

Analisis Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Kualitas Website E-Health Surabaya (Studi Kasus : E-Health Surabaya)

Mahida Hanifah R¹, Iman Ali M², Aldyan F³, Dzarrin Al Ghifari⁴, Moch Aburizal Fatwa⁵

^{1,2,3,4,5} Fakultas Ilmu Komputer/Program Studi Sistem Informasi

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Surabaya, Indonesia

e-mail: ¹ trilathif.upnjatim@gmail.com

Diajukan: 27 Desember 2021; Direvisi: 05 Mei 2022; Diterima: 17 Mei 2022

Abstrak

Keberadaan teknologi telah memberikan banyak manfaat bagi kehidupan manusia, salah satunya di bidang pendaftaran pasien baik ke puskesmas maupun rumah sakit. Salah satu website pendaftaran pasien yang banyak digunakan di masyarakat Indonesia adalah E-Health. E-Health merupakan layanan pendaftaran pasien secara online yang dapat digunakan untuk akses pendaftaran pasien ke Puskesmas Dan RSUD. Untuk mengetahui kualitas dari website tersebut maka perlu dilakukan pengukuran, Pengukuran tersebut perlu dilakukan untuk mengetahui kualitas suatu website agar kita dapat memahami pendapat para pengguna terhadap suatu website apakah pengguna sudah merasa cukup puas atau kualitas website masih perlu ditingkatkan. Pelaksanaan penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 dengan tiga indikator yaitu Usability (kegunaan), Information Quality (kualitas informasi), Service Interaction Quality (interaksi layanan) dan metode Importance Performance Analysis (IPA) sebagai metode perhitungan. Setelah dilakukan pengukuran adapun hasil dari penelitian ini Website E-Health perlu meningkatkan kinerjanya agar tingkat kinerja (Performance) lebih tinggi dibandingkan tingkat harapan (Importance) khususnya pada variabel Information Quality dan Service Interaction Quality indikator no 8 yang terletak pada kuadran A "Website menyediakan informasi yang cukup jelas" perlu dilakukan perbaikan pada website E-Health sebaiknya dilakukan secara berkelanjutan.

Kata kunci: E-Health, Website, Kegunaan, Kualitas Informasi, Interaksi Layanan.

Abstract

The existence of technology has provided many benefits for human life, one of which is in the field of patient registration both to puskesmas and hospitals. One of the patient registration websites that is widely used in Indonesian society is E-Health. E-Health is an online patient registration service that can be used to access patient registration at the Puskesmas and RSUD. To determine the quality of the website, it is necessary to measure. These measurements need to be carried out to determine the quality of a website so that we can understand the opinions of users of a website whether users are satisfied enough or the quality of the website still needs to be improved. The implementation of this research uses the webqual 4.0 method with three indicators, namely Usability (usability), Information Quality (quality of information), Service Interaction Quality (service interaction) and the Importance Performance Analysis (IPA) method as a calculation method. After measuring the results of this study, the E-Health website needs to improve its performance so that the level of performance (Performance) is higher than the level of expectation (Importance), especially on the Information Quality variable and Service Interaction Quality indicator no 8 which is located in quadrant A "The website provides information which is quite clear" it is necessary to make improvements to the E-Health website should be carried out on an ongoing basis.

Keywords: E-Health, Websites, Utility, Information Quality, Service Interaction.

1. Pendahuluan

Kemajuan dari teknologi informasi sejak abad ke-21 mampu menghadirkan hal-hal baru yang bisa semakin mempermudah kebutuhan hidup sehari-hari, salah satu contohnya adalah hadirnya internet. Teknologi dapat dimanfaatkan dan berperan penting untuk memenuhi tujuan bisnis ataupun digunakan untuk memberikan informasi yang penting. Seiring dengan berjalannya waktu, perkembangan teknologi,

terutama di dalam bidang Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) tidak dapat dielakkan lagi. Sejak tahun 2000 hingga sekarang ini, teknologi berkembang dan berevolusi secara pesat dari tahun ke tahun. Salah satu fenomena perkembangan teknologi yang mengalami perkembangan yang pesat dari masa ke masa adalah perkembangan internet dari masa ke masa. Internet telah berhasil mengubah kegiatan manusia dari yang awalnya dikerjakan secara manual dan membutuhkan waktu yang relatif lama, menjadi sebuah kegiatan yang praktis, mudah, dan relatif cepat. Salah satu dampak adanya teknologi di Indonesia adalah sistem pendaftaran pasien yang dulunya mengharuskan pasien datang langsung untuk melakukan pendaftaran, saat ini dapat melakukan pendaftaran dari rumah.

Salah satu sistem pendaftaran *online* pasien adalah e-health surabaya. Kegunaan dari e-health antara lain memudahkan akses pendaftaran pasien ke Puskesmas Dan RSUD, memudahkan pelayanan bagi pasien khususnya penduduk Kota Surabaya dengan cukup membawa e-KTP, pasien yang tidak membawa e-KTP dapat diverifikasi dengan pencarian nama dan alamat serta *finger print*, mempercepat sistem rujukan pasien dari Puskesmas ke RSUD dan sebaliknya. Kegunaan lainnya meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien berdasarkan resume medik pasien yang dirujuk atau rujuk balik, menjaga kualitas data pasien dengan pelayanan terpadu berbasis NIK, mengurangi beban *entry* petugas Puskesmas dan RS, mengurangi waktu antrian di Puskesmas dan RSUD, dokter dapat melihat riwayat pengobatan pasien sebelumnya, dan tersusunnya database kesehatan penduduk kota Surabaya. Hal ini dapat menghemat waktu dan tenaga bagi pasien dan tenaga kerja medis.

Namun perlu dilakukan suatu pengukuran agar dapat mengetahui kualitas website apakah sudah memenuhi kepuasan pengguna. Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* adalah Webqual 4.0. Metode webqual merupakan metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (masyarakat). Metode ini merupakan pengembangan dari *servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Metode Webqual disusun berdasarkan tiga variabel yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan interaksi layanan (*service interaction*).

Berdasarkan uraian diatas, maka diperlukan adanya analisis terhadap kualitas layanan *Website E-Health* Surabaya untuk mengetahui apakah *website* sudah sesuai dengan harapan pengguna atau belum. Metode IPA diikutsertakan dalam analisis ini karena metode ini mendukung dalam pengolahan data. Metode IPA adalah suatu metode yang membahas tentang perbandingan kinerja (*performance*) kualitas layanan suatu sistem yang sedang dirasakan saat ini dengan harapan atau kepentingan (*importance*) pengguna mengenai kualitas layanan yang ideal (Martilla & James, 1977). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui indikator-indikator pada webqual 4.0 mana yang dirasa masih kurang kinerjanya oleh pengguna atau tidak sesuai harapan pengguna, sehingga bisa dijadikan rekomendasi prioritas perbaikan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini melalui beberapa tahapan yaitu mulai dari studi literatur mengenai situs tokopedia, Metode Webqual, dan Metode *Importance Performance Analysis*. Hasil dari studi literatur adalah penelitian ini menggunakan 3 variabel yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Tahap selanjutnya menentukan populasi, sampel dan teknik *sampling* yang dipilih. Selanjutnya penulis melakukan penyebaran kuesioner kepada pengguna *website E-Health* yaitu mahasiswa UPN “Veteran” Jawa Timur. Setelah itu, penulis melakukan analisis terhadap data yang telah didapat dan melakukan penilaian terhadap tahapan-tahapan analisis yang telah dilakukan. Dari langkah-langkah yang telah dilakukan, penulis menjelaskan temuan yang telah didapat.

1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian adalah UPN “Veteran” Jawa Timur dengan populasi Mahasiswa UPN “Veteran” Jawa Timur itu sendiri.

2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini teknik *sampling* yang digunakan adalah *Probability Sampling* yaitu *random sampling*. *Random sampling* atau sampel acak merupakan teknik pengambilan sampel yang semua elemen populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih. Dalam *probability sampling* pemilihan sampel tidak dilakukan secara subyektif, sehingga semua populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel. Pada penelitian sampel yang diambil yaitu sebanyak 67 responden terhadap mahasiswa UPN “Veteran” Jawa Timur.

3. Cara Mengolah Hasil Pengamatan atau Wawancara

Untuk teknik pengolahan data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner, terdapat dua metode yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang dilihat dari selisih antara harapan pengguna dengan kinerja yang telah diberikan. Metode pertama yaitu metode Webqual 4.0. Metode ini yang dipakai

dengan berfokus terhadap tiga dimensi webqual kualitas *website* yaitu: *usability* (kualitas penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi). Metode kedua yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Pada metode ini menampilkan diagram scater dari *Importance Performance Analysis* dengan memiliki kriteria-kriteria yang terdapat pada 4 kuadran. Metode IPA bertujuan untuk mengukur keterkaitan antara persepsi dengan harapan konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa yang biasanya dikenal dengan *quadrant analysis*.

3. Hasil dan Pembahasan

Bagian ini membahas hasil dari penelitian dan pada waktu yang sama juga memberikan pembahasan dan yang komprehensif. Hasil penelitian dapat disajikan menggunakan gambar, grafik, tabel, dan lainnya yang membuat pembaca dapat memahami hasil penelitian dengan mudah. Pembahasan dapat dibuat dengan menggunakan beberapa sub-bab.

3.1. Hasil Persentase Keseluruhan Webqual 4.0 Terhadap Importance dan Performance

Perhitungan tingkat kesesuaian item atribut komitmen

Tabel Kinerja & Harapan

Tabel 1. Kinerja dan Harapan

Xi	Yi	Tki ($\frac{Xi}{Yi} \times 100\%$)
279	285	97,89%
275	283	97,17%
265	272	97,42%
261	265	98,49%
267	265	100,75%
272	283	96,11%
263	262	100,38%
267	277	96,38%
272	262	103,81%
262	262	100%
270	280	96,42%
263	268	98,13%
267	286	93,35%
272	279	97,49%
264	266	99,24%
271	264	102,65%
264	264	100%
266	269	98,88%

Xi	Yi	Tki ($\frac{Xi}{Yi} \times 100\%$)
267	266	100,37%
276	273	101,1%
266	266	100%
270	285	94,73%

Menghitung Tingkat Kesesuaian Total (Tki total) antara X (Kinerja) dengan Y (Harapan).

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$\Sigma Xi = 5899$$

$$\Sigma Yi = 5982$$

$$Tki = \frac{\Sigma Xi}{\Sigma Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{5899}{5982} \times 100\%$$

$$Tki = 98,61\%$$

Berdasarkan hasil yang diperoleh dibawah 100%, yang artinya tingkat kesesuaian kinerja perusahaan dibawah harapan konsumen. Namun masih dalam kategori sangat baik.

3.2. Nilai Pengukuran Kesenjangan GAP

Sebelum mencari nilai kesenjangan *website* E-Health, hal yang harus dicari terlebih dahulu adalah hasil rata-rata dari semua nilai *importance* dan *performance*. Rumus bisa dilihat pada persamaan dibawah.

Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Harapan (Y):

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{k}$$

$$X = \frac{\text{rata2 skor total}}{\text{jumlah variabel}}$$

$$X = \frac{88,04477612}{22}$$

$$X = 4,00$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{k}$$

$$Y = \frac{\text{rata2 skor total}}{\text{jumlah variabel}}$$

$$Y = \frac{89,28358209}{22}$$

$$Y = 4,06$$

Rumus untuk mendapatkan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada *website* E-Health bisa dilihat pada persamaan dibawah:

$$Q_i (\text{GAP}) = \text{Performance}(i) - \text{Importance}(i)$$

Hasil dari pengukuran didapatkan skor nilai rata-rata sebesar 4,06 untuk *importance* dan skor nilai rata-rata sebesar 4,00 untuk *performance*.

$$Q_i (\text{GAP}) = 4,00 - 4,06 = -0,06$$

Hasil perhitungan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa nilai kesenjangan (GAP) terhadap *website* E-Health memberikan nilai negatif yaitu sebesar -0,06. Angka tersebut merupakan gambaran dari kinerja *website* E-Health pada saat ini dianggap kurang dan belum mampu menyanggupi harapan pengguna *website* E-Health.

3.3. Analisa Kuadran dalam Importance dan Performance

Penelitian ini menggunakan metode IPA yaitu pada analisis kuadran yang berguna untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pengguna.

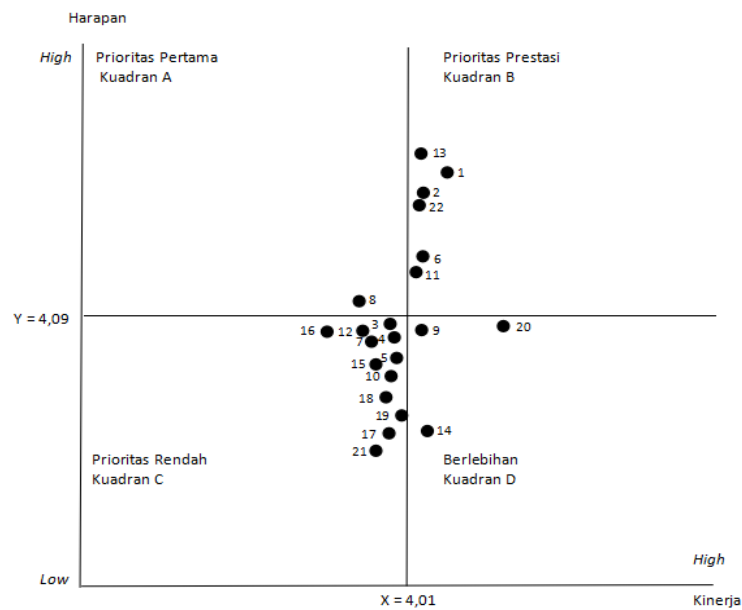
Tabel Analisis Kuadran dalam Importance dan Performance

Tabel 2. Analisis Kuadran Dalam Importance dan Performance

No	Variabel	Xi (Performance)	Yi (Importance)
1		4,16	4,25
2		4,1	4,22
3		3,96	4,06
4	<i>Usability</i>	3,9	3,96
5		3,99	3,96
6		4,05	4,22
7		3,93	3,91
8		3,99	4,13
9		4,06	3,91
10		3,91	3,91
11	<i>Information Quality</i>	4,03	4,18
12		3,93	4

No	Variabel	Xi (Performance)	Yi (Importance)
13		3,99	4,27
14		4,06	4,16
15		3,94	3,97
16		4,04	3,9
17		3,94	3,9
18	<i>Service Interaction Quality</i>	3,97	4,01
19		3,99	3,97
20		4,12	4,07
21		3,97	3,97
22		4,03	4,25
		Total	5899
	Mean	88,04477612	89,28358209

Hasil dari gambar kuadran Importance-Performance Analysis (IPA) bisa dilihat pada gambar dibawah.



Gambar 1. Hasil Analisa 4 Kuadran IPA

1. Kuadran A : Indikator yang dirasa penting namun kinerja yang diberikan rendah merupakan indikator yang termasuk pada kuadran I, maka harus ditingkatkan yaitu indikator nomor 8.
2. Kuadran B : Indikator yang dirasa penting dan kinerja yang diberikan baik atau sudah memenuhi harapan pengguna. Yang termasuk dalam Kuadran B adalah 1, 2, 6, 11, 13, dan 22.
3. Kuadran C : Indikator yang dirasa kurang penting dan kinerja yang diberikan juga tidak baik. Yang termasuk dalam Kuadran C adalah 3, 4, 5, 7, 10, 12, 15, 16, 17, 18, 19, dan 21.
4. Kuadran D : Indikator yang dianggap tidak penting oleh pengguna namun kinerja yang diberikan baik atau berlebihan. Yang termasuk dalam Kuadran D adalah 9, 14, dan 20.

4. Kesimpulan

Metode *Website quality* (Webqual) 4.0 dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah metode yang dipakai pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui kualitas dari layanan yang diberikan oleh *website* E-Health dan untuk mencari tahu indikator-indikator yang perlu ditingkatkan kualitasnya. Hasil dari perhitungannya memberikan hasil negatif (<0) yaitu sebesar -0,06. Angka tersebut mengartikan bahwa taraf kinerja yang ditawarkan atau diberikan oleh *website* E-Health masih kurang dan belum bisa menyanggupi harapan penggunaannya. Nilai perolehan setelah menganalisis dengan menggunakan kuadran IPA didapatkan 1 indikator yang terdapat pada kuadran A artinya indikator yang dijadikan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan kualitasnya karena mempunyai kepentingan atau harapan yang tinggi sedangkan kinerja yang diberikan rendah, yaitu indikator nomor 8, “*Website* menyediakan informasi yang cukup jelas”.

Enam indikator pada kuadran B yang harus dipertahankan kualitasnya disebabkan tingkat kepentingan dan kinerjanya sama-sama tinggi yaitu indikator yang pertama adalah nomor 1 “*Website* mudah dipelajari dan mudah dioperasikan”, Indikator yang kedua ialah nomor 2 yaitu “Interaksi dengan *website* jelas dan mudah dimengerti”, Indikator yang ketiga ialah nomor 6 yaitu “*Website* dapat menambah pengetahuan dan informasi bagi pengguna”, Indikator yang keempat ialah nomor 11 yaitu “*Website* menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami”, Indikator yang kelima ialah nomor 13 yaitu “*Website* menyediakan informasi yang mutakhir (*up to date*)”, dan Indikator yang keenam ialah nomor 22 yaitu “Saya merasa yakin bahwa semua informasi dan layanan dalam *website* berjalan baik sesuai harapan”.

Dua belas indikator pada kuadran C pada kuadran ini mempunyai taraf kinerja dan kepentingannya sama-sama rendah, bisa dikatakan kinerja dari sistem tidak begitu mempengaruhi kepentingan yaitu indikator pertama adalah nomor 3 yaitu “Tampilan *website* cukup atraktif”, indikator yang kedua adalah indikator nomor 4 yaitu “*Website* memiliki kemudahan navigasi”, indikator ketiga adalah nomor 5 yaitu “Tampilan sesuai dengan jenis *website*”, Indikator keempat adalah nomor 7 yaitu “*Website* memiliki tata

letak yang tepat”, Indikator kelima adalah nomor 10 yaitu “Website menyediakan informasi yang relevan”, Indikator keenam adalah nomor 12 yaitu “Website menyediakan informasi yang cukup detail”, Indikator ketujuh adalah nomor 15 yaitu “Website memiliki reputasi yang baik”, Indikator kedelapan adalah nomor 16 yaitu “Website memberikan rasa aman saat berinteraksi”, Indikator kesembilan adalah nomor 17 yaitu “Website menyimpan informasi pribadi pengguna dengan aman”, Indikator kesepuluh adalah nomor 18 yaitu “Website memberikan ruang untuk personalisasi dengan pengguna”, Indikator kesebelas adalah nomor 19 yaitu “Website memiliki kemudahan untuk menarik minat dan perhatian”, Indikator kedua belas adalah nomor 21 yaitu “Website memberikan ruang bagi pengguna untuk berinteraksi dengan instansi.”

Tiga indikator pada kuadran D pada kuadran ini dinyatakan berlebihan karena kualitas layanan yang terdapat pada kuadran ini dianggap pengguna kurang penting, tetapi kinerja yang diberikan dinilai terlalu berlebihan, yaitu Indikator yang pertama nomor 9 yaitu “Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya”, Indikator kedua nomor 14 yaitu “Website menyediakan informasi dalam format yang sesuai kebutuhan”, Indikator ketiga nomor 20 yaitu “Website menyampaikan maksud tujuan dari instansi”.

Saran yang diberikan oleh peneliti kepada *website* E-Health khususnya pihak-pihak yang bertanggung jawab dalam pengelolaan *website* E-Health, yaitu:

1. Hasil dari penelitian ini yaitu memperoleh hasil negatif yaitu sebesar -0,06 maka Website E-Health perlu meningkatkan kinerjanya agar tingkat kinerja (*Performance*) lebih tinggi dibandingkan tingkat harapan (*Importance*). Melakukan perbaikan yang berdasarkan pada hasil dari penelitian ini yaitu pada variabel *Information Quality* khususnya pada indikator yang termasuk ke dalam kuadran A yaitu nomor 8 “Website menyediakan informasi yang cukup jelas”, perbaikan pada *website* E-Health sebaiknya dilakukan secara berkelanjutan.
2. Evaluasi dilakukan secara berkelanjutan terhadap layanan agar dapat memperbaiki kualitas *website* E-Health serta mempertahankan dan meningkatkan layanan yang sudah baik kualitasnya yang dapat dilihat pada hasil dari kuadran B.

Daftar Pustaka

- [1] Apriliani, D, Fikry, M. and Hutajulu, M. J., “Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com,” JURNAL ILMIAH MERPATI, 8(1), 34-45, 2020.
- [2] Fatmala, W. S, Suprpto and Rachmadi, A, “Analisis Kualitas Layanan Website E Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA),” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(1), 175-183, 2018.
- [3] Gani, A, Suparni and Utami, L. A, “Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesia,” *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, 9(1), 25-34, 2020.
- [4] Rahmaini, S. N, Skripsi : “Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA),” 2018.
- [5] Saputra, J, Satrianansyah, S., Wijaya, H. O. L and rahman, T, “Analisis Kualitas Website Institut XYZ Menggunakan Metode Webqual dan IPA,” *Jurnal Sains Komputer dan Informatika*, 5(1), 318-327, 2021, <https://tunasbangsa.ac.id/ejurnal/index.php/jsakti/article/view/324/303>
- [6] Nasution, L, Aknuranda, I and Rachmadi, A, “Evaluasi Situs Web Pemerintah Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Situs Kecamatan Lowokwaru-Malang),” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(11), 4377-4384, 2018.
- [7] Makapedua, M, Tomponu, A, and Sandag, G, A, “Analisis Kualitas Website pada PT.DAW Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA),” *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 8(4), 339-345, 2020.
- [8] R. Husaini, M. Suyanto, and E. T. Luthfi, “Evaluasi Web Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Banatul menggunakan Metode Webqual & Importance Performance Analysisk,” p. 10, 2017.
- [9] J. R. Soeprpto and M. Kuning, “Analisis Kualitas Layanan Website SIKMB menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Pada BP Batam),” 6(15), 2019.
- [10] Kusuma, H, B, Suprpto and Az-Zahra, H, M, “Analisis Kualitas Layanan Website dengan menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance and Performance Analysis (IPA) pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno,” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(3), 2344-2353, 2019.