

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
BERBASIS *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0
(STUDI KASUS: RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)
BULELENG)**



OLEH:

KOMANG SUKERNI

2115091074

PRODI SISTEM INFORMASI

JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2025

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA KOMPUTER**

Menyetujui,

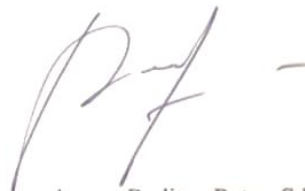
Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I.

NIP. 197502212003121001



I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T.

NIP. 198908272019031008

Skripsi oleh Komang Sukerni telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 09 Juli 2025

Dewan Penguji 1



Ir Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T
NIP. 199105152020121003
Dewan Penguji 2

(Ketua)



Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T.
NIP. 198907112020122004
Dewan Penguji 3

(Anggota)



Prof. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I.
NIP. 197502212003121001
Dewan Penguji 4

(Anggota)



I Gusti Lanang Agung/Raditya Putra, S.Pd., M.T.
NIP. 198908272019031008

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan

Universitas Pendidikan Ganesha

guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sistem Informasi

Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 24 JUL 2025



Menyetujui,

Ketua Ujian.

Sekretaris Ujian.


Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.
NIP. 198211112008121001

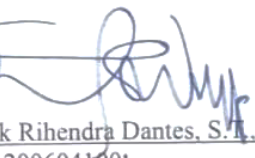

Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199005152019031008

Mengesahkan

Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan

Universitas Pendidikan Ganesha




Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.
NIP. 197912012006041001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng “ beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan pelanggaran atas etika keilmuan dalam skripsi saya ini atau ada klaim terhadap keaslian skripsi saya ini.

Singaraja, 9 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan

Komang Sukerni

NIM.2115091074



KATA PERSEMBAHAN

Om Swastiastu,

Dengan rasa syukur yang tulus ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas limpahan rahmat, tuntunan, dan kekuatan-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada:

ORANG TUA TERCINTA

(Nyoman Sudama Dan Made Sudiari)

yang telah menjadi sumber kekuatan, inspirasi, dan semangat, serta tak henti-hentinya memberikan doa dan kasih sayang sepanjang perjalanan hidup saya.

SAUDARA TERSAYANG

(Putu Agus Puja Semara, Yuningsih Dan Oktaviyani)

Yang selalu mendukung, menghibur dan menyemangati peneliti dalam proses menyelesaikan studi S1 Sistem Informasi

TEMAN DAN SAHABAT SEPERJUANGAN

(Ni Luh Mutiara Cahya Dewi, Ni Nyoman Sekarini Wulandari, Elma Regina Nababan, Ni Kadek Aprianti, dan Ni Made Pujayanti.

MOTTO

"Kesuksesan bukan milik mereka yang pintar, tapi milik mereka yang mau berusaha."

– B.J. Habibie



PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis *Website* Menggunakan Metode *Webqual 4.0* (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng)”**. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer di Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof Dr. I Wayan Lasnawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha beserta jajarannya;
2. Bapak Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan;
3. Bapak Prof Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dengan penuh perhatian dan kesabaran di tengah kesibukan beliau, ilmu pengetahuan, semangat, serta masukan dan saran yang sangat berharga bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu. Selalu memberikan dorongan kepada anak bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan masukan, saran serta arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan kritikan, saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Ibu Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan kritikan, masukan serta saran dalam penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
7. Terimakasih penulis ucapkan kepada kak Kartika Nikova karena telah membantu penulis dalam memfasilitasi bimbingan dengan Prof Rasben.
8. Seluruh staff dan pegawai di lingkungan jurusan teknik informatika yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi, semangat serta motivasi yang diberikan kepada penulis

9. Bapak I Ketut Budiantara, S.Kom beserta tim selaku Informan dan Responden yang telah membantu memberikan pengetahuan baru terkait sistem informasi berbasis *website*, informasi-informasi serta data yang berkaitan dengan *website* rumah sakit pada rumah sakit umum daerah (RSUD) Buleleng.
10. Kepada orang tua tercinta penulis yaitu Nyoman Sudama dan Made Sudiari yang telah memberikan banyak bantuan serta dukungan penuh kepada penulis serta motivasi, semangat, doa, dan selalu mengusahakan segala kebutuhan penulis dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha. Terimakasih atas segala doa, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan yang tiada henti selama ini. Tanpa restu dan semangat dari Ayah dan Bunda, penulis tidak akan mampu melewati berbagai tantangan yang datang selama proses penyusunan karya ini. Setiap langkah yang penulis ambil adalah cerminan dari nilai-nilai yang telah kalian tanamkan dalam hidup penulis tentang kesabaran, kerja keras, dan keikhlasan.
11. Saudara penulis yaitu Putu Agus Puja Semara yang telah memberikan segala dukungan, semangat, dan nasihat yang selalu menguatkan penulis, terutama di saat-saat sulit. Kehadiranmu sebagai kakak bukan hanya menjadi teladan, tapi juga sumber kekuatan bagi penulis untuk terus melangkah dan tidak menyerah.
12. Kepada kedua saudari penulis yaitu Yuningsih dan Oktaviyani yang telah memberikan semangat, dorongan dan bantuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
13. Sahabat penulis Ni Luh Mutiara Cahya Dewi penulis ingin sampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya yang telah menjadi bagian dari perjalanan penulis dalam tawa, lelah, bahkan masa sulit. Kebersamaan ini telah memberikan semangat tersendiri dalam setiap langkah yang penulis jalani. Selalu memberikan dukungan, meningkatkan untuk percaya diri, dan selalu menghibur penulis ketika sedang berjuang dalam mengerjakan skripsi.
14. Kawan-kawan penulis yaitu Ni Nyoman Sekarini Wulandari, Elma Regina Nababan, Ni Kadek Aprianti, dan Ni Made Pujayanti penulis ucapkan terimakasih karena telah menjadi bagian dari perjalanan penulis yang telah memberikan semangat serta motivasi untuk terus melangkah dalam menyelesaikan skripsi.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, namu penulis berterimakasih atas bantuan, semangat dan motivasi yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi

16. Terakhir untuk pemilik NIM 2115091074 terimakasih karena telah bertahan sejauh ini. Telah tetap melangkah meski sering merasa lelah, ragu, bahkan ingin menyerah. Terimakasih telah terus mencoba, meskipun tidak selalu mudah, penulis tau perjalanan ini penuh tantangan, tapi diri ini memilih untuk terus maju, satu langkah demi satu langkah. Apa yang kamu raih hari ini adalah hasil dari ketekunan, doa, dan keberanian untuk terus belajar. Percayalah, kamu sudah melakukan yang terbaik. Dan itu sudah sangat cukup bisa menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik. *“Keep going. Each step no matter how small, brings you closer to where you’re meant to be.”.*

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak dapat dikatakan sempurna. Setiap proses penyusunan pasti menemui tantangan dan keterbatasan, baik dari segi waktu, kemampuan, maupun sumber daya yang tersedia. Tidak ada karya yang terlepas dari kekurangan, begitu juga dengan skripsi ini. Penulis berharap bahwa meskipun terdapat kekurangan, skripsi ini tetap dapat memberikan manfaat yang berarti bagi pembaca. Semoga karya ini dapat menjadi sumber inspirasi dan membuka wawasan bagi siapa yang membacanya.

Singaraja, 9 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN

PERNYATAAN	i
PRAKATA	iv
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Studi Sebelumnya	10
2.2 Sejarah Website RSUD Buleleng.....	18
2.3 Dasar Teori.....	19
2.3.1 Sistem Informasi Berbasis Website	19
2.3.2 Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit	20
2.3.3 Kepuasan pengguna	21
2.3.4 Webqual 4.0	22
2.3.5 Website RSUD Buleleng	25
2.3.6 Uji Reliabilitas.....	29

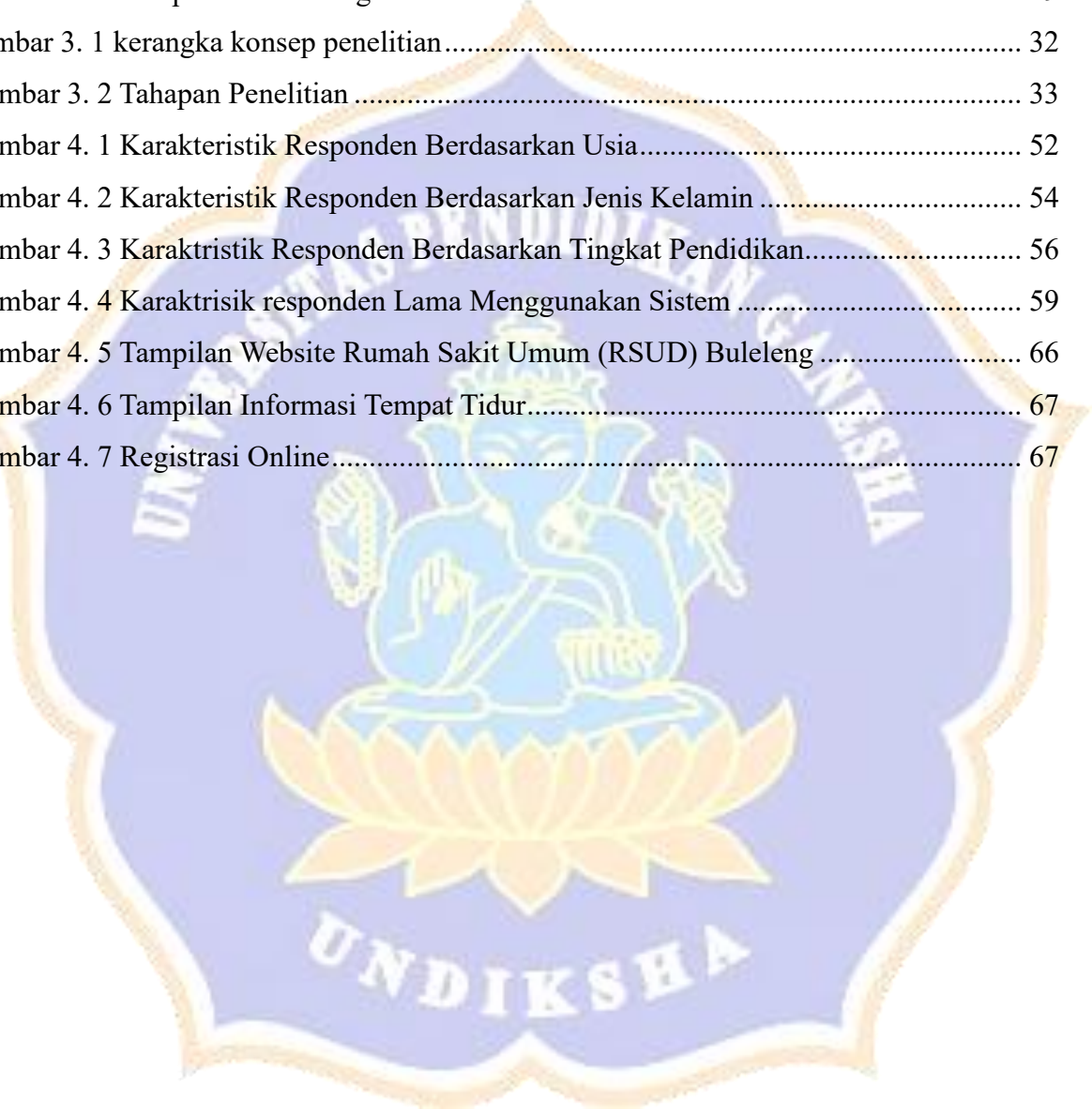
2.3.7 Uji Validitas	29
2.3.8 Purposive Random Sampling	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Kerangka Konsep Penelitian.....	31
3.3 Tahapan Penelitian	32
3.4 Teknik Analisis Data	40
3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	40
3.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.4 Populasi dan Sampel.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Uji Coba Instrumen.....	46
4.1.1 Uji Ahli Instrumen.....	46
4.1.2 Uji Validitas	49
4.1.3 Uji Reliabilitas.....	50
4.2 Hasil Analisis Data.....	51
4.2.1 Deskripsi Data	51
4.2.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel	60
4.2.3 Hasil Analisis Tingkat Pencapaian Responden(TCR)	62
4.2.4 Rekomendasi	66
BAB V PENUTUP	69
5.1 Simpulan.....	69
5.2 Saran	69
DAFTAR RUJUKAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya	10
Tabel 3. 1 Instrumen Variabel Usability	34
Tabel 3. 2 Instrumen Variabel Information Quality	35
Tabel 3. 3 Instrumen Variabel Service Interaction Quality	35
Tabel 3. 4 Instrumen Variabel User Satisfaction	36
Tabel 3. 5 Penilaian Para Ahli	37
Tabel 3. 6 Klasifikasi Penilaian TCR	41
Tabel 3. 7 kriteria reliabilitas instrumen	43
Tabel 3. 8 Jumlah Pengunjung Tiap Bulan	43
Tabel 4. 1 Hasil Pernyataan Yang Sudah Relevan	46
Tabel 4. 2 Hasil Penilaian Uji Ahli	48
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	49
Tabel 4. 4 Nilai Cronbach's Alpha	50
Tabel 4. 5 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4. 6 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 7 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
Tabel 4. 8 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Sistem	59
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel	61
Tabel 4. 10 Tingkat Pencapaian Responden (TCR)	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Website RSUD Buleleng.....	19
Gambar 2. 2 Registrasi Pasien	27
Gambar 2. 3 Tampilan Menu Informasi Tempat Tidur	28
Gambar 2. 4 Tampilan Dokter Jaga	29
gambar 3. 1 kerangka konsep penelitian.....	32
Gambar 3. 2 Tahapan Penelitian	33
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4. 3 Karaktristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	56
Gambar 4. 4 Karaktrisik responden Lama Menggunakan Sistem	59
Gambar 4. 5 Tampilan Website Rumah Sakit Umum (RSUD) Buleleng	66
Gambar 4. 6 Tampilan Informasi Tempat Tidur.....	67
Gambar 4. 7 Registrasi Online.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Dokumentasi Observasi dan wawancara	65
Lampiran 2. Pernyataan Kuesioner Uji Ahli	73
Lampiran 3. Hasil Uji Ahli 1	78
Lampiran 4. Hasil Uji Ahli 2	82
Lampiran 5. Hasil Revisi Uji Ahli 1 & Uji Ahli 2	86
Lampiran 6. Dokumentasi Responden	92
Lampiran 7. Beberapa lampiran kuesioner	95
Lampiran 8. Data 30 Responden Validitas dan Reliabelitas Ms excel	110
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Ms Excel	112
Lampiran 10. Surat Permohonan Penelitian	114
Lampiran 11. Tabulasi Data 100 Responden	117
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas 30 responden SPSS	130
Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas	134