

# Kepuasan Pengguna *Website* Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta

Guruansyah

Sistem Informasi Manajemen Kesehatan, Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada  
guruansyah@gmail.com

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Pada era globalisasi saat ini, kontribusi teknologi informasi dan komunikasi mempunyai peranan yang sangat strategis pada semua sektor. Perkembangan teknologi komunikasi yang terus disempurnakan membuat para penggunanya merasa menjadi suatu kebutuhan yang tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi yang merambah di segala aspek kehidupan, maka mau tidak mau secara perlahan-lahan kita dihadapkan dengan era teknologi informasi yang sudah sangat maju. Kegunaan teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat bantu mutlak dibutuhkan dalam berbagai program pada umumnya begitu juga pada program sistem informasi manajemen kesehatan di dinas kesehatan pada khususnya.

**Tujuan:** Menganalisis tingkat kepuasan pengguna *website* Dinas Kesehatan Yogyakarta ([www.dinkes.jogjaprovo.go.id](http://www.dinkes.jogjaprovo.go.id)).

**Metode Penelitian:** Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan Metode Webqual 4.0 untuk mengukur kualitas sebuah *website* berdasarkan persepsi dari pengguna *website* Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Responden penelitian berjumlah 100 responden dengan menggunakan rumus Slovin. Uji hipotesis menggunakan metode regresi dengan memanfaatkan *software* SmartPLS.

**Hasil:** Model pengukuran memenuhi uji validitas dan reliabilitas. Salah satu dimensi Webqual 4.0, yaitu kualitas informasi, tidak mempengaruhi kepuasan pengguna *website* secara signifikan. Sehingga diharapkan kepada pengelola *website* agar lebih memperhatikan lagi konten yang berkualitas dan informasi yang *up to date*.

**Kata kunci:** WebQual, kepuasan pengguna, *website*, smartPLS, dinas kesehatan

## ABSTRACT

**Background:** In the current era of globalization, the contribution of information and communication technologies have a strategic role in all sectors. The development of communication technology continues to be refined to make users feel a need and parcel of everyday life. Along with the rapid advances in

technology are pervasive in all aspects of life, then inevitably slowly we are faced with an era of information technology is already very advanced. Usefulness of information and communication technologies as tools indispensable in the various programs in general as well as in health management information systems program at the health department in particular.

**Objective:** To analyze the level of user satisfaction Yogyakarta Provincial Health Office website ([www.dinkes.jogjaprovo.go.id](http://www.dinkes.jogjaprovo.go.id)).

**Method:** This research is a quantitative research using methods WebQual 4.0 to measure the quality of a website based on the perception of the Health Department website Yogyakarta Province. Collecting data using questionnaires. The respondents totaled 100 respondents using the formula Slovin. Test hypotheses using regression using the software SmartPLS.

**Results:** The model meets the test of validity and reliability. One dimension of WebQual 4.0, namely the quality of information, does not affect the website user satisfaction significantly. So expect the managers of the website to be more attention to quality content and information up to date.

**Recommendation:** Dimensions contained in WebQual just one method to measure the quality of a website. Within the scope of this study, it may be necessary to try other dimensions, such as usability, content, communication, presentation, and the impact on consumer confidence.

**Keywords :** WebQual, users satisfaction, website, smartPLS, health office

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, kontribusi teknologi informasi dan komunikasi mempunyai peranan yang sangat strategis pada semua sektor. Perkembangan teknologi komunikasi yang terus disempurnakan membuat para penggunanya merasa menjadi suatu kebutuhan yang tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari<sup>1</sup>. Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi yang merambah di segala aspek kehidupan, maka mau tidak

mau secara perlahan-lahan kita dihadapkan dengan era teknologi informasi yang sudah sangat maju.

Kegunaan teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat bantu mutlak dibutuhkan dalam berbagai program pada umumnya begitu juga pada program kesehatan pada khususnya<sup>2</sup>. Disamping itu, perkembangan teknologi komunikasi semakin melengkapi dan memantapkan dibangunnya beberapa aplikasi di bidang informatika kesehatan. Beberapa aplikasi berbasis web, *pocket PC* dan *SMS gateway* mulai dikembangkan untuk memberikan kemudahan akses bagi para pengguna layanan kesehatan yang aktif. Misalnya *medical reminder system* dan *telemedicine* merupakan fasilitas yang membutuhkan dukungan teknologi informasi dan komunikasi dalam program kesehatan<sup>3</sup>. Berdasarkan fungsinya, sistem informasi kesehatan dapat dikelompokkan menjadi tiga macam, yaitu:

- a. Sistem Informasi Rumah Sakit
- b. Sistem Informasi Kesehatan Klinis
- c. Sistem Informasi Kesehatan Publik

Perkembangan informasi kesehatan juga tidak terlepas dari trend teknologi informasi. Sebagai contoh, trend blog dunia kesehatan sekarang mulai banyak di minati. Sejak diperkenalkan tahun 1997, *webblog* mulai di serbu penggemar, tak terkecuali di bidang kesehatan. Melalui *webblog* kesehatan ini, selain berbagi informasi, komentar terhadap informasi yang diberikan oleh *weblogger* yang lain juga dapat dilakukan.

Di Indonesia, sejumlah situs internet yang untuk aplikasi *e-commerce* telah mulai bermunculan, seperti misalnya, [www.alatkesehatan.com](http://www.alatkesehatan.com), [www.medicastore.com](http://www.medicastore.com), [www.apotik2000.net](http://www.apotik2000.net), [www.supermarketmedis.com](http://www.supermarketmedis.com), dan lain-lain. Seiring meningkatnya penggunaan internet, komponen-komponen yang dibutuhkan untuk menjalankan aplikasi dapat tersedia secara terpisah-pisah<sup>4</sup>. Sehubungan dengan Sistem Informasi Kesehatan Publik muncul karena tuntutan akan integrasi informasi yang tersebar. Perkembangan bidang ini dan diseminasi pengetahuan dan keahlian informatika kepada

profesional kesehatan publik adalah kunci pembuka potensi Sistem Informasi untuk meningkatkan kualitas kesehatan publik<sup>5</sup>.

Sejalan pelaksanaan otonomi daerah dengan diterapkannya Undang-Undang No.22 Tahun 1999 dan Undang-Undang No.25 Tahun 2000, tiap daerah dapat membentuk SIKDA yang disesuaikan dengan kebutuhan, kondisi serta situasi daerah masing-masing namun tetap mengacu kepada SIKNAS<sup>6</sup>. Oleh karena itu, Dinas Kesehatan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta bertindak proaktif dan inovatif untuk pengembangan sistem informasi kesehatan dengan Disain *Website* yang menarik.

Tersedianya data dan informasi yang akurat, lengkap dan tepat waktu untuk mendukung sistem informasi kesehatan publik saat ini memang sangat diharapkan oleh masyarakat<sup>7</sup>. Untuk menganalisis kepuasan pengguna *website* ini, maka sangat dibutuhkan umpan balik dari penggunanya (*user*) untuk dijadikan sebagai bahan analisis dan penyempurnaan, karena pengguna merupakan orang yang dianggap paling mengetahui apakah sistem berjalan seperti yang diharapkan. Kepuasan pengguna umumnya dianggap sebagai salah satu ukuran paling penting dari keberhasilan sistem informasi<sup>8</sup>. Sejalan dengan hal di atas, penulis terdorong untuk melihat tingkat kepuasan pengguna terhadap program-program kesehatan dengan penggunaan *website* yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sejak tahun 2008 dengan alamat *website* [www.dinkes.jogjaprovo.go.id](http://www.dinkes.jogjaprovo.go.id). Walaupun masih pada tahap informasi, *website* ini dikunjungi rata-rata 2000 pengunjung setiap bulannya. *Website* ini berguna untuk memberikan informasi dan program kesehatan yang terbaru kepada masyarakat. *Website* ini juga sebagai sarana komunikasi bagi dinas kesehatan khususnya para pengambil kebijakan/keputusan dan penyusunan rencana maupun evaluasi/pemantauan program pembangunan kesehatan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

## METODE PENELITIAN

Metode *Webqual* adalah merupakan salah satu metode untuk mengukur kualitas sebuah *website* menurut persepsi dari pengguna *website*. Berikut ini penjelasan mengenai *webqual*, yaitu definisi *webqual* dan dimensi *webqual*. *Webqual* adalah instrumen yang digunakan untuk menilai persepsi pengguna terhadap kualitas *website*. *WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna terakhir. Instrumen penelitian pada *WebQual* tersebut dikembangkan dengan metode *quality function deployment (QFD)*. *WebQual* pada dasarnya mengukur mutu sebuah *web* berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs. Jadi pengukurannya menggunakan instrumen penelitian atau kuesioner.

Hasil penelitian dengan menggunakan *WebQual 1.0* dan *WebQual 2.0* dijadikan dasar oleh para ahli untuk melakukan penelitian terhadap situs lelang *online*. Dalam penelitian ini, mereka menetapkan tiga parameter penelitian yaitu kualitas situs, kualitas informasi yang disediakan dan kualitas interaksi yang ditawarkan oleh layanan. Penelitian situs lelang *online* ini dikenal dengan *WebQual 3.0*. Kemudian *WebQual 3.0* berubah menjadi *WebQual 4.0* melalui penelitian kembali oleh Barnes & Vidgen (2005)<sup>13</sup>. *WebQual 4.0* mengganti dimensi kualitas situs menjadi dimensi kegunaan (*usability*). Dimensi kualitas situs dianggap lebih menitikberatkan pada kualitas *web* digital sebagai produk perangkat lunak (*software artefak*) menurut perancang *web*. Sedangkan pada *WebQual 4.0* menfokuskan pada sudut pandang pengguna *web*. *WebQual* disusun berdasarkan penelitian pada 3 area, yaitu<sup>13</sup>:

- a. **Usability** adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan *website*, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna.
- b. **Information Quality** adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs, pantas tidaknya informasi untuk

tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitan.

- c. **Interaction Quality** adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam *website* lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik *website*.

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei dan rancangan *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan September sampai Oktober 2016. Penelitian dilaksanakan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta yang pernah membuka *website* Dinas Kesehatan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Sampel dalam penelitian sebesar 100 menggunakan rumus Slovin, yaitu jumlah masyarakat Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang membuka *website* Dinas Kesehatan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta rata-rata setiap bulan adalah sebanyak 2000 orang pengunjung.

Rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel minimal (*n*) jika diketahui ukuran populasi (*N*) pada taraf signifikansi  $\alpha$  adalah:

$$n = \frac{N}{1+N\alpha^2}$$

Dimana:

*n* = Ukuran sampel

*N* = Populasi

$\alpha$  = Prosentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan

Variabel penelitian ini berjumlah 4 buah meliputi: *usability*, *information quality*, *interaction quality* dan *user satisfaction*. Masing-masing diukur dengan kuesioner berskala Likert berderajat 5. Analisis data dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas model pengukuran serta hipotesis penelitian yang diajukan

menggunakan teknik SEM-PLS dengan bantuan *software* SmartPLS versi 3.2.3. Nilai signifikansi yang digunakan yaitu *t* Hitung 1,96 pada *significance level* 5% ( $\alpha = 0,05$ ). PLS cukup kuat untuk menganalisis hubungan antar variabel dan kesalahan spesifikasi model struktural variabel penelitian<sup>9</sup>. Analisis PLS menggunakan dua tahap, yaitu:

1. Penilaian terhadap model pengukuran dengan memeriksa reliabilitas dan validitas komposit *item* pengukuran pada setiap konstruk
2. Penilaian terhadap model struktural antarvariabel untuk menunjukkan kekuatan estimasi hubungan antar variabel

## HASIL DAN ANALISIS DATA

Kuesioner *web* di-link kan pada *website* Dinas Kesehatan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta selama dua bulan, yaitu pada bulan September-Oktober 2016, kemudian diperoleh jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 220 responden. Sebanyak 211 responden dinyatakan sah karena mengisi dengan benar, sedangkan 9 responden dinyatakan rusak karena mengisi *double* dengan nama yang sama.

Kuesioner yang diolah dalam penelitian ini sebanyak 100, sesuai dengan ketentuan rumus pengambilan sampel.

### 1. Deskripsi Responden

Tabel 1. Deskripsi Responden

Subyek	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>	
Laki-laki	44
Perempuan	56
<b>Usia</b>	
<31 tahun	73
31-39 tahun	19
40-48 tahun	8
>48 tahun	-
<b>Pendidikan</b>	
SD	-
SLTP	-
SLTA	19
D3/D4	7
S1	47
S2/S3	27
<b>Pekerjaan/Profesi</b>	
Pelajar/Mahasiswa	25

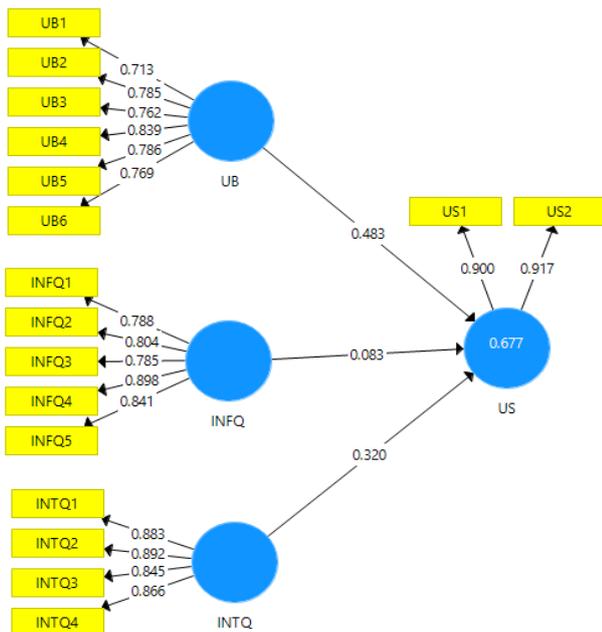
Karyawan/PNS	51
Wirausaha	9
Tenaga kesehatan	15
<b>Cara responden mendapatkan alamat website</b>	
Teman sekanter	12
Pemerintah daerah	5
Media sosial	54
Lainnya	29
<b>Alasan responden mengakses website</b>	
Mencari informasi berita terkini	33
Mencari informasi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit	7
Mencari informasi program-program kesehatan	19
Lainnya	41
<b>Fitur yang sering dibuka responden dalam website</b>	
Fokus dan <i>news</i>	11
Agenda	1
Pengumuman	6
Profil	5
Program-program kesehatan	15
<i>Web links</i>	4
Lainnya	58
<b>Frekuensi responden menggunakan website</b>	
Hampir setiap hari	7
2-3 kali/minggu	9
2-3 kali/bulan	10
1 kali/bulan	23
<1 kali/bulan	51

### 2. Hasil Analisis Instrumen dan Model Pengukuran

Data hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan program SmartPLS versi 3.2.3. Analisis data dilakukan dalam dua tahapan. Analisis pertama dilakukan dengan menggunakan pengujian model (*model measurement*) untuk menghitung validitas dan reliabilitasnya. Analisis kedua merupakan pengujian struktural (*structural measurement*) untuk menguji hipotesis/hubungan antar variabel.

#### a. Uji validitas

Uji validitas dibagi menjadi dua, yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan. Untuk memenuhi validitas konvergen, nilai-nilai hasil pengukuran outer loading dan nilai *average variance extracted* (AVE) harus memenuhi syarat yaitu nilainya harus lebih dari 0,5. Gambar 1 merupakan hasil olah data untuk model penelitian yang diajukan.



Gambar 1. Hasil Olahan Model

Hasil olah data di atas menunjukkan bahwa nilai-nilai korelasi antara indikator/variabel penelitian dengan konstruksya lebih dari 0,5. Hasil *outer loading* masing-masing variabel lebih dari 0,5 sehingga instrumen memenuhi validitas konvergen. Selanjutnya, nilai validitas diskriminan dapat dilihat dengan membandingkan nilai *cross loading* antara blok variabel dan indikator/konstruksya dengan nilai *cross loading* antara blok variabel dan indikator/konstruk variabel lainnya. Jika hasilnya menunjukkan nilai lebih tinggi dibandingkan dengan nilai blok variabel lain maka dapat dikatakan model memiliki validitas diskriminan yang memenuhi syarat. Hasil *cross loadings* dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Cross Loadings untuk Uji Validitas Diskriminan

	UB	INFQ	INTQ	US
UB1	0.713	0.575	0.633	0.656
UB2	0.785	0.626	0.649	0.652
UB3	0.762	0.508	0.408	0.572
UB4	0.839	0.601	0.542	0.588
UB5	0.786	0.560	0.548	0.545
UB6	0.769	0.681	0.654	0.621
INFQ1	0.701	0.788	0.609	0.581
INFQ2	0.633	0.804	0.587	0.607
INFQ3	0.543	0.785	0.640	0.495
INFQ4	0.651	0.898	0.661	0.615
INFQ5	0.520	0.841	0.724	0.590

INTQ1	0.630	0.712	0.883	0.644
INTQ2	0.634	0.646	0.892	0.632
INTQ3	0.646	0.673	0.845	0.623
INTQ 4	0.683	0.689	0.866	0.693
US1	0.703	0.587	0.618	0.900
US2	0.724	0.689	0.731	0.917

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa nilai korelasi blok variabel *Information Quality* (INFQ) dengan indikator/konstruksya (INFQ1, INFQ2, INFQ3 dan INFQ4) lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi blok INFQ dengan INTQ1, INTQ2, INTQ3 dan INTQ4 maupun indikator/konstruk lainnya sehingga dapat dikatakan bahwa variabel FC memiliki validitas diskriminan yang baik. Demikian halnya dengan nilai korelasi blok indikator dengan variabel lainnya juga memiliki validitas diskriminan yang baik karena nilainya lebih tinggi daripada yang lain.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konsturk. Untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Model pengukuran diperoleh jika nilai dari *cronbach's alpha* dan *composite reliability* tinggi (> 0,7). Pada tabel 3 dan tabel 4 dapat dilihat hasil analisis uji reliabilitasnya.

Tabel 3. Hasil Uji Cronbach's Alpha

	Cronbach's Alpha
UB	0.868
INFQ	0.881
INTQ	0.894
US	0.789

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih tinggi dari (>0.7), berarti model pengukuran dinyatakan reliabel.

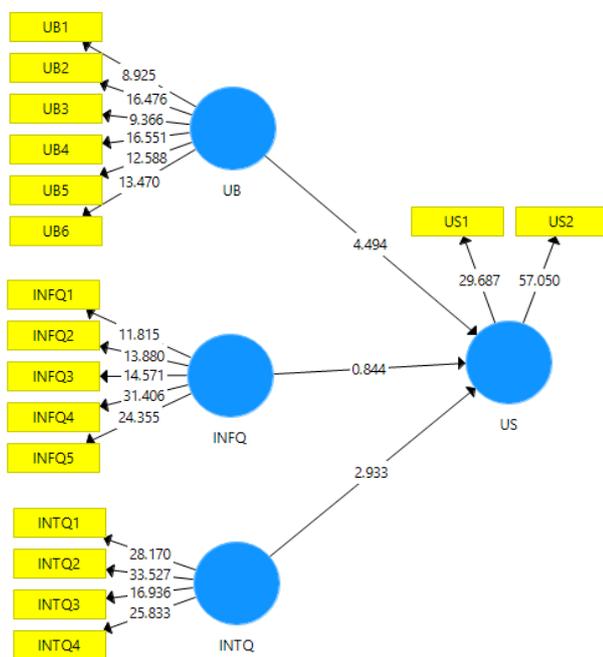
Tabel 4. Hasil Composite Reliability

	Composite Reliability
UB	0.901
INFQ	0.914
INTQ	0.927
US	0.904

Berdasarkan tabel 10 diketahui bahwa nilai *composite reliability* lebih tinggi dari ( $>0.7$ ), berarti model pengukuran dinyatakan reliabel.

### 3. Uji Pengaruh Antar Variabel

Uji pengaruh antar variabel menggunakan hasil perhitungan melalui metode *bootstrapping* pada *software* SmartPLS versi 3.2.3. Data dianalisis dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% menggunakan pengujian dua sisi (*two-tailed*) dengan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $(n-k)$  =  $(100-10)$  = 90. Hasil analisisnya dapat dilihat pada gambar 2 dan tabel 5 sebagai berikut:



Gambar 2. Uji Hipotesis

Tabel 5. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

	ST DEV	T Statistics (10/STERRI)	P Values	Keterangan
UB→US	0.483	4.492	0.001	Diterima
INFQ→US	0.083	0.844	0.399	Ditolak
INTQ→US	0.320	2.933	0.004	Diterima

Berdasarkan gambar 2 dan tabel 5 terdapat satu hipotesis yang ditolak dan dua hipotesis yang diterima. Hipotesis yang ditolak, yaitu *information quality* (INFQ) tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (US). Sedangkan hipotesis yang diterima yaitu *interaction*

*quality* (INTQ) dan *usability* (US) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (US).

## PEMBAHASAN

### a. Analisis pengaruh Usability (UB) terhadap User satisfaction (US)

Berdasarkan taraf nyata/signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% = 0,05 menggunakan pengujian dua sisi (*two-tailed*) dengan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $(n-k)$  =  $(100-10)$  = 90, diperoleh nilai  $T_{statistik} > T_{tabel}$  ( $4,492 > 1,96$ ) atau nilai  $P_{value} < \alpha$  ( $0,001 > 0,05$ ). Dengan demikian,  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Usability (UB) berpengaruh secara signifikan terhadap *User satisfaction* (US). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Usability (UB) berpengaruh secara signifikan terhadap *User satisfaction* (US). Hal ini sesuai dengan penelitian<sup>9</sup> yang menunjukkan bahwa kecepatan akses dan tampilan halaman pada *website* dapat memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengunjung *website*. Situs *web* harus memenuhi lima syarat untuk mencapai tingkat *usability* yang ideal, antara lain: mudah untuk dipelajari, efisien dalam penggunaan, mudah untuk diingat, tingkat kesalahan rendah.

Kepuasan pengguna adalah hal penting untuk diperhatikan untuk keberlangsungan situs *web*. Oleh karena itu sebuah *website* seharusnya nyaman untuk digunakan. *User* harus dapat menemukan apa yang mereka cari, men-download-nya dengan cepat, mengetahui kapan mereka selesai dan dapat dengan mudah memberitahukan *site* atau *content* yang mereka temukan kepada teman mereka<sup>10</sup>. *Usability* melibatkan pertanyaan “Dapatkah *user* cara untuk menggunakan situs *web* tersebut dengan efektif (*doing things right*)”. Atau, *usability* adalah sebagai suatu pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs *web* sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat<sup>11</sup>.

### b. Analisis pengaruh *Information Quality* (INFQ) terhadap *User satisfaction* (US)

Berdasarkan taraf nyata/signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% = 0,05 menggunakan pengujian dua sisi (*two-tailed*) dengan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $(n-k) = (100-10) = 90$ , diperoleh nilai  $T_{\text{statistik}} < T_{\text{tabel}}$  ( $0,844 < 1,96$ ) atau nilai  $P_{\text{value}} > \alpha$  ( $0,399 > 0,05$ ). Dengan demikian,  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa *Information Quality* (INFQ) tidak berpengaruh terhadap *User satisfaction* (US). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *information quality* (INFQ) tidak berpengaruh terhadap *User satisfaction* (US). Responden menyatakan bahwa *information quality* (INFQ) berupa informasi yang disajikan dalam *website* masih kurang *up to date*. Artinya, sebahagian besar responden belum merasa puas dengan informasi yang disajikan dalam *website* dinas kesehatan, seperti beberapa saran dari responden “sebaiknya *website* selalu di *up date* dan ada divisi yang disertai khusus untuk menangani *website*”, “*User interface*-nya mohon lebih dinamis. *Layout*-nya perlu dirapikan supaya lebih *eye catching*”, “Isinya lebih di-*update* lagi, terutama untuk topik-topik terkini yang sedang banyak diperbincangkan lebih diperbanyak”. Hal ini sesuai dengan penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh seorang peneliti yaitu dari tiga dimensi *WebQual 4.0*, hanya dimensi kegunaan dan kualitas interaksi yang dinilai berpengaruh kepada kepuasan pengguna, sedangkan dimensi kualitas informasi dinilai tidak berpengaruh kepada kepuasan pengguna *website*<sup>12</sup>. Hal ini bisa menjadi catatan bagi pengelola *website* kominfo untuk terus meningkatkan kualitas *content* dari *website*, apalagi mengingat tugas kominfo sebagai corong informasi resmi dari pemerintah kepada masyarakat.

Sesuai dengan hasil dari penelusuran dalam (<http://www.situsterbaik.com/>) *Web e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan yang

transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Ada tiga tingkatan pada *e-government*, yaitu:

- G2C (*Government to Citizen*), yaitu pemerintah mempublikasikan informasi melalui *website* dan interaksi antara masyarakat dan kantor pemerintahan melalui *email*.
- G2B (*Government to Business*). Maksudnya adalah masyarakat pengguna *website* dapat melakukan transaksi dengan kantor pemerintahan secara timbal balik.
- G2G (*Government to Government*). Maksudnya adalah integrasi antara seluruh kantor pemerintahan, dimana masyarakat dapat melakukan interaksi dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah mempunyai *database* bersama.

### c. Analisis pengaruh *Interaction Quality* (INTQ) terhadap *User satisfaction* (US)

Berdasarkan taraf nyata/signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% = 0,05 menggunakan pengujian dua sisi (*two-tailed*) dengan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $(n-k) = (100-10) = 90$ , diperoleh nilai  $T_{\text{statistik}} > T_{\text{tabel}}$  ( $2,933 > 1,96$ ) atau nilai  $P_{\text{value}} < \alpha$  ( $0,004 < 0,05$ ). Dengan demikian,  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa *Interaction Quality* (INTQ) berpengaruh secara signifikan terhadap *User satisfaction* (US). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *interaction quality* (INTQ) berpengaruh secara signifikan terhadap *User satisfaction* (US). Hal ini sesuai dengan penelitian seorang peneliti, yaitu *interaction quality* berpengaruh baik terhadap kepuasan pengguna *website management dino tour travel*. Sebaiknya, jika kita membuat *website*, buatlah yang memungkinkan pengunjung berinteraksi dengan *website*, kita sebagai pemilik/pembuat, pengunjung lain dan dengan komputernya.

*Inter-aktivitas* adalah apa yang melibatkan pengguna *website* sebagai *user experience* dengan *website* itu sendiri. Dasar dari *inter-aktivitas* adalah *hyperlinks* (*link*) dan mekanisme *feedback*<sup>11</sup>. Selanjutnya dalam suatu penelitian<sup>14</sup> kualitas interaksi layanan *website* dalam

pelaksanaan layanannya dianggap memiliki kinerja yang baik. Seperti yang dikutip dari: <http://www.webqual.co.uk/instrumen.htm>. Dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*) mempunyai indikator, yaitu: *website* memiliki reputasi yang baik, pengguna merasa aman melakukan transaksi, pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya, *website* memberi ruang untuk personalisasi, *website* memberi ruang untuk komunitas, *website* memberi kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi, pengguna merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan.

#### d. Analisis *User satisfaction* (US)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *user satisfaction* (US) terhadap *website* Dinas Kesehatan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta merasa puas. Hal ini sesuai dengan penelitian<sup>13</sup>, bahwa teknologi sosial dan kepuasan pengguna *website* memiliki hubungan yang sangat kuat. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan sistem informasi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan bahwa: dari 17 butir pertanyaan yang membentuk dimensi *WebQual* 4.0 semua pertanyaan sudah valid, yaitu dimensi penggunaan (*usability*) 6 butir pertanyaan, dimensi kualitas informasi (*information quality*) 5 butir pertanyaan, dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*) 4 butir pertanyaan dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) 2 butir pertanyaan.

Dari 3 dimensi *WebQual* 4.0, hanya dimensi penggunaan dan kualitas interaksi yang dinilai berpengaruh kepada kepuasan pengguna, sedangkan dimensi kualitas informasi dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*. Hal ini dapat menjadi catatan bagi pengelola *website* dinas kesehatan agar terus meningkatkan kualitas *content* dari *website*

apalagi mengingat instansi kesehatan masih sangat dibutuhkan masyarakat.

Terlepas dari kontribusi yang diberikan dalam penelitian ini, dalam rangka untuk penyempurnaan lebih lanjut, khususnya terkait dengan metodologi penelitian, peneliti bermaksud menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

- Penelitian sejenis perlu dilakukan dengan mengambil responden lebih besar lagi sehingga masukan dan saran dari pengunjung dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan *website*.
- Penelitian selanjutnya perlu dilakukan dengan mengambil responden dari dalam instansi dinas kesehatan dan dari luar instansi dinas kesehatan, sehingga dapat dibandingkan tingkat kepuasan antara kedua kelompok responden tersebut.
- Dimensi-dimensi yang terdapat pada *WebQual* hanyalah salah satu metode untuk mengukur kualitas suatu *website*. Dalam lingkup penelitian ini, barangkali perlu mencoba dimensi lain, seperti yang diusulkan oleh peneliti<sup>14</sup> meliputi kegunaan, konten, komunikasi, presentasi, kepercayaan dan dampak terhadap konsumen

## KEPUSTAKAAN

- Ady, R. (2012). *Evaluasi Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) Situs Sistem Informasi Manajemen Kesehatan Pelabuhan kelas II Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat*. Tesis Magister Sistem Informasi dan Manajemen Kesehatan, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Ariawan. (2011). *Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Puskesmas Elektronik/SIMPUSTRONIK di Dinas Kesehatan Kabupaten Bondowoso*. Tesis Magister Teknik Informatika, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Kusumadewi, S., Fauziah, A., A.Khoiruddin, A., Wahid, F., Setiawan, M. A., Rahayu, N. W., ... Prayudi, Y. (2009). *Informatika Kesehatan*.
- Irawan. (2011). *Evaluasi Kualitas Website Pemda menggunakan metode Web Quel (studi kasus pada Kabupaten Ogan Ilir)*. Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Kemenkes, R. (2010). *International Health Regulation IHR 2005* (Peraturan Kesehatan

- International 2005). Jakarta.
6. Dasgupta, S and L. Xiao. (2002). No Title "Measurement Of User Satisfaction With Web-Based Information System: An Empirical Study," presented at the Eighth Americas Conference on Information Systems.
  7. Prayoga, S. H., & Sensuse, D. I. (2010). Analisis Usability Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction). *Jurnal Sistem Informasi Universitas Indonesia*, 6(1), 70–79.
  8. Safingi, A. (2015). Desain web site, (0286), 1–22.
  9. Nielsen, J. (2006). *Usable information technology*.
  10. I.Sanjaya. (2012). Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Ministry of Communication and Information Website Quality Measurement Based. *Jurnal Penelitian IPTEK-KOM*, 14(1), 1–14.
  11. Hengki, R. (2014). Analysis Quality Dino Tour Travel Management Website Using WebQual author, 0, 98–105.
  12. Arifin, S. R., Nugroho, E., & Hantono, B. S. (2015). Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Hasanuddin Dengan Metode Webqual 4.0 Modifikasi. *Teknomatika*, 8(1), 81–92.
  13. Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2014). Technology socialness and web site satisfaction. *Technological Forecasting and Social Change*, 89, 12–25. doi:10.1016/j.techfore.2014.08.017
  14. Hair, N. (2009). A Study of Website Quality Components. *Rochester Institute of Technology*.