

**Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis *Website* Menggunakan
Metode *Webqual 4.0***

(Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng)

Oleh

Komang Sukerni, 2115091074

Program Studi Sistem Informasi

ABSTRAK

Penelitian memiliki tujuan untuk (1) mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap dimensi *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* pada website RSUD Buleleng menggunakan metode *Webqual 4.0*; serta (2) merancang strategi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi tersebut. Pendekatan yang diterapkan adalah deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden. Analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna masih berada pada kategori kurang memuaskan, yang ditunjukkan oleh nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) yang rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa performa website belum sepenuhnya sesuai dengan ekspektasi pengguna. Berdasarkan hasil tersebut, disarankan perbaikan antarmuka agar lebih *user-friendly*, khususnya bagi pengguna awam, pembaruan konten informasi secara berkala, serta peningkatan kestabilan dan keandalan fitur seperti pendaftaran online dan pengecekan layanan. Evaluasi secara berkala juga diperlukan guna memastikan kualitas layanan digital RSUD Buleleng tetap terjaga dan relevan dengan kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: *Webqual 4.0*, Evaluasi Kepuasan, *Usability*, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan

Evaluation of User Satisfaction of Website-Based Information System Using Webqual

4.0 Method

(Case Study: Buleleng Regional General Hospital (RSUD))

By

Komang Sukerni, 2115091074

Information Systems Study Program

ABSTRACT

This research aims to (1) assess user satisfaction levels regarding Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality dimensions on the Buleleng Regional General Hospital's website using the WebQual 4.0 method; and (2) develop improvement strategies based on the evaluation findings. The study employed a descriptive quantitative approach, gathering data through questionnaires distributed to 100 respondents. Analysis results reveal that user satisfaction remains in the unsatisfactory range, as reflected by a low Respondent Achievement Rate (TCR). This suggests that the website's performance does not yet fully meet user expectations. Consequently, it is advised to enhance the interface for better user-friendliness, particularly for new users, regularly update informational content, and improve the stability and reliability of features like online registration and service monitoring. Ongoing evaluations are also essential to maintain and adapt the quality of the Buleleng Regional General Hospital's digital services in line with user needs.

Keywords: *WebQual 4.0, Satisfaction Evaluation, Usability, Information Quality, Service Interaction Quality.*