

PENGGUKURAN KUALITAS WEBSITE E-HEALTH SURABAYA MENGUKAN METODE WEBQUAL 4.0

MEASURING THE QUALITY OF SURABAYA'S E-HEALTH WEBSITE USING WEBQUAL METHOD 4.0

M. Aldan Adiar F¹⁾, Fais Irwanda²⁾, Suci Nur Alima³⁾, Zanna Chobita Majesty Ayu⁴⁾, Rafli Fahreza⁵⁾
E-mail : [1\)19082010063@student.upnjatim.ac.id](mailto:1)19082010063@student.upnjatim.ac.id), [2\)19082010014@student.upnjatim.ac.id](mailto:2)19082010014@student.upnjatim.ac.id),
[3\)19082010019@student.upnjatim.ac.id](mailto:3)19082010019@student.upnjatim.ac.id), [4\)19082010009@student.upnjatim.ac.id](mailto:4)19082010009@student.upnjatim.ac.id),
[5\)19082010079@student.upnjatim.ac.id](mailto:5)19082010079@student.upnjatim.ac.id)

¹²³⁴⁵Fakultas Ilmu Komputer/Program Studi Sistem Informasi
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya, Indonesi

Abstrak

Pada era saat ini hampir semua kebutuhan hidup ini dilakukan secara digital baik itu aspek pendidikan, pemerintahan, bahkan kesehatan. Di surabaya ada sebuah website bernama "E-Health Surabaya" yang digunakan sebagai pendaftaran pasien yang ingin melakukan pendaftaran yang ingin melakukan pemeriksaan di rumah sakit atau puskesmas yang telah terdaftar di website tersebut. Dengan adanya sistem seperti itu pastinya mempermudah pasien dalam melakukan administrasi dan efisiensi waktu juga tentunya. Disini kami melakukan pengukuran atau penilaian terhadap Website "E-Health Surabaya" menggunakan Metode Webqual, dari segi manfaat (Usability), kualitas informasi (Information Quality), keunggulan interaksi layanan (Service Interaction). Pada era saat ini hampir semua kebutuhan hidup ini dilakukan secara digital baik itu aspek pendidikan, pemerintahan, bahkan kesehatan. Di surabaya ada sebuah website bernama "E-Health Surabaya" yang digunakan sebagai pendaftaran pasien yang ingin melakukan pendaftaran yang ingin melakukan pemeriksaan di rumah sakit atau puskesmas yang telah terdaftar di website tersebut. Dengan adanya sistem seperti itu pastinya mempermudah pasien dalam melakukan administrasi dan efisiensi waktu juga tentunya. Disini kami melakukan pengukuran atau penilaian terhadap Website "E-Health Surabaya" menggunakan Metode Webqual, dari segi manfaat (Usability), kualitas informasi (Information Quality), keunggulan interaksi layanan (Service Interaction). Dari hasil analisis yang dilakukan didapatkan kesimpulan yaitu website Pendaftaran Pasien Online E-health Surabaya sudah cukup baik terhadap kepuasan penggunaannya. Secara keseluruhan Website E-health Surabaya berkualitas, dapat dilihat pada hasil penelitian kepuasan pengguna terhadap website e-health positif bila ketiga aspek yaitu kegunaan, informasi, interaksi terjadi bersamaan. Namun aspek informasi dan interaksi tidak menimbulkan kepuasan pengguna.

Kata kunci: *Website E-Health Surabaya, Pasien, Webqual.*

Abstract

In the current era, almost all of life's necessities are done digitally, be it aspects of education, government, and even health. In Surabaya there is a website called "E-Health Surabaya" which is used as a registration for patients who want to register who want to do an examination at a hospital or health center that has been registered on the website. With such a system, it will certainly make it easier for patients to carry out administration and time efficiency, of course. Here we measure or assess the Website "E-Health Surabaya" using the Webqual Method, in terms of usability, information quality, and service interaction excellence. In the current era, almost all of life's necessities are done digitally, be it aspects of education, government, and even health. In Surabaya there is a website called "E-Health Surabaya" which is used as a registration for patients who want to register who want to do an examination at a hospital or health center that has been registered on the website. With such a system, it will certainly make it easier for patients to carry out administration and time efficiency, of course. Here we measure or assess the Website

"E-Health Surabaya" using the Webqual Method, in terms of usability, information quality, and service interaction excellence. From the results of the analysis carried out, it was concluded that the Surabaya E-health Online Patient Registration website was quite good for user satisfaction. Overall, the quality of the Surabaya E-health website can be seen in the results of user satisfaction research on the e-health website if all three aspects, namely usability, information, and interaction occur simultaneously. However, the information and interaction aspects do not lead to user satisfaction.

Keywords: *E-Health Surabaya Website, Patient, Webqual.*

1. PENDAHULUAN

Munculnya teknologi di kehidupan manusia tidak dapat terpisah, ditambah lagi memiliki peran yang cukup penting dalam membantu kehidupan manusia. Hal yang saat ini sedang ramai dibicarakan ialah teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang mana merupakan teknologi yang penting bagi abad ini.

Teknologi informasi bertujuan penting untuk menyampaikan informasi antar manusia secara cepat, efisien, tanpa terbatas oleh apapun. Teknologi informasi banyak membantu dalam kehidupan manusia, seperti dulu sebelum ada telepon genggam manusia berkomunikasi dengan mengirimkan surat dan tentunya itu sangat lama. Salah satu dampak adanya teknologi informasi di Indonesia ini adalah pendaftaran pasien rumah sakit maupun puskesmas secara online tanpa perlu antri di tempat.

Salah satu sistem pendaftaran online di Indonesia adalah e-health Pemkot Surabaya. Kegunaan dari e-health Surabaya antara lain memudahkan bagi warga Surabaya maupun non Surabaya untuk memberi akses secara mudah melakukan pendaftaran sebagai pasien puskesmas dan RSUD. Website ini dapat menumbuhkan keunggulan serta pelayanan pada pasien berdasarkan ikhtisar medis pasien yang dirujuk, menjaga keunggulan data pencatatan pasien berbasis NIK, meminimalkan waktu antrian di Puskesmas dan RSUD. Terciptanya website ini, para dokter dapat melihat riwayat pengobatan pasien sebelumnya dan database kesehatan penduduk kota Surabaya. Hal ini dapat menghemat waktu dan tenaga bagi pasien dan tenaga kerja medis.

Namun tidak sedikit masyarakat yang kesulitan untuk menggunakan website tersebut. Berdasarkan pemantauan peneliti, masyarakat dengan usia dewasa dan lansia banyak yang mengalami kesulitan untuk menggunakan Website E-Health Surabaya. 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). Keunggulan yang strategis pada website ini menjadi poin penting dalam penilaian.

2. METODOLOGI

Penelitian ini melalui beberapa tahap yaitu mulai dari studi literatur mengenai metode Webqual 4.0 dan Website e-health Surabaya. Melakukan penelitian pada website ini memiliki beberapa persepsi dari beberapa pengguna, bahwa teknologi sistem informasi yang baik memiliki penilaian dan kualitas yang unggul. Kualitas ini termuat dalam tiga dimensi yaitu Kegunaan (Usability), Kualitas informasi (Information Quality), Kualitas interaksi layanan (Service Interaction). Tahap selanjutnya adalah menentukan populasi, sampel dan teknik sampling yang dipilih. Selanjutnya peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada pengguna Website E-Health Surabaya yaitu masyarakat Surabaya dan Non Surabaya. Setelah itu, penulis melakukan analisis terhadap data yang telah didapat dan melakukan penilaian terhadap tahapan-tahapan analisis yang telah dilakukan. Dari langkah-langkah yang dilakukan peneliti menjelaskan temuan yang didapat :

2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di wilayah Surabaya dan sekitarnya dengan populasi warga Surabaya dan Non Surabaya.

2.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan sebuah metode Teknik Simple Random Sampling, sesuai prinsipnya seperti menggunakan metode undian permainan lotre. Jika memiliki populasi sejumlah 10.000 orang, maka sampel yang terpilih sejumlah 1/10.000. Pada penelitian sampel yang diambil sebanyak 51 responden terhadap warga Surabaya atau non Surabaya.

2.3 Cara Mengolah Hasil Pengamatan atau Kuesioner

Untuk teknik pengolahan data yang didapat dari hasil kuesioner menetapkan penggunaan metode Webqual 4.0 yang memiliki beberapa pengujian sampel, mulai dari uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear berganda hingga uji F. Nantinya akan dihasilkan kesimpulan mengenai kualitas penggunaan website tersebut berdasarkan 3 dimensi yaitu Kegunaan (Usability), Kualitas informasi (Information Quality), Kualitas interaksi layanan (Service Interaction).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden yang telah menjalankan analisis kualitas Website E-Health surabaya adalah seluruh warga indonesia yang hanya mengisi kuesioner berjumlah 50 orang. Berikut merupakan hasil perancangan kuisisioner pada Website E-health Surabaya, yaitu:

Bagian I :

Task yang digunakan pada kuesioner berjumlah lima *task*. Kelima *task* tersebut antara lain: data email responden, data nama lengkap responden, data usia responden, data tempat tinggal responden, dan data apakah responden sebelumnya pernah mengunjungi Website E-Health Surabaya. Penjelasan dari masing-masing *task* adalah sebagai berikut:

Task 1 : Berisi kolom untuk menginput data email dari responden.

Task 2 : Berisi kolom untuk menginput nama lengkap dari responden.

Task 3 : Berisi kolom untuk memilih usia dari responden.

Task 4 : Berisi kolom untuk memilih tempat tinggal dari responden.

Task 5 : Berisi kolom untuk memilih apakah responden sebelumnya pernah mengunjungi website e-health surabaya.

Bagian II : Daftar Pertanyaan

Penelitian ini memiliki beberapa daftar pertanyaan yang terdiri dari usability, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan [2]. Penelitian ini menunjukkan 20 daftar pertanyaan sebagai bentuk variasi dari beberapa studi literatur jurnal yang telah relevan, serta penelitian ini sudah dinilai cukup dan relevan terhadap kualitas website berdasarkan pertanyaan yang diajukan responden pada *posttest*. Berikut merupakan daftar pertanyaan penelitian berdasarkan sumbernya.

Tabel 1 Indikator Pertanyaan

Kategori	Pertanyaan
Usability	1. Situs (web) dapat dikenali dan mudah dipelajari
	2. Interaksi antara situs (web) dengan pengguna baik dan responsif
	3. Situs (web) mudah ditemukan/ditelusuri
	4. Isi dalam situs (web) sangat jelas dan mudah dipahami
	5. Situs (web) mudah digunakan
	6. Situs (web) menyediakan informasi yang akurat

Kualitas Informasi	7.	Informasi yang tersedia pada situs (web) jelas
	8.	Informasi yang di dapat dari situs (web) terpercaya
	9.	Informasi yang ada pada situs (web) selalu diperbarui
	10.	Informasi yang disajikan beragam dan sesuai kebutuhan pengguna
	11.	Informasi pada situs (web) mudah dipahami dan bermanfaat untuk pengguna
	12.	Informasi pada situs (web) ditampilkan secara detail dengan format yang sesuai
Kualitas Interaksi Pelayanan	13.	Saat mengakses web memberikan rasa aman saat menggunakan
	14.	Situs (web) memiliki keunggulan yang baik
	15.	Menyajikan pengguna kemudahan dalam memberikan masukan/saran melalui sosmed atau media yang lain
	16.	Kemudahan berkomunikasi dengan organisasi (Pemkot-Surabaya) apabila terjadi masalah
	17.	Informasi pribadi pengguna pada situs (web) merasa terjaga aman oleh Pemkot-Surabaya
Kepuasan Pengguna	18.	Desain dan warna pada situs (web) sesuai dengan pengguna
	19.	Situs (web) memiliki berbagai fitur sebagai daya tarik pengguna

Untuk memudahkan penilaian hasil analisis deskriptif digunakan rumus panjang kelas interval (Sudjana 2002:47) sehingga didapatkan kategori penilaian responden terhadap kualitas website pada tabel dibawah ini.

Tabel 2 Skala Penilaian

Interval	Keterangan
1.00-1.79	Sangat Tidak Setuju
1.80-2.59	Tidak Setuju
2.60-3.39	Cukup
3.40-4.19	Setuju
4.20-5.00	Sangat Setuju

Setelah mendapatkan hasil data dari penyebaran kuisisioner, maka langkah selanjutnya adalah melakukan beberapa pengujian.

3.1 Uji Validitas

Uji validitas ini menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 0,05 Untuk nilai r tabel dengan n=51 maka di dapat r tabel sebesar 0.2284. Item kuisisioner dikatakan valid jika r hitung > r tabel, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item dianggap tidak valid.

Tabel 3 Uji Validitas

		Correlations					
		x32	x33	x34	x35	y11	y12
x11	Pearson Correlation	.571**	.397**	.354*	.407**	.537**	.576**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.011	.003	.000	.000
	N	51	51	51	51	51	51
x12	Pearson Correlation	.327*	.290*	.280*	.411**	.729**	.534**
	Sig. (2-tailed)	.019	.039	.047	.003	.000	.000
	N	51	51	51	51	51	51
x13	Pearson Correlation	.514**	.291*	.349*	.473**	.558**	.589**
	Sig. (2-tailed)	.000	.038	.012	.000	.000	.000
	N	51	51	51	51	51	51
x14	Pearson Correlation	.411**	.364**	.292*	.452**	.608**	.579**
	Sig. (2-tailed)	.003	.009	.038	.001	.000	.000
	N	51	51	51	51	51	51
x15	Pearson Correlation	.503**	.531**	.531**	.298*	.322*	.458**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.034	.021	.001
	N	51	51	51	51	51	51
x21	Pearson Correlation	.550**	.228	.282*	.620**	.453**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000	.107	.045	.000	.001	.000
	N	51	51	51	51	51	51
x22	Pearson Correlation	.640**	.260	.454**	.533**	.552**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000	.065	.001	.000	.000	.000
	N	51	51	51	51	51	51
x23	Pearson Correlation	.592**	.231	.417**	.473**	.475**	.652**
	Sig. (2-tailed)	.000	.103	.002	.000	.000	.000
	N	51	51	51	51	51	51
x24	Pearson Correlation	.463**	.301*	.257	.537**	.537**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.001	.032	.068	.000	.000	.000
	N	51	51	51	51	51	51
x25	Pearson Correlation	.413**	.607**	.549**	.229	.481**	.484**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.108	.000	.000
	N	51	51	51	51	51	51
x26	Pearson Correlation	.599**	.414**	.347*	.517**	.532**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.013	.000	.000	.000
	N	51	51	51	51	51	51
x27	Pearson Correlation	.629**	.308*	.428**	.622**	.584**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.028	.002	.000	.000	.000
	N	51	51	51	51	51	51
x31	Pearson Correlation	.710**	.434**	.464**	.592**	.528**	.564**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.000	.000	.000
	N	51	51	51	51	51	51
x32	Pearson Correlation	1	.400**	.622**	.568**	.441**	.622**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.000	.001	.000
	N	51	51	51	51	51	51
x33	Pearson Correlation	.400**	1	.553**	.282*	.334*	.320*
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.045	.017	.022
	N	51	51	51	51	51	51
x34	Pearson Correlation	.622**	.553**	1	.485**	.484**	.411**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.003
	N	51	51	51	51	51	51
x35	Pearson Correlation	.568**	.282*	.485**	1	.564**	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.045	.000		.000	.000
	N	51	51	51	51	51	51
y11	Pearson Correlation	.441**	.334*	.464**	.564**	1	.602**
	Sig. (2-tailed)	.001	.017	.001	.000		.000
	N	51	51	51	51	51	51
y12	Pearson Correlation	.622**	.320*	.411**	.650**	.602**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.022	.003	.000	.000	
	N	51	51	51	51	51	51

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Terdapat total 51 variabel yang terdiri dari variabel x = Usability quality, y = Information Quality, z = Service interaction quality. Terlihat pada tabel r hitung (person correlation) lebih besar dari 0.2284. Maka hasil kuisioner dinyatakan valid semua

3.2 Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah pengujian data menggunakan alat ukur yang mengacu pada nilai akurat dan ketepatan sesuai prosedur pengukuran. Menurut Imam Ghazali data bersifat realibel bila Cronbach's Alpha bernilai lebih dari 0,7.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	51	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	51	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	19

Gambar 1 Uji Reliabilitas

Bisa dilihat gambar diatas, Cronbach's Alpha menunjukkan nilai 0.953 yang artinya data kuisioner bersifat realibel.

3.3 Uji Asumsi Klasik

3.3.1 Multikolinieritas

Sebuah situasi yang menunjukkan adanya hubungan kuat antara dua variabel bebas atau lebih dalam sebuah model regresi berganda.

Tabel 4 Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

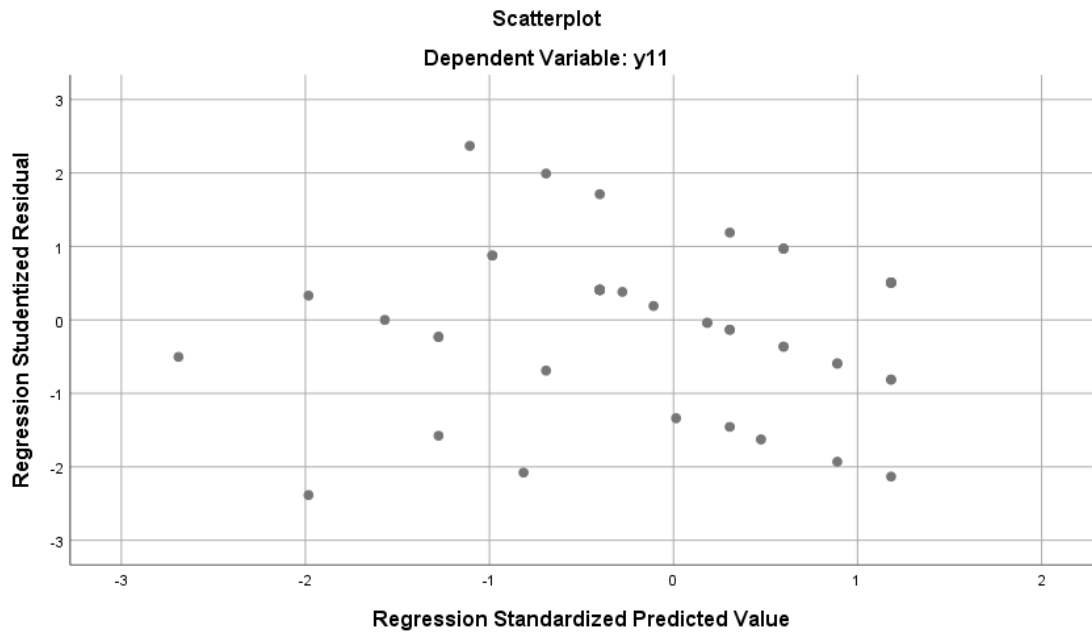
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.033	.756		-.044	.965		
	x11	.415	.192	.313	2.165	.036	.634	1.576
	x21	.172	.178	.139	.962	.341	.632	1.581
	x31	.343	.184	.278	1.867	.068	.596	1.678

a. Dependent Variable: y11

Dapat dilihat dari tabel diatas, nilai VIF untuk ketiga variabel masing-masing menunjukkan 1.576,1.581,1.678 dan nilai Toleransi masing-masing menunjukkan 0.634,0.632,0,596 yang artinya data tidak memiliki multikolinieritas.

3.3.2 Heterokedastisitas

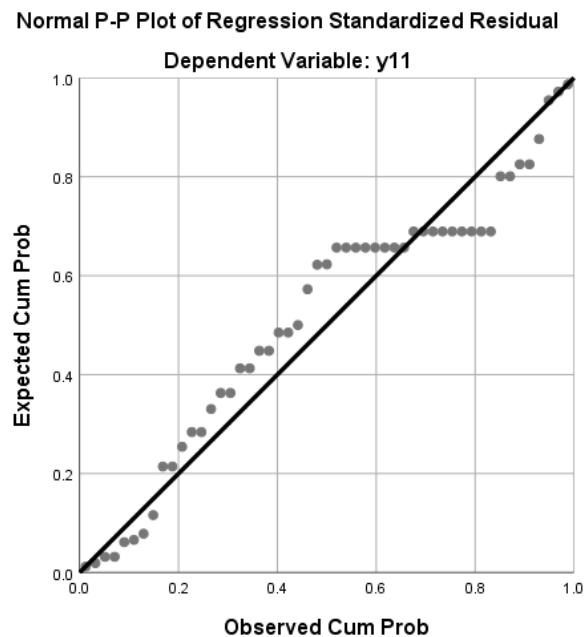
Sebuah situasi yang menunjukkan pada model regresi, bahwa adanya ketidaksamaan varian dari error untuk semua variabel bebas.



Gambar 2 Uji Heterokedastisitas

Hasil pengujian heterokedastisitas pada gambar diatas menunjukkan titik-titik tidak menunjukkan pola tertentu atau tidak menunjukkan pola yang jelas, yang artinya tidak ada masalah heterokedastisitas.

3.3.3 Normalisasi Data



Gambar 3 Uji Normalisasi Data

Dapat dilihat pada output chart diatas titi-titik bersebaran disekitar garis lurus atau mengikuti garis diagonal. Dapat disimpulkan nilai residual bersifat normal.

3.4 Uji T dan Uji F

Sebelum melakukan uji T dan F harus ditetapkan untuk tingkat kepercayaan sebesar = 95% / $\alpha = 0$. Setelah itu mencari t dan f tabel.

- Uji T
 $T \text{ tabel} = t (\alpha/2 ; n-k-1) = t (0,025;47) = 2.01174$

- Uji F
 $F \text{ tabel} = f (k ; n-k) = f (2 ; 48) = 3.19$

Pengujian Hipotesis

Tabel 5 Uji Koefisiensi Uji Hipotesis

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.033	.756		-.044	.965
	x11	.415	.192	.313	2.165	.036
	x21	.172	.178	.139	.962	.341
	x31	.343	.184	.278	1.867	.068

a. Dependent Variable: y11

a. Hipotesis pertama

Diketahui nilai Sig. untuk mengetahui otoritas x11 terhadap y11 adalah sebesar $0.036 < 0.05$ dan t hitung $2.165 > t \text{ tabel } 2.01063$. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara x11 dengan y11.

b. Hipotesis kedua

Diketahui nilai Sig. untuk mengetahui otoritas x21 terhadap y11 adalah sebesar $0.341 > 0.05$ dan t hitung $0.962 < t \text{ tabel } 2.01063$. Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara x21 dengan y11.

c. Hipotesis ketiga

Diketahui nilai Sig. untuk mengetahui otoritas x31 terhadap y11 adalah sebesar $0.068 > 0.05$ dan t hitung $1.867 < t \text{ tabel } 2.01063$. Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara x31 dengan y11.

Tabel 6 Uji Regresi

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.262	3	5.754	9.515	.000 ^b
	Residual	28.424	47	.605		
	Total	45.686	50			

a. Dependent Variable: y11

b. Predictors: (Constant), x31, x11, x21

d. Hipotesis ketiga

Berdasarkan tabel diatas untuk otoritas x_{11}, x_{21} dan x_{31} secara simultan terhadap y_1 sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung sebesar $9,515 > F$ tabel (3,19). Sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh x_{11}, x_{21}, x_{31} secara simultan terhadap y_1 secara simultan atau bersamaan.

Hasil evaluasi kualitas website E-Health Surabaya terhadap kepuasan pengguna yang telah dilakukan dalam penelitian ini adalah :

- Kualitas kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
- Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
- Kualitas interaksi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
- Secara bersamaan/simultan kegunaan, informasi dan interaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menggunakan Website “E-Health Surabaya” yang digunakan sebagai pendaftaran pasien dan pemeriksaan di rumah sakit atau puskesmas yang telah terdaftar di website tersebut. Dengan adanya sistem seperti itu pastinya mempermudah pasien dalam melakukan administrasi dan efisiensi pada waktu. Metode ini mengukur beberapa aspek dari poin-poin yang dijelaskan diatas. Penelitian ini melalui beberapa tahap yaitu mulai dari studi literatur mengenai metode Webqual 4.0. Dalam metode Webqual 4.0 terdapat beberapa pengujian sampel, mulai dari uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear berganda hingga uji F . Responden yang telah mengisi kuesioner berjumlah 51 orang.

Dari hasil analisis yang dilakukan didapatkan kesimpulan yaitu website Pendaftaran Pasien Online E-health Surabaya sudah cukup baik terhadap kepuasan penggunanya. Secara keseluruhan Website E-health Surabaya berkualitas, dapat dilihat pada hasil penelitian kepuasan pengguna terhadap website e-health positif bila ketiga aspek yaitu kegunaan, informasi, interaksi terjadi bersamaan. Namun aspek informasi dan interaksi tidak menimbulkan kepuasan pengguna.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar melakukan sebagai berikut :

- a) Perangkat kuesioner yang disusun sesuai perangkat WebQual 4.0 dapat digunakan secara otomatis dan dinamis, dengan dilengkapi modul penyusun kuesioner.
- b) Pembangunan perangkat lunak pengukuran kualitas dilanjutkan dengan memperhatikan model statistika yang digunakan dan diimplementasikan dalam program.
- c) Saran bagi Pemkot Surabaya sebagai penyedia Website E-health Surabaya agar meningkatkan terus dari kualitas website, terutama untuk aspek kualitas informasi dan kualitas interaksi dengan pengguna seperti contoh adanya panduan/guide penggunaan website dengan suara speaker loudspeaker mungkin bisa dikaji ulang karena beberapa responden merasa terganggu dengan adanya suara loudspeaker tersebut. Kalau dari kami sebagai peneliti menyarankan suara loudspeaker tersebut lebih baik tetap ada namun untuk mengaktifkannya perlu mengklik button yang dibuat untuk menampilkan suara tersebut. Jadi tidak secara otomatis suara guide yang keluar muncul di setiap pengguna berpindah halaman satu ke halaman lain.

5. DAFTAR RUJUKAN

[1] Agus Hermanto, Supangat, Fridy Mandita. 2017. Evaluasi Usabilitas Layanan Sistem Informasi Akademik Berdasarkan Kombinasi ServQual dan Webqual. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, Vol. 3, No. 1.

[2] Ega Claudia Iqla Azizah, Himawat Aryadita, Admaja Dwi Herlambang. 2018. Evaluasi Kualitas Website Forum Diskusi Online Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance

Performance Analysis (Studi Kasus Pada Website Dictio). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol. 2, No. 8, hlm. 2549-2559.

[3] Santoso dan Anwar. 2015. Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual Dan Importance Performance Analysis(IPA) Pada Situs Kaskus.

[4] S. Monalisa. 2016. Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode WebQual. Studi Kasus : UIN Suska Riau.

[5] M. Y. Tileng, W. H. Utomo, and R. Latuperissa. 2013. Analysis of Service Quality using Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA) in Population Department, Tomohon City. *International Journal of Computer Applications*, vol. 70, no. 19, pp. 23–30.

[6] Wahidin Abbas. 2013. Analisa kepuasan Mahasiwa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta(UNY).

[7] L. Hasan. 2013. Heuristic Evaluation of Three Jordanian University Websites. *Informatics in Education An International Journal Vol12_2* : 231251.

[8] D. Puspitasari. 2013. Kajian Kepuasan Terhadap Website Universitas Airlangga : Studi antara Pengguna Internal Pengguna Eksternal/Potensial. Masters thesis, Universitas Gadjah Mada.

[9] L. Hasan. 2014. Evaluating the Usability of Educational Websites Based on Students' Preferences of Design Characteristics. *International Arab Journal of e-Technology* 3.3 : 179-193.

[10] M. Nasution dan Mudjahidin. 2013. Analisis Kualitas Layanan Website Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya I Dengan Metode WebQual. Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia, 2-4 Desember 2013.

[11] A. F. B. Apriliana, S. Santoso, and S. Sumaryati. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta. *Jupe-Jurnal Pendidikan Ekonomi*, vol. 2, no. 3.

[12] A. G. Persada. 2013. Evaluasi Perilaku Pengguna Terhadap Penerimaan Sistem Informasi (Studi Kasus Di Bethesda). Masters thesis, Universitas Gadjah Mada.

[13] S. Siregar. 2014. Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif (Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17). Jakarta : Bumi Aksara.

[14] S. Sa'uda and N. Sopiah. 2014. Penerapan Metode Webqual Dalam Pengukuran Kualitas Layanan Website Perguruan Tinggi. *Prosiding SNaPP : Sains, Teknologi, dan Kesehatan.*, vol. 4, no. 1, pp. 419–426.

[15] Jamalludin, A., Sulistiowati, S., & Lemantara, J. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Website 38 Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website Stikom Career Center (SCC) Surabaya. *Jurnal JSIKA*, 5(1), 1–8.