

## **BAB I**

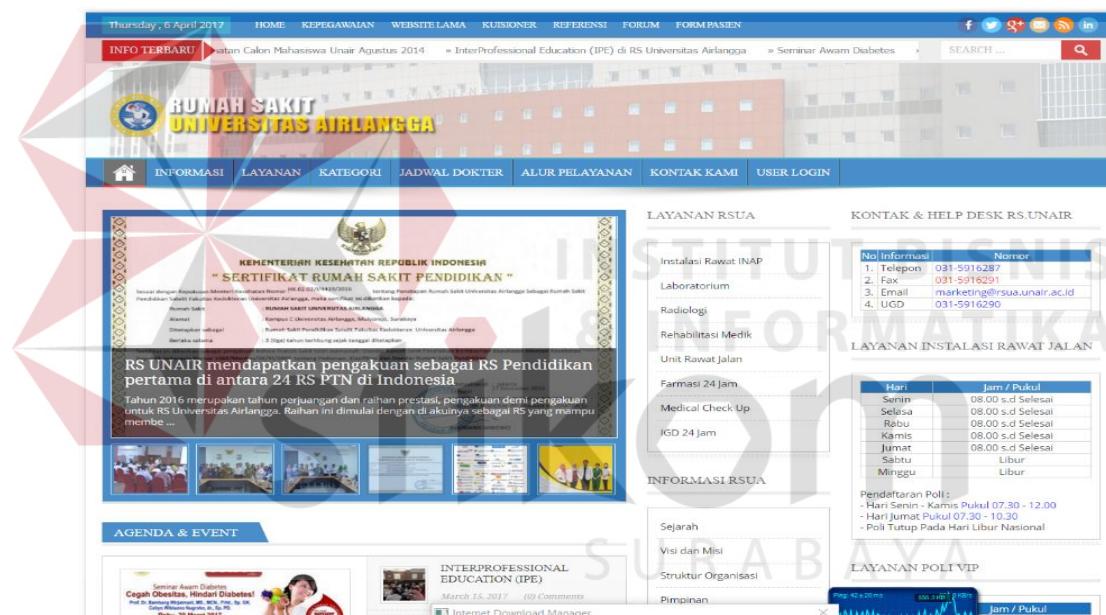
### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit Universitas Airlangga (RSUA) didirikan pada 14 Juni 2011 oleh Universitas Airlangga yang berawal dari Rumah Sakit Pendidikan Universitas Airlangga. Rumah Sakit Universitas Airlangga memiliki beberapa layanan-layanan seperti Instalasi Rawat Inap, Laboratorium, Radiologi, Rehabilitasi Medik, Unit Rawat Jalan, Farmasi 24 Jam, Medical Check Up, dan IGD 24 Jam. Rumah Sakit Universitas Airlangga memiliki visi yaitu Menjadi Rumah Sakit Pendidikan terkemuka di tingkat nasional dan internasional dalam pemberian pelayanan paripurna, pendidikan dan penelitian di bidang kesehatan, sedangkan misi dari RSUA yaitu menyelenggarakan fungsi pelayanan terintegrasi, bermutu dan mengutamakan keselamatan pasien, menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan terintegrasi bidang kedokteran dan kesehatan lainnya untuk menghasilkan lulusan atau tenaga kesehatan yang kompeten di bidangnya, melakukan penelitian terintegrasi berbasis pada keunggulan bidang kedokteran dan kesehatan lainnya yang berorientasi pada produk inovasi, menjadi pusat rujukan pelayanan kedokteran dan kesehatan yang unggul, dan mengembangkan manajemen rumah sakit yang produktif, efisien, bermutu, dan berbasis kinerja.

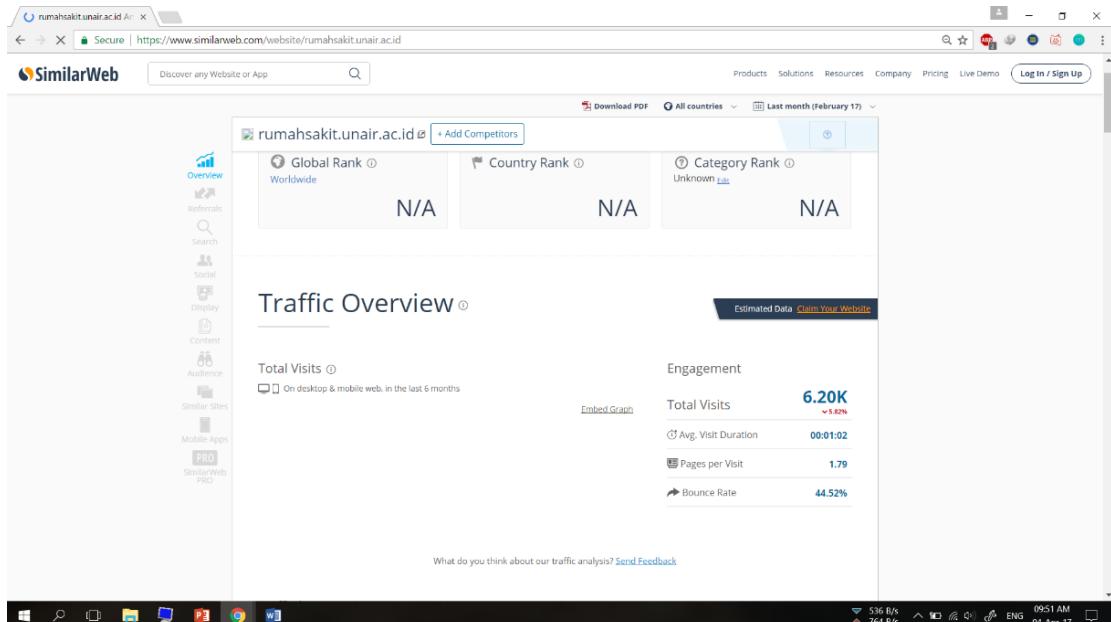
Pada saat ini, teknologi informasi dapat membantu pengguna agar berbagai kegiatan tersebut lebih mudah, praktis dan cepat. Berbagai kemudahan tersebut memunculkan beberapa teknologi informasi baru dan akan terus berkembang secara

pesat seiring banyak manfaat yang diperoleh dari teknologi informasi tersebut. RSUA memiliki *website* dengan alamat <http://rumahsakit.unair.ac.id/>. Website tersebut memiliki tujuan yaitu untuk memudahkan pengguna dalam mencari informasi tentang Rumah Sakit Universitas Airlangga yang berguna untuk kebutuhan pengguna *website*. *Website* tersebut memiliki fasilitas-fasilitas yaitu informasi, layanan, kategori, jadwal dokter, alur pelayanan, dan *contact person*. Selain itu, *website* RSUA juga memiliki beberapa *page* seperti forum, kuesioner, kepegawaian, testimonials, referensi dan perpustakaan.



Gambar 1.1 Interface *Website* Rumah Sakit Universitas Airlangga

*Website* Rumah Sakit Universitas Airlangga pada saat implementasi *website* tersebut belum pernah melakukan penilaian mengenai kualitas *website*, dan similarweb.com mencatat tidak adanya data-data tentang *traffic rank* dari *website* Rumah Sakit Universitas Airlangga. Dari *website* similiarweb.com mencatat total kunjungan yang mencapai 6 ribu pengunjung per April 2017.



Gambar 1.2 Traffic Overview Website Rumah Sakit Universitas Airlangga

(similiarweb.com)

Berdasarkan permasalahan yang ada pada website Rumah Sakit Universitas Airlangga, maka dalam tugas akhir ini dilakukan penelitian yaitu membuat pengukuran kualitas website dan pengunjung dari situs tersebut akan diberikan sebuah kuesioner kepada pengguna melalui pengambilan sampel secara acak. Hasil dari penelitian tersebut akan digunakan oleh pihak RSUA sebagai rekomendasi untuk bahan masukan, kritik dan saran untuk evaluasi pada pengembangan website RSUA.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana menganalisis pengaruh layanan website Rumah Sakit Universitas Airlangga terhadap kualitas penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Batasan masalah dari sistem yang dibahas adalah sebagai berikut :

1. Jumlah responden dari penelitian ini minimal 75 pengunjung *website* berdasarkan rumus Ferdinand
2. Menggunakan *IBM SPSS Statistic 24* sebagai alat pengolahan data hasil jawaban kuesioner.
3. Pertanyaan untuk kuesioner berasal dari *WebQual* dan hanya mengukur kualitas layanan *website*.

### 1.4 Tujuan

Tujuan dari penyusunan tugas akhir ini yaitu untuk menghasilkan analisis pengaruh kualitas interaksi, kualitas informasi, dan kualitas penggunaan *website* terhadap kepuasan pengguna rumahsakit.unair.ac.id.

### 1.5 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dalam pembuatan analisa kualitas website ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kualitas pengguna terhadap kepuasan pengguna.
2. Sebagai masukan untuk pengembangan website ke depannya untuk meningkatkan kepuasan pengguna bagi *website* Rumah Sakit Universitas Airlangga.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Laporan Tugas Akhir ini dituliskan dengan sistematika penulisan yang terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, pembahasan, dan kesimpulan.

### BAB I Pendahuluan

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah dan penjelasan permasalahan secara umum, perumusan masalah serta batasan masalah yang dibuat, tujuan dan manfaat dari pembuatan Tugas Akhir beserta sistematika penulisan buku ini.

### BAB II Landasan Teori

Bab ini membahas mengenai teori tentang konsep metode *webqual*, uji statistika regresi linier berganda yang digunakan untuk menunjukkan tingkat keterkaitan antara tiga dimensi kualitas *website* dengan kepuasan pengguna serta skala pengukuran yang digunakan.

### BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum *website* resmi Rumah Sakit Universitas Airlangga, alur proses metodologi penelitian, tahap awal metodologi penelitian, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir dari metodologi penelitian.

### BAB IV Pembahasan

Pada bab ini akan diulas mengenai hasil dan pembahasan dari analisis yang telah dilakukan. Hasil dan pembahasan ini terdiri dari gambaran umum karakteristik responden, kualitas *website*, kepuasan pengguna (*user satisfaction*), serta hasil dari beberapa pengujian yang dilakukan,

yaitu : uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi, analisis regresi linear berganda, dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan.

## **BAB V Kesimpulan**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap sistem agar dapat dikembangkan lagi menjadi lebih baik

