

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit Islam (RSI) Jemursari merupakan salah satu rumah sakit milik Yayasan Rumah Sakit Islam Surabaya (YARSIS) yang diresmikan pada 25 Mei 2002. Pada tanggal 1 Desember 2011, rumah sakit umum tipe B ini mendapat akreditasi penuh Pentahapan III yang berarti RSI Jemursari dinyatakan memenuhi 16 standar pelayanan dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit. Dua tahun kemudian pada tahun 2013, RSI Jemursari telah memperbarui ijin usahanya berdasarkan Surat Ijin nomor P2T/8/03/.23/02/X/2013 dari UPT Pelayanan Perijinan Terpadu Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

Pada saat ini, RSI Jemursari telah memiliki 24 pelayanan medis spesialis (termasuk poli umum), 87 orang dokter, dan 217 tempat tidur. Selain itu, RSI Jemursari juga memiliki elektrokardiogram (EKG), defibrilator, autoklav, ultrasonografi (USG), Sinar X, dan beberapa peralatan medis lainnya. Untuk mengenalkan fasilitas dan pelayanan yang dimiliki, RSI Jemursari menggunakan *website* yang beralamat di *rsisjs.com* sebagai salah satu media resmi untuk memberikan informasi tentang rumah sakit kepada masyarakat. Hal ini senada dengan pendapat Patsioura, Kitsiou, dan Markos (2009:223) yang menyatakan bahwa banyak rumah sakit memanfaatkan dan mengembangkan *website* sebagai media penyedia informasi tentang rumah sakit tersebut.

Situs *rsisjs.com* dikelola oleh Unit Pemasaran. Informasi yang diperbarui oleh Unit Pemasaran ke dalam *website* adalah jadwal praktek dokter spesialis

yang diberikan oleh Instalasi Rawat Jalan, daftar tarif kamar yang didapat dari Instalasi Rawat Inap, lowongan pekerjaan dari Unit Personalia, dan berbagai informasi lain tentang RSI Jemursari. Menurut Huizingh (2000:129), *website* yang dimiliki oleh perusahaan jasa lebih banyak berisi tentang informasi perusahaan dan spesifikasi produknya.

Catana dan Constantinescu (2007:145) berpendapat bahwa para pengguna internet merupakan pasar potensial besar untuk industri perawatan kesehatan. Pada tahun 2012, pengguna internet di Kota Surabaya mencapai 956.000 jiwa atau 31,6% dari total penduduk (APJII, 2012). Besaran jumlah pengguna internet ini, belum termasuk yang di luar Surabaya, merupakan peluang bagi RSI Jemursari untuk mendapatkan lebih banyak pelanggan melalui informasi yang didapatkan masyarakat dari *rsisjs.com*. Pendapat ini sesuai dengan penelitian Olson dan Dillon (2006:38-39) dalam jurnalnya, *Staying Power. Convert Web Site Visitors to Patients*, yang menyebutkan bahwa 12% pasien rawat inap memutuskan memilih menggunakan jasa sebuah rumah sakit setelah mengunjungi *website* rumah sakit tersebut.

Data Kementerian Kesehatan (2013) menunjukkan bahwa terdapat 51 rumah sakit di Kota Surabaya dan 43% di antaranya memiliki *website*. Berdasarkan data *Alexa Traffic Rank* yang diambil pada tanggal 24 Agustus 2014, *rsisjs.com* memiliki *Global Rank* 11.785.075. Dengan memasukkan alamat *website*, *Alexa* dapat menampilkan *Global Rank* yang merupakan kombinasi antara jumlah pengunjung per hari dan jumlah halaman yang dikunjungi (Vaughan dan Yang, 2012:1960). Mengingat RSI Jemursari adalah satu dari 12 rumah sakit di Surabaya yang memiliki pelayanan paling lengkap (Akreditasi 16

Pelayanan), maka *Global Rank* tersebut tergolong kurang baik jika dibandingkan dengan *Global Rank* situs rumah sakit swasta lainnya yang memiliki Akreditasi dan kelas di bawah RSI Jemursari. *Website* terbaik menurut *Alexa* adalah yang memiliki peringkat trafik paling rendah (Kanellopoulos dan Kotsiantis, 2012:74). Tidak hanya *Global Rank*, *Alexa* juga menunjukkan bahwa jumlah rata-rata halaman *rsisjs.com* yang dibuka seorang pengunjung adalah tiga halaman.

Tabel 1.1 *Global Rank* Situs Rumah Sakit Swasta di Surabaya

Nama RS <sup>1)</sup>	Kelas	Website	Global Rank
RS St. Vincentius a Paulo	B	rkzsurabaya.com	3.979.880
RS Lombok Dua Dua	Non Kelas	lombokduadua.com	5.529.274
RS Husada Utama	-	husadautamahospital.com	6.645.215
RS Adi Husada	B	adihusada.com	6.570.742
RS Premier	B	rs-premiersurabaya.com	7.080.715
RS Bedah	-	rsbs.co.id	9.644.114
RS AL Dr. Ramelan	I	rsalramelan.com	10.267.742
RS Islam Jemursari	B	rsisjs.com	11.785.075
RS PHC	B	rsphc.co.id	12.042.201
RS Darmo	C	rsdarmo.co.id	12.126.005
National Hospital	C	national-hospital.com	14.245.975
RS Islam Surabaya	B	rsisurabaya.com	15.821.614
RS Putri	C	rsputri.com	16.408.810
RS Nun	C	nun.co.id	17.693.586

<sup>1)</sup>Sumber: [http://sirs.buk.depkes.go.id/rsonline/data\\_list.php](http://sirs.buk.depkes.go.id/rsonline/data_list.php)

Untuk melihat persepsi pengunjung *rsisjs.com*, RSI Jemursari dapat melakukan pengukuran terhadap kualitas *website* yang dimiliki. Pengukuran dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas *rsisjs.com* terhadap kepuasan pengguna (pengunjung *rsisjs.com*). Salah satu metode yang baik dan paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas *website* adalah *WebQual* (Liu *et al.*, 2011:1554; Hassan, 2005:47). *WebQual* merupakan instrumen untuk menilai persepsi pengguna terhadap kualitas sebuah *website* (Barnes dan Vidgen, 2001:2).

*WebQual* 4.0 memiliki tiga kategori penilaian kuantitatif, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*.

*Usability* adalah kualitas yang berhubungan dengan desain situs, seperti tampilan, kemudahan penggunaan, dan kesan yang disampaikan kepada pengguna. *Information Quality* adalah kualitas isi sebuah *website*, seperti keakuratan, format, dan relevansi. Sedangkan *Service Interaction* adalah kualitas interaksi pengguna dengan pengelola *website*.

Dengan melakukan pengukuran menggunakan metode *WebQual* 4.0, maka dapat dilihat pengaruh *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* terhadap kepuasan pengunjung *rsisjs.com*. Selain itu, pengukuran yang dilakukan terhadap kualitas *rsisjs.com* dapat menunjukkan indikator mana saja yang perlu ditingkatkan dan indikator mana saja yang harus dipertahankan kualitasnya.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah bagaimana pengaruh kualitas *rsisjs.com* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *WebQual* 4.0. Perumusan masalah tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Usability* (kegunaan) terhadap kepuasan pengguna *rsisjs.com*?
2. Bagaimana pengaruh *Information Quality* (kualitas informasi) terhadap kepuasan pengguna *rsisjs.com*?
3. Bagaimana pengaruh *Service Interaction* (interaksi pelayanan) terhadap kepuasan pengguna *rsisjs.com*?

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam Tugas Akhir ini supaya penelitian tidak keluar dari topik bahasan adalah sebagai berikut:

1. Pertanyaan dalam kuesioner untuk variabel independen *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* berdasarkan jurnal yang ditulis oleh Barnes dan Vidgen (2002).
2. Metode statistika yang digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna adalah regresi linear berganda.
3. Pengolahan data hasil jawaban kuesioner dilakukan menggunakan perangkat lunak *IBM SPSS Statistic 20*.

### 1.4 Tujuan

Tujuan penelitian Tugas Akhir ini adalah untuk mengukur pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna *rsisjs.com* menggunakan metode *WebQual 4.0*. Tujuan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Mengukur pengaruh *Usability* terhadap kepuasan pengguna *rsisjs.com*.
2. Mengukur pengaruh *Information Quality* terhadap kepuasan pengguna *rsisjs.com*.
3. Mengukur pengaruh *Service Interaction* terhadap kepuasan pengguna *rsisjs.com*.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Laporan Tugas Akhir ini ditulis dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini terdiri dari latar belakang diambilnya topik Tugas Akhir, perumusan masalah Tugas Akhir, batasan masalah atau ruang lingkup pengerjaan Tugas Akhir, tujuan yang diharapkan dari pengerjaan Tugas Akhir ini, dan sistematika penulisan Tugas Akhir.

### **BAB II : Landasan Teori**

Bab ini menjelaskan tentang pengertian umum *website*, karakteristik *website* informasional, kualitas *website*, metode *WebQual* 4.0, analisis deskriptif, kepuasan pengguna *website*, hubungan antara kualitas *website* dan kepuasan pengguna *website*, skala Likert, teknik sampling, dan analisis regresi linear berganda.

### **BAB III : Metodologi Penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang tahap-tahap yang dikerjakan dalam penyelesaian Tugas Akhir yang terdiri dari identifikasi dan analisis permasalahan, model konseptual penelitian, definisi operasional variabel, pengukuran variabel, uji *content validity*, penyebaran kuesioner, dan analisis data.

### **BAB IV : Hasil dan Pembahasan**

Bab ini berisi penjelasan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan pada tahap analisis data serta rekomendasi yang diberikan sesuai hasil penelitian tersebut.

**BAB V : Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Saran merupakan masukan untuk RSI Jemursari dan untuk memperbaiki kualitas penelitian serupa khususnya bagi pihak yang ingin melanjutkan topik Tugas Akhir ini.

