

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab III dalam pengukuran kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna *website* akan membahas semua aktivitas yang dilakukan dari awal hingga akhir. Gambar 3.1 merupakan alur penelitian Tugas Akhir ini.



Gambar 3.1 Metodologi Penelitian

3.1 Tahap Awal

3.1.1 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan selama penelitian Tugas Akhir ini berlangsung dengan cara melakukan studi di perpustakaan dan internet, seperti melalui *website* Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (*pnri.go.id*) yang menyediakan banyak jurnal nasional dan internasional. Studi literatur dilakukan dengan tujuan

mendapatkan data dan pengetahuan yang lebih banyak mengenai materi pengukuran pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna *website*.

Literatur yang dipelajari adalah sebagai berikut:

1. Mengenai *website* informasional
2. Mengenai pengukuran kualitas *website* dan kepuasan pengguna *website*
3. Mengenai metode *WebQual* 4.0
4. Mengenai analisis statistika deskriptif
5. Mengenai analisis statistika regresi linear berganda
6. Mengenai skala Likert
7. Mengenai teknik sampling

3.1.2 Identifikasi dan Analisis Permasalahan

Identifikasi dan analisis permasalahan bertujuan untuk mengetahui penyebab permasalahan, manfaat peluang, atau arahan yang ada.

A. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai RSI Jemursari dan *website rsisjs.com*. Pada tahap ini diperoleh informasi mengenai profil RSI Jemursari, seperti visi, misi, dan moto. Selain itu juga diperoleh informasi mengenai fasilitas dan pelayanan yang dimiliki RSI Jemursari, sumber daya manusia, dan kinerja rumah sakit pada tahun 2013.

A.1 Visi dan Misi RSI Jemursari

Visi

Menjadi Rumah Sakit Islam Berstandar Internasional

Misi

1. Memberikan pelayanan jasa rumah sakit secara prima dan islami menuju standar mutu pelayanan internasional dengan dilandasi prinsip kemitraan.
2. Melaksanakan manajemen rumah sakit berdasarkan manajemen syari'ah yang berstandar internasional
3. Membangun sumber daya manusia rumah sakit yang professional sesuai standar internasional yang islami dengan diiringi integritas yang tinggi dalam pelayanan.
4. Menyediakan sarana prasarana rumah sakit untuk mewujudkan implementasi pelayanan islami dan bestandar internasional.

Moto

Kami Selalu Melayani dengan Ramah, Senyum, Ikhlas, dan Salam

A.2 Pelayanan dan Fasilitas RSI Jemursari

RSI Jemursari memiliki 24 pelayanan medis. Pelayanan medis yang dimiliki terdiri dari pelayanan medis dasar, seperti poli umum dan poli gigi. Selain pelayanan medis dasar, RSI Jemursari juga memiliki pelayanan medis spesialistik. Detil pelayanan medis yang dimiliki RSI Jemursari dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1 Pelayanan Medis Spesialistik RSI Jemursari

No.	Pelayanan	No.	Pelayanan
1	Poli Umum	13	Spesialis THT
2	Spesialis Anak	14	Spesialis Kesehatan Jiwa
3	Spesialis Obstetri & Ginekologi	15	Spesialis Urologi
4	Spesialis Penyakit Dalam	16	Spesialis Orthopedi
5	Spesialis Bedah	17	Spesialis Kulit & Kelamin
6	Spesialis Radiologi	18	Spesialis Bedah Syaraf
7	Spesialis Rehabilitasi Medis	19	Spesialis Patologi Klinik
8	Spesialis Anestesi	20	Poli Gigi Umum
9	Spesialis Jantung & Pem. Darah	21	Spesialis Bedah Mulut
10	Spesialis Syaraf	22	Spesialis Gigi Anak
11	Spesialis Paru	23	Spesialis Konservasi Gigi
12	Spesialis Mata	24	Spesialis Periodontia

RSI jemursari juga memiliki 217 tempat tidur. Jumlah tempat tidur terbanyak terdapat pada Ruang Kelas II sebanyak 69 buah dan kelas III sebanyak 48 buah. Sedangkan jumlah tempat tidur paling sedikit terdapat pada ruang VVIP sebanyak satu buah. Jumlah tempat tidur masing-masing ruang dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Jumlah Tempat Tidur

Ruang	Jumlah
VVIP	1
VIP	11
Kelas I	32
Kelas II	69
Kelas III	48
ICU	6
Bayi Baru Lahir	15
HCU	5
Kamar Bersalin	14
Isolasi	5
Operasi	11

A.3 Sumber Daya Manusia RSI Jemursari

RSI Jemursari memiliki 581 Sumber Daya Manusia (SDM) yang terdiri dari 165 pria dan 416 wanita. Persentase SDM di RSI Jemursari adalah 75%

tenaga kesehatan dan 25% tenaga non kesehatan. Detil SDM yang terdapat pada RSI Jemursari dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 SDM RSI Jemursari

Profesi	Jumlah	Persentase (%)
Dokter Umum & Spesialisnya	78	13.43
Dokter Gigi & Spesialisnya	9	1.55
Perawat & Spesialisnya	233	40.10
Bidan	21	3.61
Farmasi	40	6.88
Keteknisian Medis	39	6.71
Tenaga Kesehatan Lainnya	14	2.41
Tenaga Non Kesehatan	147	25.30
Total	581	100

Sumber: Unit Personalia (diolah)

Situs *rsisjs.com* yang dimiliki RSI Jemursari dikelola oleh Bidang Informasi dan Kerjasama, khususnya oleh Unit Pemasaran dan Kerjasama. Bidang Informasi dan Kerjasama juga membawahi Unit Informasi dan Pelayanan Pelanggan, Sistem dan Teknologi Informasi, serta Rekam Medis.

A.4 Kinerja RSI Jemursari Tahun 2013

Pada tahun 2013, RSI Jemursari melayani 86.488 pasien rawat jalan, 20.411 pasien rawat inap, dan 29. 403 pasien gawat darurat. Indikator kinerja RSI Jemursari pada Tahun 2013 dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Indikator Pelayanan RSI Jemursari tahun 2013

Nama Indikator	Angka Indikator
Jumlah Pasien Rawat Jalan	86.844
Jumlah Pasien Gawat Darurat	20.411
Jumlah Pasien Rawat Inap	29.403
<i>Bed Occupancy Ratio</i>	53,94
<i>Average Length of Stay</i>	3,76
<i>Turn Over Interval</i>	2,97

Tabel 3.4 Indikator Pelayanan RSI Jemursari tahun 2013 (lanjutan)

Nama Indikator	Angka Indikator
Net Death Rate	17
Gross Date Rate	25

Sumber: Unit STI

B. Observasi

Observasi merupakan tahap yang dilalui untuk melakukan pengamatan terhadap *rsisjs.com*. Situs *rsisjs.com* bersifat informasional yang memiliki tiga karakteristik utama, yaitu adanya *background company*, *specific product*, dan *non commercial*.



Gambar 3.2 Halaman Utama Website RSI Jemursari

a. *Background Company*

Karakteristik pertama adalah *background company* yang berisi informasi tentang visi dan misi RSI Jemursari, jajaran manajemen RSI Jemursari, dan daftar perusahaan yang menjadi mitra atau pelanggan RSI Jemursari. Pada halaman yang mencantumkan visi dan misi, pengelola website juga

mencantumkan nilai dasar RSI Jemursari yang tertuang dalam SYIFA; Shiddiq, Yakin, Iman, Fathanah, dan Amanah. Halaman ini dapat dilihat pada Gambar 3.3.

Visi

Menjadi Rumah Sakit Islam Berstandar Internasional

Misi

1. Memberikan pelayanan jasa rumah sakit secara prima dan Islami menuju Standar Mutu Pelayanan Internasional dengan dilandasi prinsip kemitraan
2. Melaksanakan Manajemen Rumah Sakit berdasarkan Manajemen Syariah yang berstandar Internasional
3. Membangun SDM Rumah Sakit yang profesional sesuai standar Internasional yang Islami dengan diiringi integritas yang tinggi dalam pelayanan
4. Menyediakan sarana prasarana rumah sakit untuk mewujudkan implementasi pelayanan Islami dan berstandar Internasional

Nilai Dasar : SYIFA

S : Shiddiq
dalam artian bahwa jujur dengan memiliki integritas dan kemandirian

Y : Yaqin
dalam artian bahwa yakin terhadap potensi diri dan kesembuhan pasien adalah berkat rahmat Allah SWT

I : Iman
dalam artian bahwa semua tindakannya dilandasi keimanan kepada Allah, disertai ikhlas dalam pelayanan dan bersifat fleksible

F : Fathanah
dalam artian bahwa cerdas dalam menangkap peluang dan selalu meningkatkan pengetahuan & sikap

A : Amanah
dalam artian bahwa dapat diandalkan dan transparan dalam menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawabnya

Gambar 3.3 Halaman Visi dan Misi

Pengelola *rsisjs.com* juga menampilkan susunan manajemen RSI Jemursari yang terdiri dari Dewan Pembina, Dewan Pengawas, dan Dewan Pengurus. Dewan Pengurus terdiri dari satu orang ketua, empat orang anggota, satu orang Direktur Utama, dan dua orang Wakil Direktur. Susunan manajemen RSI Jemursari tersebut dapat dilihat pada *rsisjs.com* seperti pada Gambar 3.4.

Gambar 3.4 Halaman Susunan Manajemen

RSI Jemursari juga menampilkan daftar perusahaan yang menjadi mitra dengan tujuan untuk menunjukkan kepada publik bahwa RSI Jemursari juga dipercaya untuk memberikan pelayanan medis kepada perusahaan.

Gambar 3.5 Halaman Daftar Rekanan

b. Specific Product

Karakteristik kedua adalah *specific product* yang menampilkan produk berupa layanan kesehatan apa saja yang dapat diperoleh masyarakat jika menjadi pasien. Layanan-layanan tersebut berupa rawat jalan, rawat inap, rawat khusus, dan penunjang medik. Halaman layanan pada *rsisjs.com* dapat dilihat pada Gambar 3.6.

The screenshot shows a website page for RSI Jemursari. At the top, there is a navigation bar with links to Home, Layanan & Fasilitas, Layanan, and Surel. The main content area has a large watermark in the center reading "INSTITUT BISNIS INFORMATIKA STIKOM SURABAYA". The page is titled "Layanan". It lists several service categories:

- RAWAT JALAN :**
 - Poli Umum
 - Poli KIA (Kesehatan Ibu dan Anak)
 - Klinik Laktasi
 - Spesialis bedah umum
 - Spesialis penyakit dalam
 - Spesialis mata
 - Spesialis saraf
 - Spesialis Kulit dan kelamin
 - Spesialis paru
 - Spesialis bedah saraf
 - Spesialis rehabilitasi medik
 - Spesialis bedah mulut
 - Spesialis kesehatan gigi anak
 - Spesialis Bedah TKV
 - One Day Care OK
 - One Day Care VK
 - Spesialis anak
 - Spesialis obstetri dan ginekologi
 - Spesialis THT
 - Spesialis Jantung dan pembuluh darah
 - Spesialis Kesehatan jiwa
 - Spesialis bedah orthopaedi
 - Spesialis bedah plastik
 - Spesialis urologi
 - Spesialis orthodontisi
 - Spesialis konservasi / endodontisi
- RAWAT INAP :**
 - Ruang Melati (Anak)
 - Ruang Mawar (Bersalin)
 - Ruang Azzara (Anak+Dewasa)
 - Ruang Dahlia (Dewasa)
 - Ruang Neonatus (Bayi)
 - Ruang Teratai (Dewasa)
 - Ruang Azzara II (Dewasa)
 - Ruang Zahira (VIP)
- RAWAT KHUSUS :**
 - Ruang Operasi
 - Ruang Bersalin Khusus
 - Ruang Intermediete
 - Ruang Pulih Sadar
 - Ruang ICU
 - Ruang Isolasi
- PENUNJANG MEDIK :**
 - Instalasi Laboratorium
 - Instalasi Rehab Medik
 - Instalasi Gizi
 - Instalasi Radiologi
 - Instalasi Farmasi

Gambar 3.6 Halaman Daftar Layanan

Di dalam *website* yang dimilikinya, RSI Jemursari juga menampilkan daftar jadwal praktek dokter spesialis untuk memudahkan pasien rawat jalan yang akan berkunjung.

The screenshot shows the RSI Jemursari website's main menu and a specific page for 'Jadwal Praktek Dokter Spesialis'. The main menu includes links for Home, Profile, Berita, Layanan & Fasilitas, Informasi, Rekanan, Lokasi, Galeri, and Kontak Kami. The 'Informasi' section is currently active. The 'Jadwal Praktek Dokter Spesialis' page displays two tables of doctor schedules:

No	Nama Dokter	Hari	Pagi	Sore
SPEIALIS ANAK				
1.	Dr. Nik Nink Soemiyarso, Sp. A	Senin s/d Jumat	-	19.00 - 21.00
2.	Dr. Zahra Hikmah, Sp. A	Senin s/d Jumat	-	17.00 - 19.00
3.	Dr. Nailul Huda, Sp. A	Senin s/d Jumat	08.00 - 11.00	-
		Sabtu	08.00 - 10.00	-
4.	Dr. Marethia, Sp.A	Sabtu	11.30 - 12.30	-
		Kamis	-	17.30 - 18.30
5.	Dr. Roosnawati, Sp.A	Senin, Selasa, Kamis, Jumat	07.00 - 09.00	-
		Sabtu	07.00 - 09.00	-
SPEIALIS PENYAKIT DALAM (INTERNIS)				
No	Nama Dokter	Hari	Pagi	Sore
1.	Dr. Lea Maera Shanty, Sp. PD	Senin s/d Jumat	08.00 - 11.00	-
		Sabtu	08.00 - 10.00	-
2.	Dr. Ari Baskoro, Sp. PD	Senin s/d Jumat	-	18.30 - 21.00
3.	Dr. Gunawan Widodo, Sp. PD	Senin, Selasa, Rabu, Jumat	-	19.00 - 21.00
4.	Dr. Efendi, Sp. PD	Senin, Rabu, Jumat	-	19.00 - 21.00
5.	Dr. Artaria, Sp. PD	Selasa	-	16.00 - 18.00
6.	Dr. Hani Bagijo, Sp. PD	Selasa, Rabu, Jumat	-	16.00 - 18.00

Gambar 3.7 Halaman Jadwal Praktek Dokter Spesialis

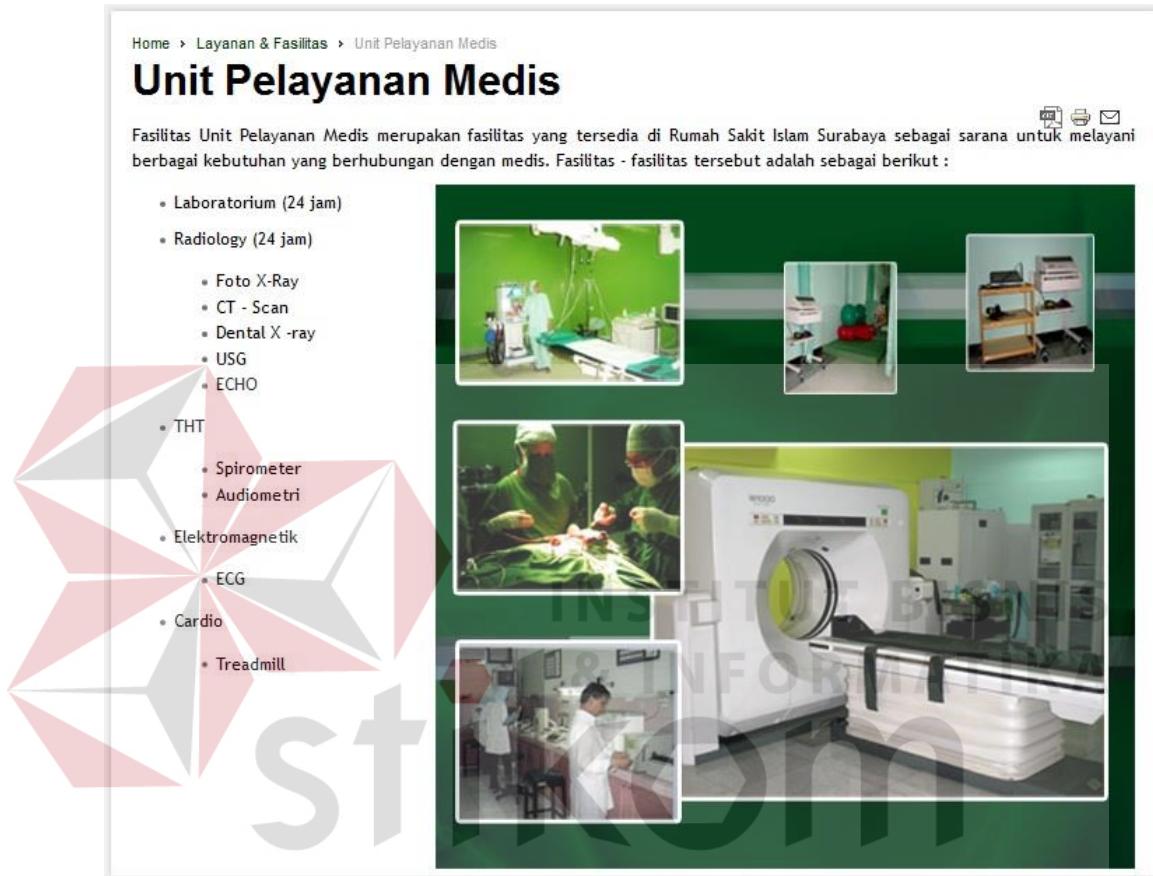
Pasien dan calon pasien dapat melihat daftar tarif kamar rawat inap RSI Jemursari. Pasien dapat memilih kamar mana yang dipilihnya dengan melihat halaman tersebut.

The screenshot shows the RSI Jemursari website's main menu and a specific page for 'Tarif Rawat Inap RSI Jemursari'. The main menu includes links for Home, Profile, Berita, Layanan & Fasilitas, Informasi, Rekanan, Lokasi, Galeri, and Kontak Kami. The 'Informasi' section is currently active. The 'Tarif Rawat Inap RSI Jemursari' page displays a table of room rates:

RUANG	KELAS	TARIF	FASILITAS
ZAHIRA			
VIP A	1.200.000	1 TEMPAT TIDUR PASIEN DAN 1 TEMPAT TIDUR PENUNGGU, AC, TV, LEMARI ES, PANTRY, SOFA, CARPORT, ALMARI, MICROWAVE, MUSHOLLAH DALAM, MEJA MAKAN LENGKAP, KAMAR MANDI DALAM	
VIP B	1.000.000	1 TEMPAT TIDUR PASIEN DAN TEMPAT TIDUR PENUNGGU, AC, TV, LEMARI ES, PANTRY, SOFA, ALMARI, MICROWAVE, MUSHOLLAH DALAM, MEJA MAKAN LENGKAP, KAMAR MANDI DALAM	
VIP C	800.000	1 TEMPAT TIDUR PASIEN DAN TEMPAT TIDUR PENUNGGU, AC, TV, LEMARI ES, SOFA, ALMARI, KAMAR MANDI DALAM	
VIP D	700.000	1 TEMPAT TIDUR PASIEN DAN TEMPAT TIDUR PENUNGGU, AC, TV, LEMARI ES, SOFA, ALMARI, KAMAR MANDI DALAM	

Gambar 3.8 Halaman Tarif Rawat Inap

RSI Jemursari juga menampilkan fasilitas atau teknologi layanan kesehatan apa saja yang mereka miliki untuk meyakinkan pasien terhadap kualitas rumah sakit.



Gambar 3.9 Halaman Teknologi Kesehatan

c. Non Commercial

Karakteristik ketiga adalah informasi *non commercial*. Situs rsisjs.com tidak menyediakan informasi non komersial. Seluruh informasi yang terkandung dalam berkaitan dengan RSI Jemursari, khususnya untuk promosi RSI Jemursari.

Berdasarkan aplikasi *visitor counter* yang terdapat pada halaman utama rsisjs.com, website RSI Jemursari ini dikunjungi rata-rata 1.333 kali per hari

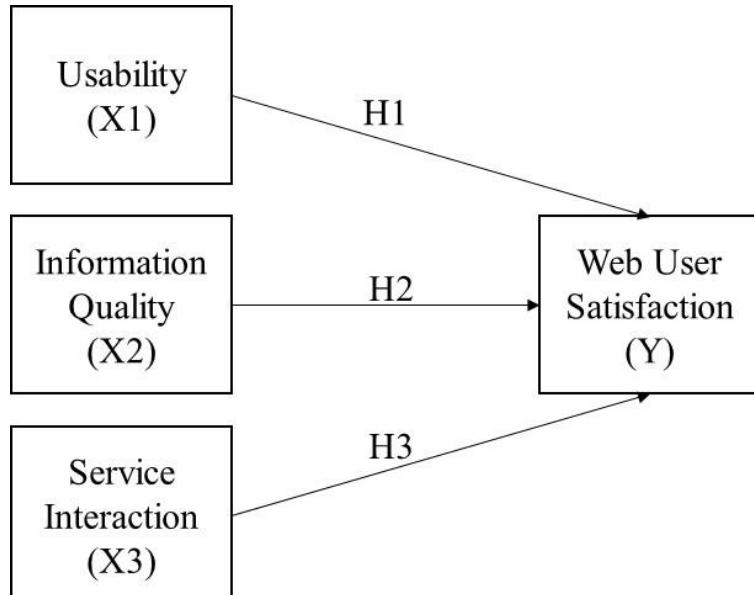
(dihitung sejak 19 Januari 2015 sampai 25 Januari 2015). Namun aplikasi tersebut tidak menyebutkan apakah yang dihitung adalah jumlah kunjungan atau *unique visitor*. Observasi juga dilakukan menggunakan bantuan *alexa.com*, anak perusahaan *amazon.com*. Menurut *alexa.com*, peringkat *rsisjs.com* per tanggal 24 Agustus 2014 adalah 11.785.075. Peringkat tersebut tergolong kurang baik jika dibandingkan dengan *website* milik rumah sakit lain yang memiliki akreditasi dan kelas lebih rendah. *Alexa.com* juga menampilkan data jumlah rata-rata halaman *rsisjs.com* yang dikunjungi setiap pengguna dalam satu hari, yaitu tiga halaman.

Populasi pengguna internet di Kota Surabaya menurut laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia pada tahun 2012 adalah 956 ribu jiwa atau 31,6% dari total penduduk Kota Surabaya. Hal ini merupakan peluang bagi RSI Jemursari untuk mendapatkan pelanggan dengan target pengguna internet, tidak hanya di Surabaya tetapi juga di luar Surabaya.

3.2 Tahap Pengembangan

3.2.1 Model Konseptual Penelitian

Berdasarkan hasil observasi terhadap *rsisjs.com*, *website* tersebut bersifat informasional. Untuk mengukur kualitas *website* informasional, *WebQual* 4.0 merupakan metode yang paling sesuai. Oleh karena itu, model konseptual penelitian Tugas Akhir ini dapat dilihat pada Gambar 3.10.



Gambar 3.10 Model Konseptual

Berdasarkan Gambar 3.10, ada hipotesis yang akan diteliti pada penelitian Tugas Akhir ini, yaitu:

H1: Terdapat hubungan antara *Usability* dan *Web User Satisfaction*

H2: Terdapat hubungan antara *Information Quality* dan *Web User Satisfaction*

H3: Terdapat hubungan antara *Service Interaction* dan *Web User Satisfaction*

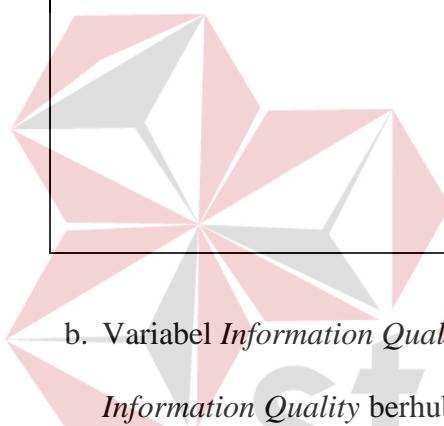
3.2.2 Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan model konseptual pada Gambar 3.10, ada tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. Definisi operasional masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

a. Variabel *Usability* (X₁)

Usability berfokus pada persepsi dan interaksi pengguna *website*, seperti kemudahan navigasi dan kesesuaian tampilan *website* dengan tipenya. Indikator dan pernyataan yang akan disusun dalam kuesioner dapat dilihat pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5 Indikator *Usability*

Indikator	Pernyataan
<p>1. Situs Mudah dipelajari 2. Interaksi dengan situs jelas dan dapat dipahami 3. Menu mudah digunakan 4. Situs Mudah digunakan 5. Situs memiliki tampilan yang menarik (gambar/foto dan warna yang baik) 6. Tampilan sesuai dengan tipikal situs 7. Situs mengandung kompetensi 8. Situs memberi kesan positif (bersedia mengunjungi situs kembali)</p> 	<p>1. Saya dapat mempelajari penggunaan <i>rsisjs.com</i> sesuai dengan kemampuan yang saya miliki. 2. Saya dapat berinteraksi dengan <i>rsisjs.com</i> dengan mudah dan jelas. 3. Saya merasakan kemudahan saat mencari informasi dan menelusuri bagian-bagian <i>rsisjs.com</i> 4. Saya tidak mengalami kesulitan saat menggunakan <i>rsisjs.com</i> 5. <i>rsisjs.com</i> memiliki tampilan yang menarik 6. Tampilan <i>rsisjs.com</i> (seperti warna, foto, dan gambar) sesuai dengan tipenya yang merupakan penyedia informasi layanan kesehatan 7. <i>rsisjs.com</i> berisi banyak hal yang berhubungan dengan keahlian dalam bidang kesehatan 8. <i>rsisjs.com</i> memberi kesan yang baik bagi saya</p>

b. Variabel *Information Quality* (X_2)

Information Quality berhubungan dengan kualitas isi *website*, seperti informasi yang berguna bagi pengguna *website*, berhubungan dengan *relevancy*, *accuracy*, dan format.

Tabel 3.6 Indikator *Information Quality*

Indikator	Pernyataan
<p>1. Informasi akurat 2. Informasi dapat dipercaya</p>	<p>1. <i>rsisjs.com</i> menyediakan informasi yang akurat/teliti, tidak ada kesalahan dalam penyampaiannya 2. <i>rsisjs.com</i> menyediakan informasi sesuai dengan fakta yang ada di RSI Jemursari</p>

Tabel 3.6 Indikator *Information Quality* (lanjutan)

Indikator	Pernyataan
3. Informasi <i>up-to-date</i> 4. Informasi relevan 5. Informasi mudah dipahami 6. Informasi lengkap/rinci 7. Informasi tersusun dengan baik	3. Informasi yang ada di <i>rsisjs.com</i> selalu diperbarui setiap ada kebijakan baru, seperti perubahan tarif kamar, jadwal praktek dokter, dan lowongan pekerjaan 4. <i>rsisjs.com</i> menyediakan informasi yang relevan, yaitu informasi tentang kesehatan dan informasi tentang RSI Jemursari 4. <i>rsisjs.com</i> menyediakan informasi yang mudah dipahami 5. <i>rsisjs.com</i> menyediakan informasi yang saya butuhkan dengan lengkap 6. Informasi yang ada di <i>rsisjs.com</i> tersusun dengan rapi

c. Variabel *Service Interaction* (X_3)

Service Interaction berhubungan dengan kualitas interaksi yang diperoleh pengguna *website*, seperti personalisasi dan komunikasi dengan pengelola *website*.

Tabel 3.7 Indikator *Service Interaction*

Indikator	Pernyataan
1. Memiliki reputasi yang baik 2. Personalisasi sesuai kebutuhan 3. Memberi ruang berkomunikasi sesama pengguna 4. Memberi ruang berkomunikasi dengan organisasi	1. Saya mengenal <i>rsisjs.com</i> sebagai penyedia informasi layanan kesehatan yang baik 2. Saya dapat memfilter/memilih informasi yang sesuai dengan kebutuhan 3. <i>rsisjs.com</i> menyediakan ruang bagi saya untuk berkomunikasi dengan pengunjung <i>rsisjs.com</i> lainnya 4. <i>rsisjs.com</i> menyediakan ruang bagi saya untuk bertanya kepada pengelola <i>website</i> mengenai layanan RSI Jemursari atau ketika saya menemukan masalah saat menggunakan <i>website</i>

d. Variabel *Web User Satisfaction* (Y)

Web User Satisfaction berhubungan dengan kepuasan pengguna *website* terhadap kinerja *website*. Kepuasan pengguna *website* dapat diukur dari apakah mereka tidak banyak membuang waktu saat membuka *website* dan bersedia mengunjungi *website* kembali jika membutuhkan.

Tabel 3.8 Indikator *Web User Satisfaction*

Indikator	Pernyataan
1. <i>Download Time</i> (Otto, Najdawi, dan Caron, 2000)	1. <i>rsisjs.com</i> dapat muncul dengan cepat saat pertama kali dibuka (tidak lebih dari 15 detik)
2. <i>Revisit</i> (Lian, Shiang, dan Ting, 2005)	2. Saya akan mengunjungi <i>rsisjs.com</i> lagi jika membutuhkan informasi layanan kesehatan
3. Rekomendasikan ke orang lain (Lian, Shiang, dan Ting, 2005)	3. Saya akan merekomendasikan <i>rsisjs.com</i> kepada rekan-rekan yang membutuhkan informasi layanan kesehatan
4. Dapat diakses 24 jam (Catana, Catana, dan Constantinescu, 2007)	4. <i>rsisjs.com</i> dapat dibuka setiap waktu

3.2.3 Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dalam penelitian Tugas Akhir ini menggunakan tujuh skala Likert dengan skor 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 7 (Sangat Setuju). Masing-masing skor didefinisikan sebagai berikut:

Tabel 3.9 Skor Pengukuran

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Kurang Setuju
4	Netral
5	Cukup Setuju
6	Setuju
7	Sangat Setuju

3.2.4 Uji Content Validity

Hsu dan Chiu (2004) dalam Jogiyanto (2008:75) melakukan uji validitas isi (*content validity*) kuesioner mengenai pemanfaatan *e-filling* kepada 10 orang untuk menilai kemudahan pemahaman dan urutan item-item kuesioner. Sedangkan Davis *et al* (1989) dalam Jogiyanto (2008:147) melakukan uji validitas isi kuesioner mengenai pemanfaatan *e-mail* dengan melibatkan 15 pastisipan yang terdiri dari lima mahasiswa dan sepuluh staf profesional.

Penelitian Tugas Akhir ini melibatkan 15 responden yang terdiri dari masyarakat umum untuk menguji tingkat kemudahan pemahaman terhadap isi kuesioner yang telah disusun. Pemilihan responden menggunakan teknik *non random sampling* dengan pendekatan *convenience sampling* atau *accidental sampling*, yaitu mengajukan pertanyaan kepada orang yang dijumpai hingga jumlah yang diinginkan (Sugiyono: 2009). Lokasi uji validitas isi kuesioner ditempatkan di alun-alun Kota Mojokerto dengan pertimbangan terdapat banyak warga dengan berbagai latar belakang. Pengumpulan pendapat responden untuk menilai kemudahan pemahaman isi kuesioner ini dilakukan pada 3 Januari 2014 yang bertepatan dengan hari libur, mulai pukul 07:30 hingga 10:30 WIB.

Penilaian para responden menunjukkan bahwa isi kuesioner dianggap mudah dipahami dengan rata-rata skor 6,19 pada tujuh skala Likert. Sedangkan waktu yang dibutuhkan para responden untuk mengisi kuesioner adalah rata-rata 3,07 menit. Rekapitulasi hasil uji *content validity* lebih lengkap dapat dilihat pada Lampiran 1. Berdasarkan hasil uji validitas isi kuesioner tersebut, disimpulkan bahwa kuesioner layak dibagikan untuk memperoleh penilaian pengguna *website* terhadap kualitas *rsisjs.com*.

3.2.5 Penyebaran Kuesioner

Setelah dilakukan uji *content validity*, langkah berikutnya adalah membuat kuesioner *online* menggunakan *Google Form* dan menyeirkannya ke para responden. Penyebaran kuesioner dan pengumpulan jawaban responden dilakukan selama enam hari, yaitu sejak tanggal 7 Januari 2015 hingga 13 Januari 2015.

A. Membuat Kuesioner *Online*

Jenis data yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah data primer yang dikumpulkan langsung dari responden menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner dibuat menggunakan *Google Form* sehingga dapat diisi responden dengan cepat. Kuesioner terdiri dari lima halaman yang dibagi menjadi empat halaman tentang kualitas *rsisjs.com* (kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan), kepuasan pengguna *rsisjs.com*, dan satu halaman identitas responden.

A.1 Kuesioner *Usability*

Usability adalah variabel bebas yang terdiri dari dua sub kategori, yaitu *usability* dan *site design*. Indikator penilaian *Usability* adalah: 1) kemudahan mempelajari situs, 2) kemudahan dan kejelasan interaksi dengan situs, 3) kemudahan navigasi, 4) kemudahan penggunaan situs, 5) tampilan situs, 6) tipe situs, 7) situs mengandung kompetensi, dan 8) kesan positif situs. Desain kuesioner *online* variabel *Usability* dapat dilihat pada Gambar 3.11.

Kuesioner Penilaian Kualitas Website dan Kepuasan Pengguna Website

Kuesioner ini berisi 23 pernyataan, terbagi dalam empat halaman, yang digunakan untuk menilai kualitas website dan kepuasan pengguna website. Silahkan mengunjungi website Rumah Sakit Islam Jemursari yang beralamat di rsisis.com sebelum mengisi kuesioner ini.

* Wajib

Kemudahan Penggunaan

Halaman ini berisi delapan pernyataan yang berhubungan dengan Kemudahan penggunaan website rsisis.com. Anda dapat mengisi kuesioner dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Netral
5. Cukup Setuju
6. Setuju
7. Sangat Setuju

Saya dapat mempelajari penggunaan website rsisis.com sesuai dengan kemampuan yang saya miliki. *

1 2 3 4 5 6 7

Saya dapat berinteraksi dengan website rsisis.com dengan mudah dan jelas. *

1 2 3 4 5 6 7

Saya merasakan kemudahan saat mencari informasi dan menelusuri bagian-bagian website rsisis.com *

1 2 3 4 5 6 7

Saya tidak mengalami kesulitan saat menggunakan website rsisis.com *

1 2 3 4 5 6 7

Website rsisis.com memiliki tampilan yang menarik. *

1 2 3 4 5 6 7

Tampilan website rsisis.com (seperti warna, foto, dan gambar) sesuai dengan tipenya yang merupakan penyedia informasi layanan kesehatan. *

1 2 3 4 5 6 7

Website rsisis.com berisi banyak hal yang berhubungan dengan keakuratan dalam bidang kesehatan. *

1 2 3 4 5 6 7

Website rsisis.com memberi kesan yang baik bagi saya. *

1 2 3 4 5 6 7

Lanjutkan >

Gambar 3.11 Desain Kuesioner *Usability*

A.2 Kuesioner *Information Quality*

Information Quality adalah variabel bebas yang terdiri dari tujuh indikator penilaian. Indikator penilaian *Information Quality* adalah: 1) keakuratan informasi, 2) kebenaran informasi, 3) pembaruan informasi, 4) relevansi informasi, 5) kemudahan informasi dipahami, 6) kelengkapan informasi, dan 7) kerapian informasi. Desain kuesioner *online* variabel *Information Quality* dapat dilihat pada Gambar 3.12.

Kualitas Informasi

Halaman ini berisi tujuh pernyataan yang berhubungan dengan Kualitas Informasi website [rsisjs.com](#). Anda dapat mengisi kuesioner dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Netral
5. Cukup Setuju
6. Setuju
7. Sangat Setuju

Website [rsisjs.com](#) menyediakan informasi yang akurat/teliti, tidak ada kesalahan dalam penyampaiannya/penulisannya. *

1	2	3	4	5	6	7
<hr/>						
<input type="radio"/>						

Website [rsisjs.com](#) menyediakan informasi sesuai dengan fakta yang ada di RSI Jemursari. *

1	2	3	4	5	6	7
<hr/>						
<input type="radio"/>						

Informasi yang ada di website [rsisjs.com](#) selalu diperbarui setiap ada kebijakan baru (seperti perubahan tarif kamar, perubahan jadwal praktik dokter, dan lowongan pekerjaan). *

1	2	3	4	5	6	7
<hr/>						
<input type="radio"/>						

Website [rsisjs.com](#) menyediakan informasi yang relevan, yaitu informasi tentang kesehatan dan informasi mengenai RSI Jemursari. *

1	2	3	4	5	6	7
<hr/>						
<input type="radio"/>						

Website [rsisjs.com](#) menyediakan informasi yang mudah dipahami. *

1	2	3	4	5	6	7
<hr/>						
<input type="radio"/>						

Website [rsisjs.com](#) menyediakan informasi yang saya butuhkan dengan lengkap. *

1	2	3	4	5	6	7
<hr/>						
<input type="radio"/>						

Informasi yang ada di website [rsisjs.com](#) tersusun dengan rapi. *

1	2	3	4	5	6	7
<hr/>						
<input type="radio"/>						

[« Kembali](#) [Lanjutkan »](#)

Gambar 3.12 Desain Kuesioner *Information Quality*

A.3 Kuesioner *Service Interaction*

Service Interaction adalah variabel bebas yang terdiri dari dua sub kategori, yaitu *trust* dan *empathy*. Indikator penilaian *Service Interaction* adalah:

- 1) reputasi situs, 2) personalisasi situs, 3) interaksi antar pengguna situs, dan 4)

interaksi antara pengguna dan pengelola situs. Desain kuesioner *online* variabel *Service Interaction* dapat dilihat pada Gambar 3.13.

Interaksi Pelayanan

Halaman ini berisi empat pernyataan yang berhubungan dengan kualitas Interaksi Pelayanan website [rsisjs.com](#). Anda dapat mengisi kuesioner dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Netral
5. Cukup Setuju
6. Setuju
7. Sangat Setuju

Saya mengenal website [rsisjs.com](#) sebagai penyedia informasi layanan kesehatan yang baik. *

1	2	3	4	5	6	7
<hr/>						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya dapat memfilter/memilih informasi yang sesuai dengan kebutuhan. *

1	2	3	4	5	6	7
<hr/>						
<input type="radio"/>						

Website [rsisjs.com](#) menyediakan ruang bagi saya untuk berkomunikasi dengan pengunjung website lainnya. *

1	2	3	4	5	6	7
<hr/>						
<input type="radio"/>						

Website [rsisjs.com](#) menyediakan ruang bagi saya untuk bertanya kepada pengelola website mengenai layanan RSI Jemursari atau ketika saya menemukan masalah saat menggunakan website. *

1	2	3	4	5	6	7
<hr/>						
<input type="radio"/>						

« Kembali
Lanjutkan »

Gambar 3.13 Desain Kuesioner *Service Interaction*

A.4 Kuesioner *Web User Satisfaction*

Web User Satisfaction adalah variabel bebas yang terdiri dari empat indikator penilaian. Indikator penilaian *Web User Satisfaction* adalah: 1) kecepatan membuka situs, 2) kesediaan kembali mengunjungi situs, 3) merekomendasikan situs ke orang lain, dan 4) situs dapat diakses 24 jam. Desain kuesioner *online* variabel *Web User Satisfaction* dapat dilihat pada Gambar 3.14.

Kepuasan Pengguna Website
 Halaman ini berisi empat pernyataan tentang kepuasan Anda sebagai pengguna website rsisjs.com.
 Anda dapat mengisi kuesioner dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju
 2. Tidak Setuju
 3. Kurang Setuju
 4. Netral
 5. Cukup Setuju
 6. Setuju
 7. Sangat Setuju

Website rsisjs.com dapat muncul dengan cepat saat pertama kali dibuka (tidak lebih dari 15 detik). *

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya akan mengunjungi website rsisjs.com lagi jika membutuhkan informasi layanan kesehatan. *

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya akan merekomendasikan website rsisjs.com kepada teman yang membutuhkan informasi layanan kesehatan. *

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Website rsisjs.com dapat dibuka setiap waktu. *

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

< Kembali **Lanjutkan >**

Gambar 3.14 Desain Kuesioner *Web User Satisfaction*

A.5 Kuesioner Identitas Responden

Selain berisi tentang indikator penilaian kualitas *rsisjs.com* dan kepuasan pengguna *rsisjs.com*, kuesioner juga berisi pertanyaan-pertanyaan tentang identitas responden. Desain kuesioner identitas responden dapat dilihat pada Gambar 3.15

Identitas Responden

Terimakasih telah memberikan pendapat tentang kualitas website [rsisjs.com](#) dari kepuasan pengguna website [rsisjs.com](#). Silahkan mengisi identitas Anda di bawah ini untuk menyelesaikan kuesioner.

Jenis Kelamin *

Laki-Laki
 Perempuan

Usia *

Pekerjaan *

Berapa banyak halaman website [rsisjs.com](#) yang pernah Anda kunjungi? (tidak termasuk halaman utama) *

1
 2
 3
 4 atau lebih

[Kembali](#) [Kirim](#)

Gambar 3.15 Desain Kuesioner Identitas Responden

B. Penentuan Sampel

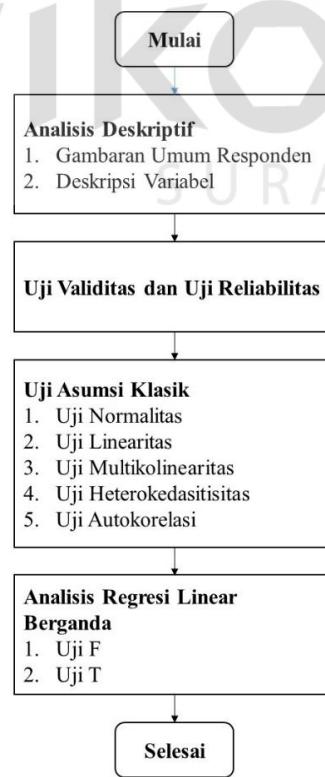
Populasi dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah pengunjung *rsisjs.com*. Situs *rsisjs.com* dapat diakses melalui internet sehingga siapapun dapat mengunjunginya. Untuk menentukan sampel dalam penelitian Tugas Akhir ini, teknik yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan pendekatan

purposive sampling yang merupakan pendekatan untuk memilih responden yang pernah mengunjungi *rsisjs.com*.

Informasi baru yang ada dalam *rsisjs.com* selalu dibagikan melalui *Facebook* RSI Jemursari Surabaya. Oleh karena itu, *link* kuesioner dibagikan kepada pengikut halaman *Facebook* tersebut. Responden yang mengisi kuesioner sebanyak 57 orang. Dari jumlah tersebut, 50 di antaranya digunakan sebagai sampel penelitian karena memenuhi syarat, yaitu pernah membuka minimal dua halaman *rsisjs.com*.

3.2.6 Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi *IBM Statistic 20* berdasarkan sampel dalam penelitian Tugas Akhir ini. Langkah-langkah analisis data dapat dilihat pada Gambar 3.16.



Gambar 3.16 Tahap Analisis Data