dan penelitian di dalam bidang kesehatan serta kedokteran. Tentu hal ini menjadi sebuah tantangan RSUP Persahabatan untuk meningkatkan kualitas website agar dapat bersaing bukan lagi tingkat nasional melainkan dunia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan website RSUP Persahabatan. Instrument yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner dengan teknik simple random sampling. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode webqual dan IPA. Pada metode webqual terdiri dari aspek usability, information quality dan interaction quality. Pada metode IPA digunakan untuk menganalisis tingkat kesesuaian dan kesenjangan berdasarkan tingkat kepuasan dan harapan para pengguna.

Hasil dari penghitungan metode IPA dapat digambarkan dengan matrix IPA yang terdiri dari empat kuadran. Dari hasil analisa pada penelitian ini, nilai kesenjangan (gap) terbesar yaitu pada aspek information quality dengan nilai rata-rata 0,41%.

Kata Kunci: Analisis Kualitas Website; Website RSUP Persahabatan; Webqual 4.0; Web Quality; IPA

Abstract—The development of technology, information and communication (TIK) is growing very rapidly and dynamically. www.rsuppersahabatan.co.id, is a website owned by the government in the health sector provided by the Friendship Hospital as a form of service to the community in providing information and health services online. As a national respiratory referral center hospital and has a vision as a world-level hospital that has excellent respiratory services. Of course, many users access the website to seek information related to health service needs, training, education and research in the health and medical fields. Of course this is a challenge for Persahabatan Hospital to improve the quality of the website so that it can compete not at the national level but at the world level. The purpose of this study was to measure user satisfaction with the service quality of the Persahabatan Hospital website. The instrument used in this study was a questionnaire with a simple random sampling technique. In this study, the methods used were webqual and IPA methods. The webqual method consists of aspects of usability, information quality and interaction quality. The IPA method is used to analyze the level of suitability and gaps based on the level of satisfaction and expectations of the users. The results of calculating the IPA method can be described by the IPA matrix which consists of four quadrants. From the results of the analysis in this study, the largest gap (gap) is in the aspect of information quality with an average value of 0.41%.

Keywords: Website Quality Analysis; Persahabatan Hospital Website; Webqual 4.0; Web Quality; IPA

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan hasil survei APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) sebanyak 210,3 juta penduduk Indonesia sebagai pengguna internet. Hootsuite and we are social melaporkan sampai April 2022 pengguna internet di dunia sebanyak 5 Milyar. Website sebagai bentuk pemanfaatan internet [1]. [https://rsuppersahabatan.co.id](http://www.rsuppersahabatan.co.id), merupakan salah satu website milik pemerintah dalam bidang kesehatan yang disediakan oleh RSUP Persahabatan sebagai bentuk pelayanan ke masyarakat dalam memberikan informasi dan layanan kesehatan secara online. Untuk mengetahui apakah website RSUP Persahabatan sudah memenuhi harapan dari pengguna, maka perlu dilakukan pengukuran terhadap kualitas website berdasarkan persepsi pengguna [2].

Dalam penelitian [3] didapatkan hasil dengan metode Webqual 4.0 dan IPA bahwa kualitas layanan website BPJS Kesehatan masih belum memuaskan harapan dari penggunanya serta diperlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas kinerja pada dimensi information quality dan service interaction quality. Sedangkan pada penelitian [4] didapatkan hasil bahwa kualitas website Tokopedia memperoleh Webqual index dengan skor 0,85 artinya bisa dikatakan bagus, dan pada parameter menjamin keamanan informasi data pribadi memperoleh nilai ketimpangan terbesar yang harus diberi perhatian lebih untuk dilakukan perbaikan. Dalam penelitian [5] didapatkan nilai index tertinggi berada pada dimensi interaksi layanan dan hasil nilai index terendah berada pada dimensi kualitas informasi. Kemudian pada importance performance analysis, kuadran I menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu pada dimensi informasi kualitas terutama indikator informasi yang tepat waktu, dan informasi yang relevan. Serta dimensi kualitas interaksi pada indikator aman terhadap informasi pribadi dan fasilitas fitur dapat diakses dengan baik. Dalam penelitian [5] didapatkan nilai gap negatif, menandakan perusahaan harus melakukan perbaikan dengan lebih meningkatkan kualitas pada atribut Webqual. Selanjutnya

dengan pengukuran IPA, dimensi yang memiliki gap terbesar dan menjadi prioritas untuk perbaikan adalah service interaction quality dengan selisih gap sebesar (-0.29) yang berarti bahwa kualitas aktual yang dirasakan saat ini belum dapat memenuhi kualitas ideal secara spesifik yang diinginkan, maka tingkat kualitas dinyatakan masih kurang baik. Sedangkan dalam penelitian [6] didapatkan rata-rata nilai gap sebesar -0,84, disimpulkan bahwa website Kaskus secara performance dirasakan belum memenuhi harapan pengguna khususnya yang berkaitan erat dengan informasi dan interaksi layanan. Indikator yang harus mendapat prioritas perhatian lebih yaitu informasi dengan tingkat detail yang tepat, atribut informasi dapat dipercaya, informasi akurat, keamanan dalam bertransaksi, keamanan informasi pribadi, informasi aktual, informasi relevan, informasi dalam format yang sesuai serta mudah melakukan navigasi.

Website yang baik tentunya adalah yang berkualitas dan memenuhi harapan penggunanya. Kepuasan pelanggan dalam era persaingan digital harus diperhatikan mulai dari awal sampai akhir prosesnya [7].

Pada penelitian yang dilakukan oleh Sucipto dan Budihartanti pada tahun 2021, yang berjudul “Measurement e-commerce Services Quality: Applying Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis” hasil analisa pada penelitian, dimana nilai kesenjangan (gap) terbesar yaitu pada aspek interaction quality dengan nilai rata-rata 3.20%. Metode Importance Performance Analysis digunakan untuk menggambarkan kualitas website Shopee, dimana tidak ada atribut yang perlu segera dilakukan perbaikan [8]

Penelitian yang dilakukan oleh Gani dkk pada tahun 2020, yang berjudul “Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas WebsiteVISLOGPT.Citra Surya Indonesia”, berdasarkan aspek analisa kesenjangan (gap), tingkat kualitas websitevislog secara keseluruhan bernilai positif yaitu (0,05) yang artinya kualitas websitevislog sudah sesuai harapan pengguna, sedangkan berdasarkan hasil analisis kuadran diagram kartesius Important Performance Analysis (IPA), diketahui ada 7 item pada kuadran II yang dianggap kinerjanya harus dipertahankan [9].

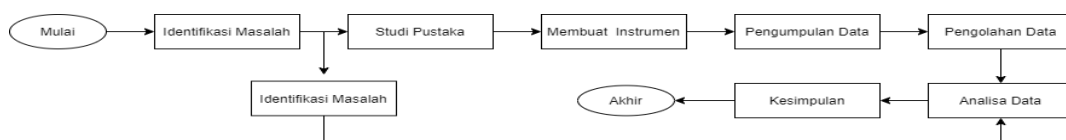
Penelitian yang dilakukan oleh Rosyadi dan Indartono pada tahun 2020, hasil penelitian evaluasi kualitas layanan website pada Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja menunjukkan bahwa kualitas website belum memenuhi harapan responden, sehingga website Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja perlu dilakukannya peningkatan kualitas karena belum memenuhi harapan (importance) responden [10].

Berdasarkan latar belakang tersebut maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas website RSUP Persahabatan, kemudian memetakannya dan memberikan rekomendasi perbaikan [11]. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Metode Webqual 4.0 dan IPA (Importance Performance Analysis). Webqual 4.0 merupakan sebuah metode untuk mengukur kualitas sebuah website berdasarkan persepsi pengguna [12]. Sedangkan Importance Performance Analysis adalah sebagai alat bantu untuk membandingkan sejauh mana hasil kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan pengguna [13].

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian merupakan acuan yang sangat penting untuk melakukan penelitian, dengan melalui beberapa tahapan yang diawali dengan identifikasi masalah, analisis data dan didapatkan kesimpulan sebagai tujuan akhir dari penelitian.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Pada gambar 1 merupakan tahapan penelitian yang dilakukan, meliputi :

- Identifikasi Masalah :** Melakukan identifikasi dari permasalahan terhadap objek penelitian yaitu website RSUP Persahabatan untuk dapat memberikan batasan masalah terhadap penelitian yang penulis lakukan dan melakukan hipotesis atau dugaan awal.
- Hipotesis :** Membuat hipotesis atau jawaban sementara atas rumusan masalah dalam penelitian ini.
H0: Tidak ada hubungan yang signifikan (berpengaruh) antara tingkat kinerja (performance) dengan tingkat kepuasan (importance) pengguna website rsupersahabatan.co.id.
H1: Terdapat hubungan yang signifikan (berpengaruh) antara tingkat kinerja (performance) dengan tingkat kepuasan (importance) pengguna website rsupersahabatan.co.id.
- Studi Pustaka :** Pada tahapan ini, penulis mencari dan mengumpulkan bahan literatur dan informasi yang berhubungan dengan penelitian yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas website dengan metode webqual dan IPA.
- Instrumen Penelitian :** Instrumen penelitian adalah sebuah alat yang dipakai untuk mengumpulkan data. Pada penelitian ini alat atau instrumen yang akan digunakan berupa kuesioner dengan sebuah model webqual 4.0 yang terdiri dari 3 dimensi dan 22 instrumen [14] dan menggunakan skala likert.

Tabel 1. Kisi-kisi instrumen penelitian

No	Dimensi	Kode Pernyataan	Pertanyaan
1.	Usability Quality	X1	Website RSUP Persahabatan mudah dipelajari dan dioperasikan
2.		X2	Interaksi dengan website RSUP Persahabatan jelas dan dimengerti
3.		X3	Website RSUP Persahabatan memiliki petunjuk/navigasi yang jelas
4.		X4	Website RSUP Persahabatan mudah digunakan
5.		X5	Website RSUP Persahabatan memiliki tampilan yang menarik
6.		X6	Desain website RSUP Persahabatan sesuai dengan tipe websitenya
7.		X7	Website RSUP Persahabatan meningkatkan kompetensi atau persaingan
8.		X8	Website RSUP Persahabatan membawa dampak positif bagi saya
9.		X9	Website RSUP Persahabatan memberikan informasi yang akurat
10.		X10	Website RSUP Persahabatan memberikan informasi yang terpercaya
11.	Information Quality	X11	Website RSUP Persahabatan memberikan informasi yang tepat waktu/update
12.		X12	Website RSUP Persahabatan memberikan informasi yang relevan
13.		X13	Website RSUP Persahabatan memberikan informasi yang mudah dimengerti
14.		X14	Website RSUP Persahabatan memberikan informasi secara detail
15.		X15	Website RSUP Persahabatan memberikan informasi dengan bentuk penyajian yang menarik
16.	Interaction Quality	X16	Website RSUP Persahabatan menunjukkan reputasi yang baik
17.		X17	Website RSUP Persahabatan aman untuk melakukan transaksi
18.		X18	Informasi pribadi tersimpan dengan baik
19.		X19	Website RSUP Persahabatan menciptakan kesan personal
20.		X20	Website RSUP Persahabatan memiliki komunitas
21.		X21	Website RSUP Persahabatan mempermudah komunikasi dengan RSUP Persahabatan
22.		X22	Website RSUP Persahabatan memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan
23.	Overall	X23	Tampilan website RSUP Persahabatan secara keseluruhan baik

e. Pengumpulan Data : Metode yang dipakai untuk pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, studi pustaka, serta kuesioner (angket).

f. Pengolahan Data : Data yang sudah terkumpul dari para responden, kemudian akan diolah dengan menggunakan bantuan tools olah data [15].

g. Analisis Data : Data yang terkumpul dari seluruh rseponden kemudian akan diolah dan di analisis menggunakan tools olah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk penyelesaian permasalahan pada penelitian ini.

h. Kesimpulan : Setelah proses analisis data, hasil akhirnya akan dapat ditarik sebagai sebuah kesimpulan sekaligus sebagai penutup dan apakah sudah sesuai dengan maksud dan tujuan dalam melakukan penelitian.

2.2 Metode Penelitian

Merujuk latar belakang dan tujuan daripada penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan metode atau teknik penelitian secara kuantitatif [16]. Metode ini tujuan utamanya adalah dapat melakukan pengukuran, dari pengukuran tersebut dapat mengukur antara persepsi dan harapan terhadap kualitas website RSUP Persahabatan serta menguji kembali hipotesis apakah ada hubungan yang signifikan (berpengaruh) antara tingkat kinerja (performance) dengan tingkat kepuasan (importance) pengguna website rsupersahabatan.co.id.

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah pengguna akhir atau orang yang mempunyai pengalaman atau pernah mengakses website RSUP Persahabatan. Dimana jumlah populasi pada penelitian ini tidak diketahui atau populasi yang dituju terlalu besar dan selalu berubah-ubah, maka untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus lemeshow [17] sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} P(1-P)}{d^2} \quad (1)$$

Ket: n = jumlah sampel, $Z_{1-\alpha/2}$ = nilai standar (1,96), P= maksimal estimasi 50%, d= sampling error 10%

$$n = (1,96)^2 \cdot 0,5(1-0,5) / (0,1)^2$$

n = 96 responden dibulatkan menjadi 100 responden

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap ini berisi hasil dan pembahasahan dari penelitian, dimana dalam penelitian ini analisis yang dilakukan adalah menggunakan metode webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis terhadap website RSUP Persahabatan.

3.1 Gambaran umum website RSUP Persahabatan

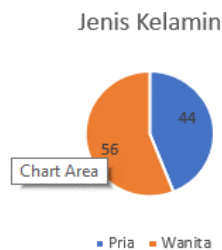
Website RSUP Persahabatan mulai dikembangkan pada tahun 2003. Fungsi utama Website RSUP Persahabatan adalah untuk menyediakan layanan kesehatan, pendidikan maupun pelatihan agar bisa diakses secara online. Website RSUP Persahabatan bisa diakses dengan alamat <https://rsuppersahabatan.co.id>.



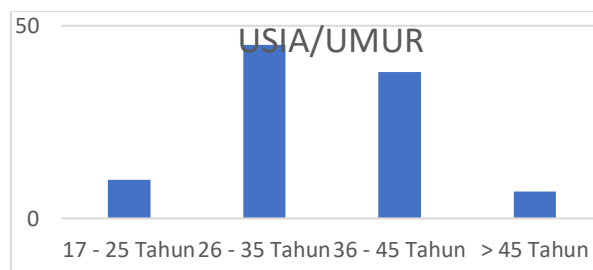
Gambar 2. Homepage website RSUP Persahabatan

3.2 Demografi responden

Jumlah responden yang menjawab kuesioner pada penelitian ini sebanyak 100 orang dimana terdiri dari 44 orang berjenis kelamin pria dan 56 orang berjenis kelamin wanita dengan rentang umur 17-25 tahun 10 orang, 26-35 tahun sebanyak 45 orang, 36-45 tahun sebanyak 38 orang dan >45 tahun sebanyak 7 orang. Sebagaimana terlihat pada gambar 3 dan gambar 4 dibawah ini:



Gambar 3. Data reponden berdasarkan jenis kelamin



Gambar 4. Data reponden berdasarkan usia

3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

- Uji Validitas merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Rumus yang digunakan untuk uji validasi dengan teknik korelasi produk momen pearson [18]. Jika r hitung (koefisien validitas) lebih besar dari r tabel, maka instrument penelitian dinyatakan valid dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Tabel 2. Hasil uji validitas webqual terhadap performance

No	Variabel	Kode Pernyataan	Koefisien Validitas	r Tabel	Kesimpulan
1	Usability Quality	X1	0,864	0,1966	Valid

No	Variabel	Kode Pernyataan	Koefisien Validitas	r Tabel	Kesimpulan
2		X2	0,875	0,1966	Valid
3		X3	0,894	0,1966	Valid
4		X4	0,86	0,1966	Valid
5		X5	0,868	0,1966	Valid
6		X6	0,843	0,1966	Valid
7		X7	0,786	0,1966	Valid
8		X8	0,808	0,1966	Valid
9		X9	0,86	0,1966	Valid
10		X10	0,861	0,1966	Valid
11		X11	0,831	0,1966	Valid
12	Information Quality	X12	0,799	0,1966	Valid
13		X13	0,8	0,1966	Valid
14		X14	0,854	0,1966	Valid
15		X15	0,821	0,1966	Valid
16		X16	0,785	0,1966	Valid
17		X17	0,822	0,1966	Valid
18		X18	0,781	0,1966	Valid
19	Interaction Quality	X19	0,805	0,1966	Valid
20		X20	0,836	0,1966	Valid
21		X21	0,829	0,1966	Valid
22		X22	0,795	0,1966	Valid
23	Overall	Y	0,806	0,1966	Valid

Tabel 3. Hasil uji validitas webqual terhadap importance

No	Variabel	Kode Pertanyaan	Koefisien Validitas	R Tabel	Kesimpulan
1		X1	0,851	0,1966	Valid
2		X2	0,901	0,1966	Valid
3		X3	0,92	0,1966	Valid
4	Usability Quality	X4	0,911	0,1966	Valid
5		X5	0,933	0,1966	Valid
6		X6	0,915	0,1966	Valid
7		X7	0,869	0,1966	Valid
8		X8	0,857	0,1966	Valid
9		X9	0,926	0,1966	Valid
10		X10	0,929	0,1966	Valid
11		X11	0,906	0,1966	Valid
12	Information Quality	X12	0,908	0,1966	Valid
13		X13	0,898	0,1966	Valid
14		X14	0,92	0,1966	Valid
15		X15	0,856	0,1966	Valid
16		X16	0,839	0,1966	Valid
17		X17	0,8	0,1966	Valid
18		X18	0,813	0,1966	Valid
19	Interaction Quality	X19	0,856	0,1966	Valid
20		X20	0,864	0,1966	Valid
21		X21	0,859	0,1966	Valid
22		X22	0,795	0,1966	Valid
23	Overall	Y	1	0,1966	Valid

Pada tabel 2 dan tabel 3 diatas, dapat dilihat bahwa nilai r hitung (koefisien validitas) lebih besar dari nilai r tabel, sehingga instrument pada performance dan importance pada penelitian ini valid semua.

- b. Uji Reliabilitas merupakan pengukuran untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama menggunakan alat ukur yang sama pula. Teknik yang digunakan Alpha Cronbachs, dikatakan reliabel ketika memenuhi batas minimum skor alpha cronbachs sebesar 0,6 [19].

Tabel 4. Hasil interpretasi koefisin r webqual terhadap performance

Variabel	Koefisien r	Reliabilitas
Usability Quality	0,942	Sangat tinggi
Information Quality	0,924	Sangat tinggi
Interaction Quality	0,908	Sangat tinggi

Variabel	Koefisien r	Reliabilitas
Overall	1	Sangat tinggi

Tabel 5. Hasil interpretasi koefisien r webqual terhadap importance

Variabel	Koefisien r	Reliabilitas
Usability Quality	0,964	Sangat tinggi
Information Quality	0,963	Sangat tinggi
Interaction Quality	0,923	Sangat tinggi
Overall	1	Sangat tinggi

Berdasarkan tabel 4 dan 5 diatas, bahwa semua instrumen dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan memiliki rata-rata tingkat reliabilitas sangat tinggi.

3.4 Uji Beda

Menggunakan Uji Paired Sample T-Test, digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan rata-rata dua sampel yang berpasangan [20].

Tabel 6. Hasil Uji Paired Sample T-Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Importance - Performance	3.560.870	656.256	136.839	3.277.083	3.844.656	26.022	22	.000

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa nilai signifikansi (2-tailed) sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara Performance dan Importance.

3.5 Tanggapan responden

Pada tabel 7 menggambarkan tanggapan responden terhadap pernyataan dalam kuesioner, didapatkan jumlah responden sebanyak 100 responden.

Tabel 7. Tanggapan reponden pada webqual terhadap performance dan importance

No	Indikator	Jawaban Performance					Jawaban Importance				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Website RSUP Persahabatan mudah dipelajari dan dioperasikan	0	2	12	73	13	1	1	7	49	42
2	Interaksi dengan website RSUP Persahabatan jelas dan dimengerti	1	5	12	69	13	1	1	5	55	38
3	Website RSUP Persahabatan memiliki petunjuk/navigasi yang jelas	1	5	16	66	12	1	2	5	59	33
4	Website RSUP Persahabtan mudah digunakan	1	1	13	70	15	1	1	4	61	33
5	Website RSUP Persahabatan memiliki tampilan yang menarik	2	7	23	54	14	2	2	9	56	31
6	Desain website RSUP Persahabatan sesuai dengan tipe websitenya	1	6	18	65	10	1	3	8	61	27
7	Website RSUP Persahabatan meningkatkan kompetensi atau persaingan	2	4	31	57	6	2	2	13	58	25
8	Website RSUP Persahabatan membawa dampak positif bagi saya	0	3	17	70	10	1	2	5	63	29
9	Website RSUP Persahabatan memberikan informasi yang akurat	0	9	19	58	14	1	1	8	55	35
10	Website RSUP Persahabatan memberikan informasi yang terpercaya	0	2	20	68	10	1	0	5	59	35
11	Website RSUP Persahabatan memberikan informasi yang tepat waktu/update	0	4	26	61	9	1	0	9	59	31
12	Website RSUP Persahabatan memberikan informasi yang relevan	0	1	16	71	12	1	0	6	60	33
13	Website RSUP Persahabatan memberikan informasi yang mudah dimengerti	0	3	15	68	14	1	1	3	59	36

No	Indikator	Jawaban Performance					Jawaban Importance				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Website RSUP Persahabatan memberikan informasi secara detail	0	8	22	61	9	1	1	5	61	32
15	Website RSUP Persahabatan memberikan informasi dengan bentuk penyajian yang menarik	1	7	18	66	8	1	3	6	62	28
16	Website RSUP Persahabatan menunjukkan reputasi yang baik	0	2	18	69	11	1	1	3	65	30
17	Website RSUP Persahabatan aman untuk melakukan transaksi	1	9	23	59	8	2	6	10	57	25
18	Informasi pribadi tersimpan dengan baik	1	1	25	58	15	2	1	11	54	32
19	Website RSUP Persahabatan menciptakan kesan personal	0	5	25	62	8	1	5	11	59	24
20	Website RSUP Persahabatan memiliki komunitas	4	5	30	56	5	3	4	15	56	22
21	Website RSUP Persahabatan mempermudah komunikasi dengan RSUP Persahabatan	0	6	19	66	9	1	3	6	64	26
22	Website RSUP Persahabatan memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan	0	1	20	71	8	1	0	8	60	31
23	Tampilan website RSUP Persahabatan secara keseluruhan baik	1	2	8	77	12	1	1	4	63	31

3.6 Tingkat Ketimpangan (GAP)

Untuk mendapatkan nilai ketimpangan (GAP) menggunakan rumus [21]:

Gap = performance – importance

(2)

Tabel 8. Perhitungan GAP

No.	Variabel	Indikator	Performance	Importance	GAP
1	Usability Quality	X1	3,97	4,3	-0,33
2		X2	3,88	4,28	-0,4
3		X3	3,83	4,21	-0,38
4		X4	3,97	4,24	-0,27
5		X5	3,71	4,12	-0,41
6		X6	3,77	4,1	-0,33
7		X7	3,61	4,02	-0,41
8		X8	3,87	4,17	-0,3
		Rata-rata	3,83	4,18	-0,35
9	Information Quality	X9	3,77	4,22	-0,45
10		X10	3,86	4,27	-0,41
11		X11	3,75	4,19	-0,44
12		X12	3,94	4,24	-0,3
13		X13	3,93	4,28	-0,35
14		X14	3,71	4,22	-0,51
15		X15	3,73	4,13	-0,4
		Rata-rata	3,81	4,22	-0,41
16	Interaction Quality	X16	3,89	4,22	-0,33
17		X17	3,64	3,97	-0,33
18		X18	3,85	4,13	-0,28
19		X19	3,73	4	-0,27
20		X20	3,53	3,9	-0,37
21		X21	3,78	4,11	-0,33
22		X22	3,86	4,2	-0,34
		Rata-rata	3,75	4,08	-0,32
23	Overall	X23	3,97	4,22	-0,25
		Rata-rata	3,97	4,22	-0,25
Total Keseluruhan		Nilai Rata-Rata	3,84	4,17	-0,33

Pada tabel 8 diatas, didapatkan nilai gap < 0, yang berarti bahwa tingkat kinerja website RSUP Persahabatan belum sesuai dengan harapan dan kepentingan pengguna.

3.7 Uji Normalitas

Uji normalitas dengan Kolmogorov Smirnov merupakan bagian dari uji asumsi klasik yang bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal [22].

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		23
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	581.071.221
Most Extreme Differences	Absolute	.105
	Positive	.105
	Negative	-.077
Test Statistic		.105
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Pada tabel 9 diatas diketahui nilai signifikansi $0,200 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

3.8 Uji Korelasi

Uji korelasi bertujuan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antar variabel yang dinyatakan dengan koefisien korelasi (r). Jenis hubungan antar variabel performance dan importance bersifat positif dan negatif. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka berkorelasi, tetapi jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka tidak berkorelasi.

Tabel 10. Hasil uji korelasi

		performance	importance
performance	Pearson Correlation	1	.839**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	23	23
importance	Pearson Correlation	.839**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	23	23

Pada tabel 10 diatas merupakan hasil uji korelasi Pearson diketahui nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka variabel performance dan importance berkorelasi. Nilai Pearson Correlation 0,839 yang artinya memiliki derajat hubungan sempurna dan bentuk hubungannya positif. Karena nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05, maka keputusannya adalah TOLAK H_0 atau telah cukup bukti untuk menerima H_1 .

3.9 Analisis Kesesuaian

Untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja website RSUP Persahabatan saat ini dengan tingkat harapan pengguna. Untuk menghitung tingkat kesesuaian menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100 \% \quad (3)$$

Keterangan: Tki = Tingkat kesesuaian responden
Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan
Yi = Skor penilaian kepentingan pengguna

Tabel 11. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian

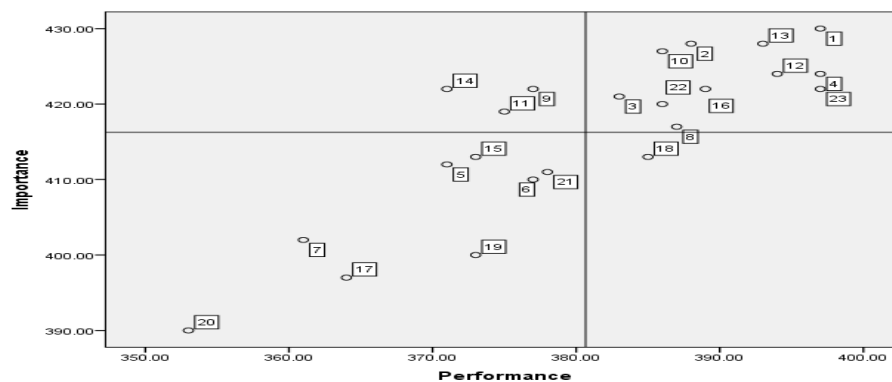
Pernyataan	Variabel	Xi	Yi	Tki
X1		3,97	4,3	92,33%
X2		3,88	4,28	90,65%
X3		3,83	4,21	90,97%
X4	Usability	3,97	4,24	93,63%
X5	Quality	3,71	4,12	90,05%
X6		3,77	4,1	91,95%
X7		3,61	4,02	89,80%
X8		3,87	4,17	92,81%
X9		3,77	4,22	89,34%

Pernyataan	Variabel	Xi	Yi	Tki
X10	Information Quality	3,86	4,27	90,40%
X11		3,75	4,19	89,50%
X12		3,94	4,24	92,92%
X13		3,93	4,28	91,82%
X14		3,71	4,22	87,91%
X15		3,73	4,13	90,31%
X16	Interaction Quality	3,89	4,22	92,18%
X17		3,64	3,97	91,69%
X18		3,85	4,13	93,22%
X19		3,73	4	93,25%
X20		3,53	3,9	90,51%
X21		3,78	4,11	91,97%
X22		3,86	4,2	91,90%
Total Rata-Rata		3,81	4,16	91,45%

Pada tabel 11 diatas diketahui indikator yang memiliki tingkat kesesuaian terbesar menurut responden adalah x4 dengan nilai sebesar 93,63%, sedangkan yang terendah adalah x14 dengan nilai sebesar 87,91%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan reponden pada atribut x14 masih rendah sehingga perlu segera diberikan perbaikan untuk meningkatkan tingkat kepuasan responden.

3.10 Analisis Importance Performance Analysis

Pada tahap ini akan digambarkan hasil analisis dalam bentuk diagram kartesius sebagai berikut:



Gambar 5. Diagram Kartesius

Pada gambar 5 merupakan gambar diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran [23]. Masing-masing kuadran diisi oleh indikator-indikator yang masuk ke kualifikasi masing-masing kuadran yang disesuaikan dengan hasil hitung nilai rata-rata. Berikut indikator yang masuk ke masing-masing kuadran:

b. Kuadran I (Prioritas Utama)

Pada kuadran ini menggambarkan bahwa tingkat harapan pengguna itu sangat tinggi namun kepuasan yang dirasakan itu rendah. Yang masuk kuadran ini yaitu Website RSUP Persahabatan kurang memberikan informasi yang akurat, Website RSUP Persahabatan kurang memberikan informasi yang tepat waktu/update, Website RSUP Persahabatan kurang memberikan informasi secara detail.

c. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran ini menggambarkan harapan pengguna tinggi dan tingkat kepuasannya juga tinggi Pada kuadran ini menggambarkan tingkat kinerja rendah dan harapan pengguna juga rendah. Yang masuk kuadran ini yaitu Website RSUP Pesahabatan mudah dipelajari dan dioperasikan, Interaksi dengan website RSUP Persahabatan jelas dan dimengerti, Website RSUP Persahabatan memiliki petunjuk/navigasi yang jelas, Website RSUP Persahabatan mudah digunakan, Website RSUP Persahabatan membawa dampak positif bagi saya, Website RSUP Persahabatan memberikan informasi yang terpercaya, Website RSUP Persahabatan memberikan informasi yang relevan, Website RSUP Persahabatan memberikan informasi yang mudah dimengerti, Website RSUP Persahabatan menunjukkan reputasi yang baik, Website RSUP Persahabatan memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan, dan Tampilan website RSUP Persahabatan secara keseluruhan baik.

d. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini menggambarkan tingkat kinerja rendah dan harapan pengguna juga rendah. Yang masuk kuadran ini yaitu Website RSUP Persahabatan memiliki tampilan yang menarik, Desain website RSUP Persahabatan sesuai dengan tipe websitenya, Website RSUP Persahabatan meningkatkan kompetensi atau persaingan, Website RSUP Persahabatan memberikan informasi dengan bentuk penyajian yang menarik, Website RSUP Persahabatan aman untuk melakukan transaksi, Website RSUP Persahabatan menciptakan



kesan personal, Website RSUP Persahabatan memiliki komunitas, Website RSUP Persahabatan mempermudah komunikasi dengan RSUP Persahabatan.

e. Kuadran IV (Berlebihan)

Pada kuadran ini menggambarkan layanan website RSUP Persahabatan itu sangat tinggi sedangkan tingkat kepuasan dari pengguna itu rendah, sehingga ini merupakan daerah berlebih. Yang masuk kuadran ini yaitu Informasi pribadi tersimpan dengan baik.

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian analisis kualitas website RSUP Persahabatan dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan IPA, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas website RSUP Persahabatan masih belum memuaskan harapan dari pengguna. Dari hasil uji korelasi diketahui bahwa performance (persepsi) mempunyai hubungan dengan derajat hubungan sempurna dan bentuk hubungannya positif terhadap importance (harapan). Ini artinya kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan pengguna Terdapat 3 indikator pada dimensi kualitas informasi yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas layanan website RSUP Persahabatan yaitu informasi yang akurat, informasi yang tepat waktu/update, dan informasi secara detail. Dan terdapat 11 indikator yang perlu dipertahankan diantaranya 5 indikator pada dimensi kualitas kegunaan yaitu mudah dipelajari dan dioperasikan, jelas dan dimengerti, memiliki petunjuk yang jelas, mudah digunakan dan website berdampak positif bagi pengguna, 3 indikator pada dimensi kualitas informasi yaitu informasi yang terpercaya, informasi yang relevan dan informasi mudah dimengerti, 2 indikator pada dimensi kualitas interaksi yaitu memiliki reputasi yang baik dan layanan sesuai dengan apa yang disajikan dan 1 indikator pada dimensi overall yaitu secara keseluruhan baik. Berdasarkan hasil perhitungan rerata nilai ketimpangan (GAP) sebesar -0,33 (negativ) yang menunjukkan bahwa tingkat kinerja yang diberikan masih dibawah tingkat kepentingan pengguna. Dengan segala kekurangan dan keterbatasan, penulis berharap kepada penulis selanjutnya dapat memberikan perbaikan dan pengembangan pada penelitian ini.

REFERENCES

- [1] Ismai, "Perancangan Website Sebagai Media Promosi Dan Informasi," J. Inform. Pelita Nusan., vol. 3, no. 1, pp. 82–86, 2018.
- [2] Siti Monalisa and Khairul Rizky, "Pengukuran kualitas website rumah batik andalan Metode Webqual 4.0 dan Impotance Performance Analysis," J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf., vol. 07,no.1, no. 1, pp. 27–35, 2021.
- [3] C. Budihartanti, S. Rusiyati, and M. Badrul, "Evaluasi Kualitas Website Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis," J. Inf. Syst. Applied, Manag. Account. Researh, vol. 3, no. 4, pp. 63–69, 2019.
- [4] A. A. Ihsan, U. Hidayati, and M. Mardinawati, "Analisis Kualitas Website Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis," Keunis, vol. 10, no. 2, p. 29, 2022, doi: 10.32497/keunis.v10i2.3519.
- [5] T. I. W. Gaia Evan Permana, "Analisis Kualitas Website Laku6.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA)," e-Proceeding Manag., vol. 7, no. 1, p. 1112, 2020.
- [6] R. Kemala, D. Siregar, and R. A. Fitriawan, "Analisis Kualitas Website Ruangguru. Com Menggunakan Webqual 4. 0 Dan Ipa (Importance Performance Analysis) Ruangguru. Com Website Quality Analysis Using Webqual 4. 0 and Ipa (Importance Performance Analysis)," Vol, vol. 5, no. 1, pp. 1201–1208, 2018.
- [7] Candrianto, Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar, Pertama. Literasi Nusantara, 2021.
- [8] S. Sucipto and C. Budihartanti, "Measurement e-commerce Services Quality: Applying Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis," J. Comput. Sci. Eng., vol. 1, no. 2, pp. 70–79, 2020, doi: 10.36596/jcse.v1i2.26.
- [9] A. Gani, S. Suparni, and L. A. Utami, "Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesi," Komputika J. Sist. Komput., vol. 9, no. 1, pp. 25–34, 2020, doi: 10.34010/komputika.v9i1.2849.
- [10] M. A. Rosyadi and K. Indartono, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," J. Ilm. Komput. Graf., vol. 14, no. 1, pp. 1–13, 2020.
- [11] G. Mandias, Y. Septiawan, and M. J. Bojoh, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompasso Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 And Ipa Methods Of Sla Tompasso," Cogito Smart J. J, vol. 7, no. 2, p. 2021, 2021.
- [12] H. Hariselmi and S. Sahara, "Pengukuran Kualitas Pengguna Terhadap Sistem Informasi Akademik (SIA) STMIK GICI Menggunakan Metode Webqual 4.0," J. Sist. Inf. dan Manaj., vol. 8, no. 1, pp. 1–9, 2020, doi: 10.47024/js.v8i1.193.
- [13] M. C. Ngulum and A. D. Indriyanti, "Evaluasi Kualitas Website Simontasi Unesa Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA)," J. Informatics Comput. Sci., vol. 2, no. 01, pp. 38–42, 2020, doi: 10.26740/jinacs.v2n01.p38-42.
- [14] M. N. A. Aulia and H. M. Jumhur, "Analisis Kualitas Websitenate SMB.telkomuniversity.ac.id Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," e-Proce, vol. 6, no. 2, p. 1992, 2019.
- [15] B. S. Azuar Juliandi, Irfan, Saprinal Manurung, "Mengolah Data Penelitian Bisnis Dengan SPSS - Azuar Juliandi, Irfan, Saprinal Manurung, Bambang Satriawan - Google Books." 2018.
- [16] U. Suharsaputra, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan. Bandung: Refika Aditama, 2012.
- [17] A. A. Hidayat, Cara Mudah Menghitung Besar Sampel. Surabaya: Health Books Publishing, 2021.
- [18] V. Rufaidah, W. Erwina, and A. Yanto, "Hubungan Kualitas Web Kandaga Terhadap Kebutuhan Informasi Pengguna," JIPI (Jurnal Ilmu Perpust. dan Informasi), vol. 4, no. 1, p. 31, 2019, doi: 10.30829/jipi.v4i1.2917.
- [19] K. S. Taber, "The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science



- Education,” *Res. Sci. Educ.*, vol. 48, no. 6, pp. 1273–1296, 2018, doi: 10.1007/s11165-016-9602-2.
- [20] S. Afifah, A. Mudzakir, and D. B. A. Nandiyanto, “How to Calculate Paired Sample t-Test using SPSS Software: From Step-by-Step Processing for Users to the Practical Examples in the Analysis of the Effect of Application Anti-Fire Bamboo Teaching Materials on Student Learning Outcomes,” *Indones. J. Teach. Sci.*, vol. 2, no. 1, pp. 81–92, 2022.
- [21] K. D. Syahputra, B. Praptono, and M. D. Idawicaksakti, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Gap Analysis Dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Barbershop The Tjoekoer,” *E-Proceeding Eng.*, vol. 7, no. 2, pp. 5204–5210, 2020.
- [22] A. Nasrum, *Uji Normalitas Data Untuk Penelitian*. Denpasar, Bali: Jayapangus Press, 2018.
- [23] J. A. Martilla and J. C. James, “Importance-Performance Analysis,” *J. Mark.*, vol. 41, no. 1, pp. 77–79, 1977.