

LAMPIRAN 01
DOKUMENTASI OBSERVASI DAN WAWANCARA

Lampiran 1. Dokumentasi Observasi dan wawancara

Observasi dan melakukan wawancara kepada kepala bagian PI bernama bapak I Ketut Budiantara, S.Kom, selaku pengelola *website* Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng.



(1) Hasil wawancara dengan pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng

Hasil wawancara dengan bapak I Ketut Budiantara, S.Kom, selaku pengelola *website*

Pertanyaan:

1. Apa nama *website* Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng?
2. Apakah dengan adanya *website* rumah sakit ini dapat membantu pengguna?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Kesehatan yang disediakan oleh *website* Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng?
4. Faktor apa saja yang mengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng?
5. Apakah pengguna sering mengalami kendala?
6. Apakah rumah sakit umum daerah (RSUD) Buleleng sudah melakukan evaluasi *website* terhadap kepuasan pasien?
7. Apakah dari fitur layanan *website* sangat memadai untuk pelayanan?

8. Siapa yang mengelola *website* yang dikembangkan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng?
9. Siapa saja yang mengakses *Website* tersebut?
10. Berapa jumlah pengguna *website* Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng?

Jawaban:

1. Untuk *website* pihak rumah sakit memiliki 2 *website* yaitu rsud.bulelelengkab.id itu *website* yang dikembangkan oleh Pemkab Buleleng sehingga pihak rumah sakit tidak bisa menggunakan *website* tersebut untuk layanan. Lalu *website* yang kedua yang dibuat langsung oleh rumah sakit yaitu rsudbuleleng.id yang digunakan untuk melayani pasien, seperti registrasi *online*, kesediaan tempat tidur *online* dan layanan lainnya.
2. *Website* ini dibuat untuk dapat dimanfaatkan oleh para pasien dalam menggunakan layanan yang ada di rumah sakit umum daerah Buleleng, seperti registrasi *online* ketika pasien ingin ke poliklinik. Untuk pasien yang sudah memiliki rekam medis dapat mengambil nomor antrian *online* di *website* tersebut, sehingga dapat memudahkan pasien untuk mendapatkan nomor antrian yang paling kecil. *Website* rsudbuleleng.id tidak hanya dapat diakses oleh pasien yang menggunakan BPJS tetapi juga dapat digunakan oleh pasien non BPJS.
3. Kalau untuk tingkat kepuasan kita belum pernah melakukan tingkat kepuasan terhadap layanan kesehatan yang disediakan oleh *website* rsudbuleleng.id. Mungkin kekurangan dari *website* kami yaitu untuk pasien baru yang belum memiliki rekam medis tidak dapat mengakses *website* rsudbuleleng.id karena data pasien tidak tersimpan di database rumah sakit.
4. Faktor yang pertama tingkat kemudahan mengakses *website* rumah sakit seperti pasien yang jarang menggunakan layanan rumah sakit masih tetap bisa mengakses *website* rumah sakit. Lalu faktor yang selanjutnya sistem *website* rumah sakit sudah kita rancang dengan

baik jadi ketika ada nomor rekam medis yang masuk langsung terinput didatabase.

5. Untuk kendala itu seperti yang saya jelaskan tadi yaitu pasien baru yang belum memiliki nomor rekam medis tidak dapat mengakses *website* rsudbuleleng.id.
6. Kami belum pernah melakukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan Kesehatan *website* rumah sakit.
7. Untuk sementara sudah memadai. Mungkin untuk kedepannya kita akan memikirkan konsep yang dapat memudahkan pasien baru yang belum memiliki nomor rekam medis dapat mengakses *website* rsudbuleleng.id, sehingga diperlukan pengembangan untuk hal tersebut.
8. Yang mengelola ada 2 yaitu saya sendiri I Ketut Budiantara, S.Kom, dan pegawai bagian TI.
9. Untuk saat ini yang bisa mengakses *website* rsudbuleleng.id yaitu pasien yang memiliki rekam medis dan pegawai rumah sakit.
10. Untuk hal itu diperkirakan jumlah yang menggunakan *website* Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sebanyak 2.000 sampai dengan 3.000 orang setiap bulannya.

(2) Hasil wawancara dengan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng



Pertanyaan:

1. Bagaimana menurut saudara terkait *website* Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng dari segi desain, kemudahan, dan informasi yang diberikan?
2. Apakah layanan pada *website* sangat membantu dalam pelayanan kesehatan?
3. Apakah saudara mengalami kendala dalam mengakses *website* tersebut?
4. Bagaimana menurut saudara perlu dilakukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap *website website* Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng?

Jawaban:

1. Menurut saya untuk *website* yang diberikan oleh rumah sakit ini sudah beberapa kali saya gunakan yaitu untuk registrasi *online* agar bisa mendapatkan nomor antrian dengan cepat, untuk segi desain sudah cukup bagus dan sangat sederhana. Dari kemudahan dalam penggunaan juga menurut saya itu menjadi faktor penting bagi penggunanya sendiri, dari menu layanan yang diberikan dengan jelas sehingga pengguna dapat menemukan informasi yang dibutuhkan dengan cepat. Lalu untuk informasi yang disediakan pada *website* sudah relevan bagi pasien yang masih baru menggunakan *website* tersebut.
2. Bagi saya untuk layanan yang diberikan oleh *website* sangat membantu dalam pelayanan kesehatan, seperti memudahkan dalam proses pendaftaran secara *online* dan memberikan akses cepat dalam mendapatkan informasi. Serta dari fitur-fitur yang disediakan menurut saya sudah dapat berfungsi dengan baik.
3. Untuk kendala yang saya alami yaitu terkadang ketika mengakses *website* saya mengalami loading lama dan ada halaman yang tidak bisa terbuka padahal sudah saya coba berkali-kali.
4. Kalau menurut saya jika ada evaluasi terhadap kepuasan pengguna itu sangat bagus karena bisa membantu mengali permasalahan yang dialami oleh pasien seperti saya.

**(3) Hasil wawancara dengan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)
Buleleng**



Pertanyaan

1. Bagaimana menurut saudara terkait *website* Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng dari segi desain, kemudahan, dan informasi yang diberikan?
2. Apakah layanan pada *website* sangat membantu dalam pelayanan kesehatan?
3. Apakah saudara mengalami kendala dalam mengakses *website* tersebut?
4. Bagaimana menurut saudara perlu dilakukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap *website* Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng?

Jawaban:

1. Menurut saya, *website* yang disediakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng memiliki desain yang sederhana. Kemudahan dalam mengakses informasi juga baik, karena *website* tersebut menyediakan berbagai informasi terkait layanan kesehatan seperti registrasi *online*, ketersediaan tempat tidur dan dokter jaga yang tersedia. Namun, saya berharap *website* tersebut dapat menyediakan layanan lebih responsif.

2. Ya sangat membantu dalam pelayanan kesehatan karena saya menggunakan *website* tersebut untuk melakukan pendaftaran *online* agar mendapatkan nomor antrian terkecil dan menghemat waktu saya untuk mengantri dirumah sakit.
3. Saya pernah mengalami kendala dalam mengakses *website* tersebut yaitu nomor telp yang tercantum pada *website* tidak aktif atau tidak dapat dihubungi. Dengan hal tersebut membuat saya kesulitan untuk menghubungi *contact person* dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng, lalu saya mengalami kesulitan pada fitur jaga dokter yang tidak menampilkan informasi. Oleh karena itu, saya berharap *website* RSUD Buleleng dapat diperbarui dan ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna.
4. Menurut saya bagus jika dilakukan evaluasi kepuasan pengguna terkait *website* tersebut karena bisa memastikan apakah *website* itu memenuhi kebutuhan penggunanya sendiri dan apakah dengan adanya *website* ini dapat memberikan manfaat yang signifikan kepada pengguna *website*.

(4) Hasil wawancara dengan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng



Pertanyaan

1. Bagaimana menurut saudara terkait *website* Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng yang diberikan?

2. Apakah layanan pada *website* sangat membantu dalam pelayanan kesehatan?
3. Apakah saudara mengalami kendala dalam mengakses *website* tersebut?
4. Bagaimana menurut saudara perlu dilakukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap *website* Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng?

Jawaban

1. *Websitenya* ini cukup bagus dari segi tampilan, tapi tampilannya sederhana dan ada fitur yang tidak dapat diakses jadi saya kesulitan untuk mendapatkan informasi.
2. Menurut saya sangat membantu terutama untuk pendaftaran *online* tapi akan ada beberapa layanan tidak bisa menampilkan informasi. Selain itu *website* tersebut pernah terjadi *error* sehingga saya kesulitan dalam mengakses informasi ataupun melakukan pendaftaran *online* pada *website* tersebut.
3. Ya kadang mengaksesnya lambat dan tampilannya kurang bagus kalau di hp.
4. Menurut saya itu perlu, supaya *website* bisa lebih mudah digunakan dan punya fitur yang lebih lengkap dan nyaman.

LAMPIRAN 02

PERNYATAAN KUESIONER UJI AHLI

Lampiran 2. Pernyataan Kuesioner Uji Ahli

Dimensi	Kode	Pernyataan	Penilaian Ahli 1		Penilaian Ahli 2	
			Kurang Relevan (skala 1-2)	Sangat Relevan (skala 3-4)	Kurang Relevan (skala 1-2)	Sangat Relevan (skala 3-4)
<i>Usability</i> (kemudahan penggunaan)	US1	<i>Website</i> Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng mudah untuk dipelajari dan digunakan				
	US2	Interaksi pada <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti				
	US3	<i>Website</i> Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng memberikan kemudahan melalui navigasi				
	US4	<i>Website</i> Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng mempunyai tampilan yang interatif				
	US5	<i>Website</i> Rumah Sakit Umum				

Dimensi	Kode	Pernyataan	Penilaian Ahli 1		Penilaian Ahli 2	
			Kurang Relevan (skala 1-2)	Sangat Relevan (skala 3-4)	Kurang Relevan (skala 1-2)	Sangat Relevan (skala 3-4)
		Daerah (RSUD) Buleleng mempunyai tampilan yang dinamis				
	US6	Penyusunan tata letak informasi <i>website</i> Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng sudah tepat				
<i>Information quality</i> (kualitas informasi)	IQ7	Informasi yang diberikan di <i>website</i> Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng akurat dan dapat dipercaya				
	IQ8	<i>Website</i> Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng menyediakan informasi yang				

Dimensi	Kode	Pernyataan	Penilaian Ahli 1		Penilaian Ahli 2	
			Kurang Relevan (skala 1-2)	Sangat Relevan (skala 3-4)	Kurang Relevan (skala 1-2)	Sangat Relevan (skala 3-4)
		mudah dibaca dan dimengerti				
	IQ9	<i>Website</i> Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng memfasilitasi informasi yang cukup detail				
	IQ10	<i>Website</i> Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng menyediakan informasi yang relevan, berkaitan dengan yang dibutuhkan pasien				
<i>Service interaction quality</i> (kualitas interaksi layanan)	SI11	<i>website</i> Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng memiliki reputasi yang baik				

Dimensi	Kode	Pernyataan	Penilaian Ahli 1		Penilaian Ahli 2	
			Kurang Relevan (skala 1-2)	Sangat Relevan (skala 3-4)	Kurang Relevan (skala 1-2)	Sangat Relevan (skala 3-4)
	SI12	<i>Website</i> memberikan kemudahan guna menarik minat dan perhatian				
Secara Keseluruhan	Y	<i>Website</i> Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng memiliki tampilan yang menarik secara keseluruhan				

LAMPIRAN 03
HASIL UJI AHLI 1

Lampiran 3. Hasil Uji Ahli 1

Kuesioner Penelitian "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng)"

Hari/Tanggal : Senin, 10 Maret 2025

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

Dimensi	Kode	Pertanyaan	Penilaian Ahli 1		Keterangan
			Kurang Relevan (skala 1-2)	Sangat Relevan (skala 3-4)	
Usability (kemudahan penggunaan)	US1	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng mudah untuk dipelajari dan digunakan		4	
	US2	Interaksi pada website jelas dan dapat dimengerti		3	gauti, sudah memahami rumah sakit bias.
	US3	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng memberikan kemudahan melalui navigasi		4	
	US4	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng mempunyai tampilan yang interaktif		4	
	US5	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng			

		mempunyai tampilan yang dinamis		4	
	US6	Penyusunan tata letak informasi website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng sudah tepat		3 4	Ganti redaksi
Information quality (kualitas informasi)	IQ7	Informasi yang diberikan di website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng akurat dan dapat dipercaya		4	
	IQ8	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dimengerti		4	
	IQ9	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng memfasilitasi informasi yang cukup detail		4	
	IQ10	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng menyediakan informasi yang relevan, berkaitan dengan yang dibutuhkan pasien		4	

Service interaction quality (kualitas interaksi layanan)	SI11	website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng memiliki reputasi yang baik	3	gami redaksi
	SI12	Website memberikan kemudahan guna menarik minat dan perhatian	3	gami redaksi
Secara Keseluruhan	Y	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng memiliki tampilan yang menarik secara keseluruhan	3	Desain rumah sakit : - berwarna - informasi akurat - mudah dimakan

Singaraja, 10 Maret 2025



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

LAMPIRAN 04
HASIL UJI AHLI 2

Lampiran 4. Hasil Uji Ahli 2

Kuesioner Penelitian “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng)”

Hari/Tanggal : Selasa, 15 April 2025

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

Dimensi	Kode	Pertanyaan	Penilaian Ahli 2		Keterangan
			Kurang Relevan (skala 1-2)	Sangat Relevan (skala 3-4)	
Usability (kemudahan penggunaan)	US1	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng mudah untuk dipelajari dan digunakan			
	US2	Seberapa jelas dan mudah dipahami interaksi pada website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng			
	US3	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng memberikan kemudahan melalui navigasi	terdapat navigasi untuk....		
	US4	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng mempunyai tampilan yang interatif			

	US5	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng mempunyai tampilan yang dinamis			
	US6	Apakah tata letak informasi di website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng membantu dalam menemukan informasi dengan cepat			

<i>Information quality</i> (kualitas informasi)	IQ7	Informasi yang diberikan di <i>website</i> Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng akurat dan dapat dipercaya			
	IQ8	<i>Website</i> Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dimengerti			
	IQ9	<i>Website</i> Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng memfasilitasi informasi yang cukup detail			
	IQ10	<i>Website</i> Rumah Sakit Umum Daerah			

		(RSUD) Buleleng menyediakan informasi yang relevan, berkaitan dengan yang dibutuhkan pasien			
--	--	---	--	--	--

		(RSUD) Buleleng menyediakan informasi yang relevan, berkaitan dengan yang dibutuhkan pasien			
Service interaction quality (kualitas interaksi layanan)	SI11	Apakah fitur komunikasi seperti registrasi online, ketersediaan tempat tidur, dan jaga dokter pada website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng berfungsi dengan baik dan responsif			
	SI12	Apakah website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng memberikan rasa aman dalam mengakses layanan dan menginput data pribadi			
Secara Keseluruhan	Y	Apakah website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng bermanfaat dalam memberikan informasi yang jelas, akurat dan mudah untuk dipahami oleh pengguna			

Singaraja, 15 April 2025

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

LAMPIRAN 05
HASIL REVISI UJI AHLI 1 DAN UJI AHLI

Lampiran 5. Hasil Revisi Uji Ahli 1 & Uji Ahli 2

a. Hasil Revisi Uji Ahli 1

Kuesioner Penelitian "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng)"					
Hari/Tanggal : Senin, 24 Maret 2025					
Evaluator : Prof. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I.					
Dimensi	Kode	Pertanyaan	Penilaian Ahli 1		Keterangan
			Kurang Relevan (skala 1-2)	Sangat Relevan (skala 3-4)	
Usability (kemudahan penggunaan)	US1	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng mudah untuk dipelajari dan digunakan		4	
	US2	Seberapa jelas dan mudah dipahami interaksi pada website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng		4	
	US3	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng memberikan kemudahan melalui navigasi		4	
	US4	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng mempunyai tampilan yang interaktif		4	

	US5	<i>Website</i> Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng mempunyai tampilan yang dinamis		4	
	US6 ✓	Apakah tata letak informasi di website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng membantu dalam menemukan informasi dengan cepat		4	
<i>Information quality</i> (kualitas informasi)	IQ7	Informasi yang diberikan di <i>website</i> Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng akurat dan dapat dipercaya		4	
	IQ8	<i>Website</i> Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dimengerti		4	
	IQ9	<i>Website</i> Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng memfasilitasi informasi yang cukup detail		4	
	IQ10	<i>Website</i> Rumah Sakit Umum Daerah		4	

		(RSUD) Buleleng menyediakan informasi yang relevan, berkaitan dengan yang dibutuhkan pasien			
Service interaction quality (kualitas interaksi layanan)	SI11 ✓	Apakah fitur komunikasi seperti registrasi online, kesediaan tempat tidur, dan jaga dokter pada website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng berfungsi dengan baik dan responsif		4	
	SI12 ✓	Apakah website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng memberikan rasa aman dalam mengakses layanan dan menginput data pribadi		4	
Secara Keseluruhan	Y ✓	Apakah website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng bermanfaat dalam memberikan informasi yang jelas, akurat dan mudah untuk dipahami oleh pengguna		4	

Singaraja, 24 Maret 2025



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

b. Hasil Revisi Uji Ahli 2

Kuesioner Penelitian "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng)"

Hari/Tanggal : Minggu, 20 April 2025

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

Dimensi	Kode	Pertanyaan	Penilaian Ahli 2		Keterangan
			Kurang Relevan (skala 1-2)	Sangat Relevan (skala 3-4)	
Usability (kemudahan penggunaan)	US1	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng mudah untuk dipelajari dan digunakan		4	
	US2	Interaksi pada website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng disajikan dengan jelas dan mudah dipahami		4	
	US3	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng menyediakan navigasi yang dapat memudahkan pengguna mencari informasi yang dibutuhkan		4	
	US4	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng		4	

		mempunyai tampilan yang interaktif			
	US5	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng memiliki tampilan yang menarik dan tidak membosankan, serta mudah dipahami bagi pengguna		4	
	US6	Tata letak informasi pada website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng dapat membantu dalam menemukan informasi dengan cepat		4	
Information quality (kualitas informasi)	IQ7	Informasi yang diberikan di website RSUD Buleleng akurat dan dapat dipercaya		4	
	IQ8	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dimengerti		4	
	IQ9	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng memfasilitasi		4	

		informasi yang cukup detail			
	IQ10	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng menyediakan informasi yang relevan, berkaitan dengan yang dibutuhkan pasien		4	
Service interaction quality (kualitas interaksi layanan)	SI11	Fitur informasi ketersediaan seperti registrasi online, kesediaan tempat tidur, dan jaga dokter pada website RSUD Buleleng berfungsi dengan baik dan responsif		4	
	SI12	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng dapat memberikan rasa aman saat pengguna mengakses layanan dan menginput data pribadi		4	
Secara Keseluruhan	Y	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng dapat memberikan informasi yang jelas, akurat dan mudah		4	

		untuk dipahami oleh			
		pengguna			

Singaraja, 20 April 2025

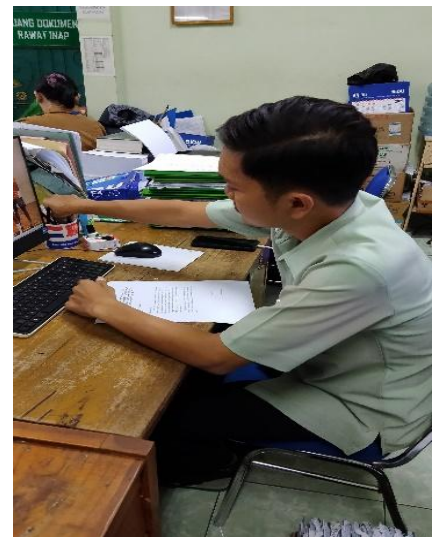


I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T.
NIP. 198908272019031008

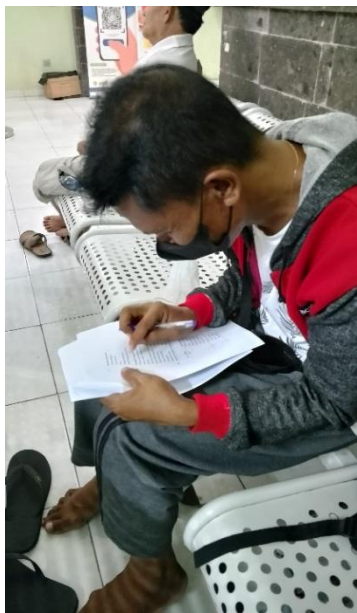
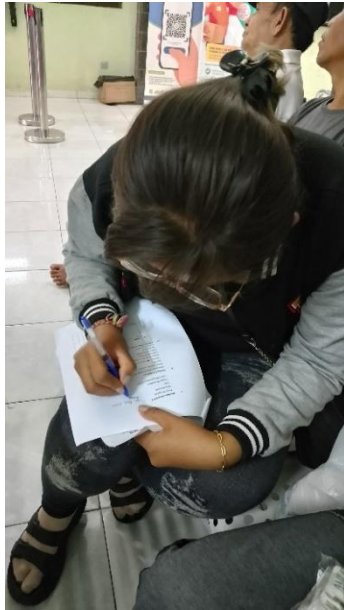
LAMPIRAN 06
DOKUMENTASI RESPONDEN

Lampiran 6. Dokumentasi Responden

a. Pegawai



b. Pengguna



LAMPIRAN 07
DOKUMENTASI KUESIONER

Lampiran 7. Beberapa lampiran kuesioner

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

Kepada,
Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i di
tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi S1 Sistem Informasi Universitas Pendidikan Ganesha, saya memerlukan informasi yang dapat mendukung penyelesaian skripsi ini.

Bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i responden untuk melengkapi kuisisioner penelitian saya yang berjudul **“Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng)”** dengan lengkap dan jujur.

Kuisisioner ini hanya digunakan untuk keperluan skripsi, maka saya menjamin kerahasiaan Anda sebagai kode etik penelitian. Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I dalam mengisi kuisisioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Komang Sukerni

I. Identitas Responden

Nama Pengguna : MADE RUPADA
Jenis Kelamin : LAKI - LAKI
Usia : 56 TH.
Tingkat Pendidikan : SMA.
Lama Menggunakan Sistem : 1,5 TAHUN

II. Petunjuk Pengisian

Mohon mengisi kuesioner ini dengan cara memberikan tanda checklist pada kolom lembar berikut, yaitu dengan memilih alternatif jawaban yang tersedia.

Ada lima alternatif jawaban, yaitu :

Sangat Tidak Memuaskan (STM)
Tidak Memuaskan (TM)
Cukup Memuaskan (CM)
Memuaskan (M)
Sangat Memuaskan (SM)

III. Kuesioner Penelitian Variabel X1 *Usability* (kemudahan penggunaan)

NO	KODE	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
			STM	TM	CM	M	SM
1	US1	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng mudah untuk dipelajari dan digunakan			✓		
2	US2	Interaksi pada website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)				✓	

		Buleleng disajikan dengan jelas dan mudah dipahami					
3	US3	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng menyediakan navigasi yang dapat memudahkan pengguna mencari informasi yang dibutuhkan			✓		
4	US4	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng mempunyai tampilan yang interaktif			✓		
5	US5	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng memiliki tampilan yang menarik dan tidak				✓	

		membosankan, serta mudah dipahami bagi pengguna					
6	US6	Tata letak informasi pada website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng dapat membantu dalam menemukan informasi dengan cepat			✓		

Variabel X2 Information quality (kualitas informasi)

NO	KODE	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
			STM	TM	CM	M	SM
1	IQ1	Informasi yang diberikan di website RSUD Buleleng akurat dan dapat dipercaya				✓	
2	IQ2	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng menyediakan				✓	

		informasi yang mudah dibaca dan dimengerti					
3	IQ3	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng memfasilitasi informasi yang cukup detail			✓		
4	IQ4	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng menyediakan informasi yang relevan, berkaitan dengan yang dibutuhkan pasien			✓		

Variabel X3 Service interaction quality (kualitas interaksi layanan)

NO	KODE	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
			STM	TM	CM	M	SM
1	SI 1	Fitur informasi ketersediaan seperti registrasi online, kesediaan tempat tidur, dan			✓		

		jaga dokter pada website RSUD Buleleng berfungsi dengan baik dan responsif					
2	SI 2	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng dapat memberikan rasa aman saat pengguna mengakses layanan dan menginput data pribadi			✓		

Variabel Y User Satisfaction (kepuasan pengguna)

NO	KODE	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
			STM	TM	CM	M	SM
1	Y	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng dapat memberikan informasi yang jelas, akurat dan mudah untuk			✓		

		dipahami oleh pengguna					
--	--	---------------------------	--	--	--	--	--

SARAN :

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

Kepada,
Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i di
tempat

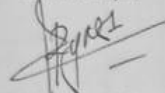
Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi S1 Sistem Informasi Universitas Pendidikan Ganesha, saya memerlukan informasi yang dapat mendukung penyelesaian skripsi ini.

Bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i responden untuk melengkapi kuisisioner penelitian saya yang berjudul **“Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng)”** dengan lengkap dan jujur.

Kuisisioner ini hanya digunakan untuk keperluan skripsi, maka saya menjamin kerahasiaan Anda sebagai kode etik penelitian. Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I dalam mengisi kuisisioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,



Komang Sukerni

I. Identitas Responden

Nama Pengguna : I Putu Aryastana.
Jenis Kelamin : Laki
Usia : 48
Tingkat Pendidikan : Diploma III Akuntansi
Lama Menggunakan Sistem : 2 Tahun

II. Petunjuk Pengisian

Mohon mengisi kuesioner ini dengan cara memberikan tanda checklist pada kolom lembar berikut, yaitu dengan memilih alternatif jawaban yang tersedia.

Ada lima alternatif jawaban, yaitu :

Sangat Tidak Memuaskan (STM)

Tidak Memuaskan (TM)

Cukup Memuaskan (CM)

Memuaskan (M)

Sangat Memuaskan (SM)

III. Kuesioner Penelitian Variabel X1 *Usability* (kemudahan penggunaan)

NO	KODE	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
			STM	TM	CM	M	SM
1	US1	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng mudah untuk dipelajari dan digunakan			✓		
2	US2	Interaksi pada website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)				✓	

		Buleleng disajikan dengan jelas dan mudah dipahami					
3	US3	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng menyediakan navigasi yang dapat memudahkan pengguna mencari informasi yang dibutuhkan				✓	
4	US4	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng mempunyai tampilan yang interaktif			✓		
5	US5	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng memiliki tampilan yang menarik dan tidak				✓	

		membosankan, serta mudah dipahami bagi pengguna					
6	US6	Tata letak informasi pada website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng dapat membantu dalam menemukan informasi dengan cepat				✓	

Variabel X2 *Information quality* (kualitas informasi)

NO	KODE	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
			STM	TM	CM	M	SM
1	IQ1	Informasi yang diberikan di website RSUD Buleleng akurat dan dapat dipercaya				✓	
2	IQ2	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng menyediakan				✓	

		informasi yang mudah dibaca dan dimengerti					
3	IQ3	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng memfasilitasi informasi yang cukup detail			✓		
4	IQ4	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng menyediakan informasi yang relevan, berkaitan dengan yang dibutuhkan pasien			✓		

Variabel X3 Service interaction quality (kualitas interaksi layanan)

NO	KODE	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
			STM	TM	CM	M	SM
1	SI 1	Fitur informasi ketersediaan seperti registrasi online, kesediaan tempat tidur, dan				✓	

		jaga dokter pada website RSUD Buleleng berfungsi dengan baik dan responsif					
2	SI 2	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng dapat memberikan rasa aman saat pengguna mengakses layanan dan menginput data pribadi				✓	

Variabel Y User Satisfaction (kepuasan pengguna)

NO	KODE	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
			STM	TM	CM	M	SM
1	Y	Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng dapat memberikan informasi yang jelas, akurat dan mudah untuk				✓	

		dipahami oleh pengguna						
--	--	---------------------------	--	--	--	--	--	--

SARAN :

LAMPIRAN 08

DATA 30 RESPONDEN VALIDITAS DAN RELIABELITAS MS EXCEL

Lampiran 8. Data 30 Responden Validitas dan Reliabelitas Ms excel

NO	NAMA RESPONDEN	PERTANYAAN/PERNYAAN VARIABEL													Jumlah
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	KETUT SUKARDA	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	43
2	KETUT SARA	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	45
3	KADEK PURNAMI	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	46
4	WAYAN SANTI	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	43
5	Ni WAYAN SUARTI	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	46
6	MADE DEWI SRIWAHYUNI	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	48
7	KOMANG KARIAWAN	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	47
8	MADE SARIANI	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	49
9	NYOMAN SUARDITA	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	53
10	MADE PADMA BATIARI	4	3	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	51
11	NYOMAN SUTAMA YASA	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	45
12	LUH DIAN RISNA DEWI	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	45
13	NYOMAN SUDAMA	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	47
14	MADE SUDIARI	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	47
15	NYOMAN GIRI PARWARTA	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	42
16	Kadek Dwi Mariyani	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	59
17	Trisna	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	55
18	Kadek Yuli Purnamiasih	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	54
19	Ni Ketut Resmini	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	63
20	Ni Luh Redini	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	62
21	Ferrintina	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	46
22	Gede Donik Arnaya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
23	Withari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	51
24	Luh Putu Yuli Ariyani	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	58
25	I Gusti Kukuh Ariyasa	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	50
26	Sumamiki	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
27	I Putu Aryastana	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	49
28	Madé Rupeja	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	43
29	Radha Kharisma	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	4	3	39
30	Ni Wayan Dueni	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50

Keterangan Uji Validitas

Uji validitas

apabila Nilai R hitung > R Tabel maka Pernyataan Valid

apabila Nilai R hitung < R Tabel maka Pernyataan Tidak Valid

Keterangan Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas

apabila Nilai Cronbac'h Alpha > dari 60 maka Reliabel

apabila Nilai Cronbac'h Alpha < dari 60 maka Tidak Reliabel

LAMPIRAN 09

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS MS EXCEL

Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Ms Excel

Validitas														
Correlation	0,816748	0,62831	0,695935	0,801807	0,708952	0,617961	0,625175	0,817878	0,775677	0,740475	0,727211	0,795898	0,886601	1
R Tabel	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361
Keputusan	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid
Reliabilitas														
Varian	0,464368	0,441379	0,493103	0,464368	0,57931	0,395402	0,413793	0,533333	0,493103	0,488506	0,547126	0,57931	0,506897	
Jumlah Varian	6,4													
Varian Total	45,88506													
Keputusan	0,932231	Reliabel												

LAMPIRAN 10

SURAT PERMOHONAN PENELITIAN

Lampiran 10. Surat Permohonan Penelitian

2394



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
Jalan Udayana Singaraja-Bali Kode Pos 81116
Tlp. (0362) 22570 Fax. (0362) 25735
Laman: www.undiksha.ac.id

Nomor : 484/UN48.11.5/KM/2024
Perihal : Surat Permohonan Pengambilan Data
Lampiran : -

Singaraja, 19 November 2024

Yth. Dekan FTK
Universitas Pendidikan Ganesha
Di tempat

Dengan hormat,
Sehubungan dengan proses penyelesaian Tugas Akhir / Skripsi yang dilaksanakan oleh saudara mahasiswa:

Nama	: Komang Sukerni
Nim	: 2115091074
Prodi/Jurusan	: Sistem Informasi/ Teknik Informatika
Instansi yg ditujui	: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng
Jabatan yg dituju	: Kepala Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng
Data yang dibutuhkan	: Terkait data pengguna sistem informasi website pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng
Judul	: Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng)

Bersama ini kami mohonkan kepada Bapak untuk berkenan memfasilitasi kebutuhan data untuk Tugas Akhir / Skripsi mahasiswa yang bersangkutan.
Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan Teknik Informatika,



Putu Hendra Suputra
NIP. 198212222006041001



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSSN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN

Jalan Udayana Nomor 11 Singaraja Bali

Laman: <http://fk.undiksha.ac.id>

Nomor : 2394/UN48.11.1/KM/2024

Singaraja, 21 November 2024

Perihal : Surat Permohonan Data

Yth. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng
di tempat

Dengan hormat, sehubungan dengan proses penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, maka melalui surat ini kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan data yang dibutuhkan. Adapun mahasiswa yang akan melakukan pengambilan data seperti tersebut di bawah ini:

Nama : Komang Sukerni
NIM : 2115091074
Program Studi : Sistem Informasi
Jurusan : Teknik Informatika
Data yang dibutuhkan : Data terkait dengan pengguna sistem informasi website pada Rumah Sakit Umum daerah (RSUD) Buleleng
Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis Website menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi kasus Rumah Sakit Umum daerah (RSUD) Buleleng)

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

a.n Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik,



Made Windu Antara Kestman
NIP. 198211112008121001

LAMPIRAN 11
TABULASI DATA RESPONDEN

Lampiran 11. Tabulasi Data 100 Responden

NO	USABILITY						T.X1	INFORMATION QUALITY				T.X2
	US1	US2	US3	US4	US5	US6		US1	US2	US3	US4	
1	3	3	2	2	2	2	14	3	2	3	3	11
2	3	3	2	2	2	3	15	2	3	3	3	11
3	3	3	3	3	2	2	16	2	2	3	3	10
4	2	2	2	3	3	3	15	2	2	2	2	8
5	3	3	2	3	2	2	15	3	2	3	2	10
6	3	3	2	3	3	2	16	2	2	3	4	11
7	2	3	3	3	2	2	15	3	2	2	2	9
8	2	2	2	2	2	3	13	3	3	2	2	10
9	3	3	2	2	2	3	15	2	2	3	3	10
10	2	2	2	3	3	3	15	2	2	3	3	10
11	3	3	2	2	3	2	15	3	3	2	3	11
12	3	3	4	2	3	2	17	2	2	3	3	10
13	3	3	2	2	3	4	17	3	2	3	3	11
14	2	2	2	3	2	3	14	3	3	2	2	10
15	3	3	2	3	2	2	15	2	3	3	3	11
16	3	3	4	2	2	2	16	2	3	3	2	10

NO	USABILITY						T.X1	INFORMATION QUALITY				T.X2
	US1	US2	US3	US4	US5	US6		US1	US2	US3	US4	
17	3	2	3	3	3	4	18	2	3	3	3	11
18	3	4	2	2	2	2	15	3	3	2	3	11
19	3	4	2	2	2	2	15	2	2	2	4	10
20	4	3	3	3	4	2	19	2	3	2	2	9
21	3	2	2	2	2	3	14	3	2	3	2	10
22	3	3	4	3	4	4	21	3	3	3	4	13
23	3	4	2	2	2	3	16	3	3	3	3	12
24	3	3	2	3	3	3	17	4	3	2	3	12
25	5	4	4	3	3	3	22	5	5	4	3	17
26	3	3	2	3	3	2	16	2	2	2	2	8
27	3	2	4	4	3	2	18	2	3	2	4	11
28	3	2	2	2	3	2	14	2	2	2	3	9
29	3	4	4	3	3	2	19	3	3	2	2	10
30	3	3	3	4	3	3	19	4	5	3	3	15
31	3	2	3	2	2	3	15	3	2	3	2	10
32	3	4	2	4	3	3	19	4	2	3	2	11
33	4	4	3	2	2	2	17	4	4	4	3	15
34	3	4	4	3	3	2	19	3	3	2	2	10

NO	USABILITY						T.X1	INFORMATION QUALITY				T.X2
	US1	US2	US3	US4	US5	US6		US1	US2	US3	US4	
35	5	4	4	3	3	4	23	5	5	4	3	17
36	2	3	2	3	3	3	16	3	2	2	2	9
37	3	2	2	3	3	2	15	2	3	3	2	10
38	5	3	4	3	3	4	22	5	5	4	3	17
39	3	4	4	3	3	2	19	4	4	4	3	15
40	3	3	3	2	2	2	15	3	3	3	3	12
41	2	3	2	3	3	3	16	3	3	2	2	10
42	3	2	2	2	2	3	14	3	3	2	3	11
43	3	3	2	3	2	3	16	3	3	2	3	11
44	2	2	3	3	2	2	14	3	3	2	2	10
45	2	2	3	3	3	2	15	2	2	3	3	10
46	2	2	3	3	2	2	14	2	2	3	2	9
47	2	3	2	3	3	2	15	2	2	3	2	9
48	3	3	3	3	3	2	17	3	2	2	3	10
49	3	3	4	3	3	3	19	3	2	3	2	10
50	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	11
51	3	3	2	3	3	2	16	3	3	2	2	10
52	3	2	2	3	3	3	16	3	3	3	3	12

NO	USABILITY						T.X1	INFORMATION QUALITY				T.X2
	US1	US2	US3	US4	US5	US6		US1	US2	US3	US4	
53	3	3	2	2	3	3	16	3	3	2	3	11
54	3	3	3	2	3	2	15	3	2	2	3	10
55	3	3	3	3	3	2	17	3	2	3	3	11
56	3	3	3	2	3	2	16	3	3	2	3	11
57	3	3	2	3	3	2	16	3	3	2	2	10
58	3	3	2	3	2	2	15	3	3	3	2	11
59	3	3	2	3	3	2	16	3	3	2	2	10
60	3	3	3	3	3	2	17	3	3	2	3	11
61	3	3	3	2	3	2	16	3	3	2	3	11
62	3	4	2	3	4	2	18	3	4	2	3	12
63	3	4	2	3	3	2	17	3	3	2	2	10
64	3	3	2	2	3	3	16	3	3	2	3	11
65	3	3	4	2	3	2	17	3	4	2	4	13
66	3	3	2	2	3	2	15	3	4	2	3	12
67	3	3	4	3	2	2	17	3	4	2	3	12
68	3	3	2	4	3	2	17	3	3	2	3	11
69	3	2	3	2	2	3	15	2	2	3	2	9
70	3	3	3	3	2	3	17	3	3	2	3	11

NO	USABILITY						T.X1	INFORMATION QUALITY				T.X2
	US1	US2	US3	US4	US5	US6		US1	US2	US3	US4	
71	3	3	3	3	3	2	17	3	2	3	4	12
72	3	3	3	4	3	2	18	3	4	2	3	12
73	3	4	3	3	4	2	19	3	4	2	3	12
74	4	3	3	3	2	2	17	3	3	2	3	11
75	3	4	3	3	4	2	19	4	3	2	3	12
76	3	4	3	4	3	2	19	3	3	2	3	11
77	4	3	3	4	3	2	19	3	3	2	3	11
78	4	3	3	3	3	2	18	3	2	2	3	10
79	3	3	4	4	3	2	19	4	3	2	3	12
80	3	3	4	3	4	2	19	4	3	3	2	12
81	4	4	4	4	3	3	22	4	3	3	3	13
82	3	4	2	3	2	4	18	4	4	4	4	16
83	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
84	5	5	4	5	5	5	29	5	4	5	5	19
85	5	5	4	5	5	5	29	5	5	4	5	19
86	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	3	15
87	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
88	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	16

NO	USABILITY						T.X1	INFORMATION QUALITY				T.X2
	US1	US2	US3	US4	US5	US6		US1	US2	US3	US4	
89	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	15
90	5	5	4	5	5	4	28	5	5	4	5	19
91	3	3	4	4	4	3	21	3	3	3	4	13
92	3	3	4	4	3	4	21	3	4	4	4	15
93	4	3	3	4	4	4	22	4	3	4	4	15
94	4	4	3	4	3	3	21	4	4	3	4	15
95	4	4	3	3	3	4	21	3	3	4	4	14
96	3	4	3	3	4	4	21	4	4	4	4	16
97	4	3	4	4	3	3	21	3	4	4	3	14
98	3	4	4	4	4	4	23	3	3	4	4	14
99	3	3	3	4	3	3	19	4	4	3	3	14
100	4	4	4	4	4	3	23	3	4	3	3	13

SERVICE INTERACTION QUALITY			T.X3
US1	US2	US3	
2	2	3	7
2	2	3	7
2	3	3	8
3	3	2	8
2	3	3	8
2	3	2	7
3	2	3	8
3	3	2	8
2	3	2	7
2	3	2	7
2	3	3	8
2	2	2	6
2	2	3	7
2	2	2	6
3	2	3	8
2	2	3	7
3	2	3	8

SERVICE INTERACTION QUALITY			T.X3
US1	US2	US3	
2	3	2	7
2	3	2	7
3	2	2	7
3	3	3	9
3	3	3	9
2	2	3	7
4	3	3	10
2	3	3	8
3	4	3	10
2	3	3	8
2	2	2	6
2	3	3	8
4	3	3	10
2	3	3	8
3	3	2	8
4	4	4	12
2	3	3	8

SERVICE INTERACTION QUALITY			T.X3
US1	US2	US3	
4	4	5	13
3	2	2	7
2	2	2	6
3	2	3	8
3	4	2	9
3	2	2	7
2	2	2	6
3	2	3	8
2	3	3	8
2	3	3	8
2	2	2	6
3	2	2	7
2	3	2	7
2	3	2	7
2	3	3	8
3	3	3	9
3	3	3	9

SERVICE INTERACTION QUALITY			T.X3
US1	US2	US3	
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	2	8
2	3	2	7
2	3	2	7
3	3	2	8
2	3	3	8
3	3	3	9
2	3	2	7
2	3	2	7
2	3	3	8
2	3	2	7
2	3	2	7
2	3	3	8
2	3	2	7

SERVICE INTERACTION QUALITY			T.X3
US1	US2	US3	
3	3	3	9
2	3	2	7
2	3	3	8
2	3	3	8
3	3	2	8
2	3	3	8
2	3	2	7
2	3	2	7
2	3	2	7
3	3	2	8
2	3	2	7
2	3	2	7
3	3	3	9
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15

SERVICE INTERACTION QUALITY			T.X3
US1	US2	US3	
4	3	4	11
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	5	13
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	3	9
3	4	4	11
4	3	4	11
3	3	4	10
3	3	4	10
4	3	3	10
4	4	4	12
3	4	4	11

LAMPIRAN 12

HASIL UJI VALIDITAS 30 RESPONDEN SPPS

Lampiran 12. Hasil Uji Validisitas 30 responden SPSS

Variabel *Usability*

		Correlations						
		X1.1	X2.2	X3.3	X4.4	X5.5	X6.6	USABILITY
X1.1	Pearson Correlation	1	.518**	.591**	.658**	.652**	.472**	.849**
	Sig. (2-tailed)		.003	.001	.000	.000	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.518**	1	.458*	.625**	.327	.429*	.723**
	Sig. (2-tailed)	.003		.011	.000	.077	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.591**	.458*	1	.562**	.594**	.375*	.785**
	Sig. (2-tailed)	.001	.011		.001	.001	.041	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X4.4	Pearson Correlation	.658**	.625**	.562**	1	.612**	.359	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.051	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X5.5	Pearson Correlation	.652**	.327	.594**	.612**	1	.303	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.077	.001	.000		.104	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X6.6	Pearson Correlation	.472**	.429*	.375*	.359	.303	1	.625**
	Sig. (2-tailed)	.008	.018	.041	.051	.104		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
USABILITY	Pearson Correlation	.849**	.723**	.785**	.833**	.774**	.625**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Variabel *Information quality*

Correlations

		X7.7	X8.8	X9.9	X10.10	INFORMATIO N
X7.7	Pearson Correlation	1	.587**	.611**	.537**	.801**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30
X8.8	Pearson Correlation	.587**	1	.659**	.563**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X9.9	Pearson Correlation	.611**	.659**	1	.738**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X10.10	Pearson Correlation	.537**	.563**	.738**	1	.842**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
INFORMATION	Pearson Correlation	.801**	.838**	.893**	.842**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Variabel *Service interaction quality*

Correlations

		X11.11	X12.12	X13.13	INTERACTIO N
X11.11	Pearson Correlation	1	.453 [*]	.668 ^{**}	.818 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.012	.000	.000
	N	30	30	30	30
X12.12	Pearson Correlation	.453 [*]	1	.725 ^{**}	.846 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.012		.000	.000
	N	30	30	30	30
X13.13	Pearson Correlation	.668 ^{**}	.725 ^{**}	1	.922 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
INTERACTION	Pearson Correlation	.818 ^{**}	.846 ^{**}	.922 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

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

LAMPIRAN 13

HASIL UJI RELIABILITAS

Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel *usability*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	6

Variabel *information quality*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	4

Variabel *service interaction quality*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	3

RIWAYAT HIDUP



Komang Sukerni, lahir di Sangsit pada tanggal 12 februari 2002. Penulis lahir dari pasangan suami istri dengan Ayah Nyoman Sudama dan Ibu Made Sudiari, penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis beralamat di Jalan Raya Sangsit, Banjar Tegal, Dusun Sangsit, Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 7 Sangsit dan lulus pada tahun 2015. Penulis melanjutkan pendidikan di sekolah menengah pertama di SMP Negeri 2 Sawan dan lulus pada tahun 2018. Kemudian pada tahun 2021 penulis lulus dari sekolah menengah atas di SMK TI Bali Global Singaraja dengan Jurusan Akuntansi. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika. Pada semester akhir di tahun 2025, penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis Websis Menggunakan Metode Wequal 4.0 Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng ”.