

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE
RS.BAITURRAHIM JAMBI MENGGUNAKAN *METODE IS
SUCCES MODEL***

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh :

Muhammad Saefudin

8040190028

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : Analisis Kepuasan Pengguna Website Rs.Baiturrahim
Jambi Menggunakan Metode Is Succes Model.

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Muhammad Saefudin
- b. Nim : 8040190028
- c. Jenis Kelamin : Laki-Laki
- d. Tempat, Tgl.Lahir : Jambi, 11 Juli 2000
- e. Alamat : Jalan Slamet Ryadi, Rt.20 Broni
- f. No.Telepon : 081329414413
- g. Email : m.saefudin719@gmail.com

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

Nim>Nama : 8040190028 / Muhammad Saefudin

Prodi : Sistem Informasi (SI)

Judul : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAA WEBSITE
RS.BAITURRAHIM JAMBI MENGGUNAKAN METODE
IS SUCCES MODEL.

1. Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui dengan perbaikan / Ditolak *)
2. Catatan :

Alasan Penolakan Proposal Tugas Akhir :

- Proyek tugas akhir tidak relevan dengan program studi
- Pernah ada topik sejenis
- Metode utama telah banyak di pakai
- Metode yang di pakai tidak jelas
- Masalah terlalu sempit
-

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Herti Yani, S.Kom, M.S.I)

NIK : YDB.11.83.078

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kemajuan di bidang teknologi, komputer, dan telekomunikasi mendukung perkembangan teknologi internet. Dengan perkembangan internet saat ini yang semakin maju menyebabkan komunikasi yang semakin cepat dan efisien.

Salah satu cara untuk berkomunikasi yang populer saat ini adalah website. Website adalah sebuah tempat yang memungkinkan seseorang menyatakan dirinya, hobinya, pengetahuannya, produk yang dijualnya dan apapun juga yang dapat di akomodasikan oleh teks, tulisan, gambar, video, animasi dan file multimedia lainnya[1].

Seperti halnya dengan Rs.baiturrahim yang sudah memiliki website resmi yang berdomain di <https://rs-baiturrahim.com/>. Rs.baiturrahim disingkat RSBR, sesuai dengan namanya adalah rumah sakit yang melayani semua anggota masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan tanpa membedakan suku, ras, agama, dan sosial ekonomi.

Salah satu indikator kesuksesan website adalah kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan. Kepuasan pengguna (user satisfaction) merupakan indikator utama pengukuran kesuksesan suatu website[2].

Website Rs.baiturrahim telah di buat sesuai dengan moto Rs.baiturrahim itu sendiri yaitu PROCAIN (proaktif, cepat, akurat, islami, dan nyaman). Dengan hadirnya website tersebut masyarakat dapat memperoleh berbagai informasi mengenai seputar kesehatan dari rumah sakit itu sendiri secara terbuka, selain itu terdapat juga informasi mengenai nama dokter beserta masing-masing jadwal praktek dokter , fasilitas dan pelayanan rumah sakit, ketersediaan rawat inap dan sebagainya. Website Rs.baiturrahim diharapkan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga website tersebut bisa dikatakan sukses

dalam penerapannya. Namun dapat dilihat dari website Rs.baiturrahim masih terdapat beberapa kekurangan seperti tidak adanya struktur organisasi, tidak tersedianya informasi mengenai rawat jalan, rawat intensif, dan dashboard media yang berisi tentang informasi seperti foto, video mengenai rumah sakit itu sendiri, dan di website tersebut kita tidak bisa membuat janji dengan dokter yang ada di Rs.baiturrahim. Selain itu website Rs.baiturrahim jambi perlu juga adanya evaluasi untuk mengetahui pelayanan informasi yang diberikan pada website ini apakah sudah sesuai dengan harapan pengguna atau belum. Maka dari itu peneliti memiliki solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan cara melakukan analisis kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada website Rs.baiturrahim dengan metode *Delone And Mclean Is Success Model*, yang akhirnya akan mengetahui tingkat kepuasan pengguna.

Dari penjelasan diatas peneliti memilih metode *Delone And Mclean Is Success Model*. Metode ini adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sebuah sistem informasi. Metode ini dianggap lebih sederhana dan juga valid oleh peneliti di Indonesia untuk mengukur kesuksesan sistem, dimana dari metode tersebut sebagai dasar hipotesis awal penelitian untuk menjadi acuan dalam pengembangan kuesioner untuk mengukur kesuksesan implementasi suatu website[3].

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi masukan atau bahan pertimbangan kepada pihak pengelola website Rs.baiturrahim dalam mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan website terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna serta manfaat bersih yang didapat, sehingga pihak pengelola mempertahankan sistem, informasi dan layanan yang telah baik dan meningkatkan kinerja website tersebut.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang penulis tuangkan dalam proposal tugas akhir yang berjudul :

“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE RS.BAITURRAHIM JAMBI MENGGUNAKAN METODE IS SUCCES MODEL”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah berdasarkan latarbelakang masalah di atas yaitu :

1. Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna pada website Rs.baiturrahim.
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan pada variabel kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem, pengguna, dan manfaat bersih terhadap kepuasan pengguna.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada website Rs.baiturrahim.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Delone And Mclean *Is Success Model*.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner, dengan jumlah respondent yang digunakan 100 berdasarkan teori rao purba.
4. Penelitian ini dilakukan terhadap pengguna website Rs.baiturrahim yaitu masyarakat kota jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Adapun tujuan penelitian yang di lakukan oleh penulis yaitu :

Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh variable kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem, pengguna, dan manfaat bersih terhadap kepuasan pengguna pada website Rs.baiturrahim.

1.4.2 Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu :

Memberikan dan menghasilkan sebuah website dengan kualitas sistem, layanan, dan informasi yang baik,

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 TEORI DASAR

Teori dasar adalah teori yang akan menjadi landasan teori-teori lainnya yang digunakan pada penulisan penelitian ini.

2.1.1 Analisis

Menurut Komaruddin[4] “Pengertian analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu”.

Menurut Dwi Prastowo Darminto dan Rifka Julianty[5] “Penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan”.

Dari berbagai defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan suatu aktivitas mencari, mengurai dan Menyusun secara sistematis menjadi bagian- bagian untuk dapat dimasukan kedalam kelompok sehingga lebih dapat ditangkap maknanya dan mudah dipahami untuk bisa di informasikan ke orang lain.

2.1.2 Kepuasan Pengguna

Menurut Philip Kotler[6] “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Menurut Stanton[7] “Tingkat kepuasan konsumen ditentukan dengan membandingkan hasil yang diharapkan dari suatu produk atau jasa dengan hasil berdasarkan pengalaman dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. Hasil yang sama merupakan kepuasan dari konsumen, tetapi jika hasil yang diperoleh

sangat sedikit dari yang diharapkan hal itu merupakan bentuk ketidakpuasan konsumen”.

Dari defenisi-defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pengguna/pelanggan terhadap layanan dan hasil kinerja setelah membandingkan antara kesan dan presepsi yang menghasilkan perasaan senang ataupun kecewa. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen dan sebaliknya jika kualitas pelayanan yang buruk akan menurunkan kepuasan konsumen.

2.1.3 Website

Menurut Yuhefizar[8] “pengertian website adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dari sebuah domain yang mengandung informasi”.

Menurut Arief[9] “Pengertian Website adalah kumpulan dari halaman web yang sudah dipublikasikan di jaringan internet dan memiliki domain/URL (*Uniform Resource Locator*) yang dapat diakses semua pengguna internet dengan cara mengetikan alamatnya”.

Dari defenisi-defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa website adalah sekumpulan halaman dalam sebuah domain yang memuat berbagai jenis informasi di media internet dengan menggunakan browser dan memasukkan URL yang tepat.

2.1.4 Delone & Mclean *Is Succes Model*

Pada tahun 2003 DeLone dan Mclean kembali mengembangkan dan memperbaiki model kesuksesan sistem informasi yang pertama kali mereka publikasikan pada tahun 1992. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu Delone and Mclean merupakan metode untuk mengukur tingkat kesuksesan pada sebuah sistem informasi. Kesuksesan sistem informasi adalah seberapa jauh kontribusi dari produk yang dihasilkan oleh sistem informasi bagi organisasi. DeLone dan McLean menyusun model untuk menggambarkan kesuksesan sistem

informasi. Kerangka pikir teoritis DeLone- dan McLean dikenal dengan DeLone and McLean Model of Information System Success (*D&M Is Succes Model*)[10].

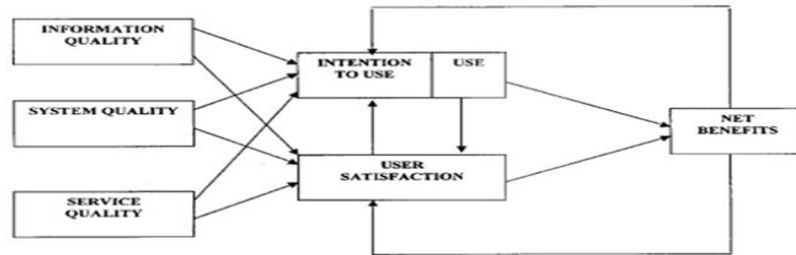


Figure 3. Updated D&M IS Success Model

Gambar 1.1 Delone&Mclean *Is Succes Model* 2003[11].

2.2 TINJAUAN PUSTAKA

Berikut beberapa penelitian yang sejenis dilakukan oleh peneliti lainnya dapat dilihat dalam tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1 Penelitian Sejenis

No	Penulis, Tahun, Dan Judul	Masalah	Metode	Hasil
1.	Irfan Mahendra, Brama Hanafi, 2018. Berjudul “analisis keberhasilan website resmi universitas borobudur menggunakan delone & mclean model” [12]	Untuk meningkatkan kebutuhan pengguna terhadap layanan yang tersedia pada website, dan menjadi kebutuhan bagi universitas untuk selalu	Delone & Mclean <i>Is Succes Model</i>	Hasil hipotesis kualitas layanan(<i>service quality</i>) berpengaruh positif dan signifikan dengan pengguna(<i>user satisfaction</i>) di terima. Kualitas sistem(<i>system quality</i>) berpengaruh positif dan

		<p>meningkatkan kualitas website. mengukur tingkat keberhasilan website, sehingga dengan demikian dapat diketahui sejauh mana website telah dapat memenuhi kebutuhan dan harapan para pengguna, serta selain itu juga dapat mengetahui aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dan disempurnakan untuk meningkatkan kualitas website.</p>		<p>signifikan dengan kepuasan pengguna (user satisfaction) di terima. Kualitas informasi (information quality) berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna (user satisfaction) di terima.</p>
2	Belly purna bahesa, 2018, Berjudul "Analisis kesuksesan sistem informasi website"	Website Pemerintah Kabupaten Pamekasan merupakan	Delone & Mclean <i>Is Success Model</i>	a. Variabel kualitas informasi (X2) memengaruhi

	<p>pemerintah kabupaten pamekasan berdasarkan model delone and mclean”[13].</p>	<p>bagian dari pelayanan teknologi informasi berbasis internet yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pamekasan. Informasi yang disajikan dalam website berupa berita, profil Kabupaten Pamekasan, Selayang Pandang, Lembaga Daerah, Sarana dan Prasarana, Produk Unggulan Kabupaten. Semenjak <i>website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan</p>		<p>secara signifikan variabel kepuasan pengguna (Y2) dengan nilai 45,75% yang menunjukkan bahwa dari beberapa responden menyatakan kualitas informasi yang ada pada website Pemerintah Kabupaten Pamekasan sudah cukup baik sehingga memengaruhi kepuasan pengguna.</p> <p>b. Variabel penggunaan (Y1) memengaruhi secara</p>
--	---	---	--	---

		<p>dibuat dan dipublikasikan ke masyarakat, pihak pemerintah belum pernah mengadakan analisis kesuksesan sistem informasi terhadap <i>website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan sehingga belum mengetahui apakah <i>website</i> tersebut telah berdampak positif dalam penggunaannya baik secara individu maupun organisasi. Hasil analisis dapat digunakan untuk mengetahui apakah sistem informasi yang dibuat telah</p>		<p>signifikan variabel kepuasan pengguna (Y2) dengan nilai 19% yang menunjukkan bahwa beberapa dari responden menyatakan <i>website</i> tersebut sudah cukup baik dan nyaman digunakan sehingga para pengguna merasa nyaman untuk mengaksesnya kembali.</p> <p>c. Faktor yang memengaruhi kesuksesan <i>website</i> Pemerintah Kabupaten</p>
--	--	---	--	--

		<p>sesuai dengan kebutuhan penggunaannya sehingga pihak pengelola <i>website</i> dapat melakukan pengembangan dan perbaikan terhadap <i>website</i> agar sesuai dengan keinginan pengguna.</p> <p>Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka dalam penelitian ini dilakukan analisis kesuksesan sistem informasi pada <i>website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan dengan menggunakan model Delone</p>		<p>Pamekasan adalah informasi yang disajikan pada <i>website</i>.</p>
--	--	---	--	---

		dan McLean		
--	--	------------	--	--

Berdasarkan uraian deskripsi penelitian sejenis diatas, terdapat beberapa persamaan maupun perbedaan antara penelitian tersebut dengan yang sedang penulis kerjakan. Peneliti yang sedang dikerjakan oleh penlis akan menghasilkan sebuah analissis website Rs.baiturraahim jambi yang dinamakan didalam analisis ini, dan akan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website dan dapat menilai apakah website tersebut sudah berjalan sesuai harapan atau tidak.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 ALAT BANTU DALAM PENELITIAN

Disini saya menggunakan alat bantu dalam penelitian ini, yaitu :

A. Perangkat Keras (hardware) :

- Leptop Asus VivoBox A409JB
- Ram 8GB
- Memory SSD 512GB
- Processor Intel Core i3 generasi 10
- Dan Smartphone

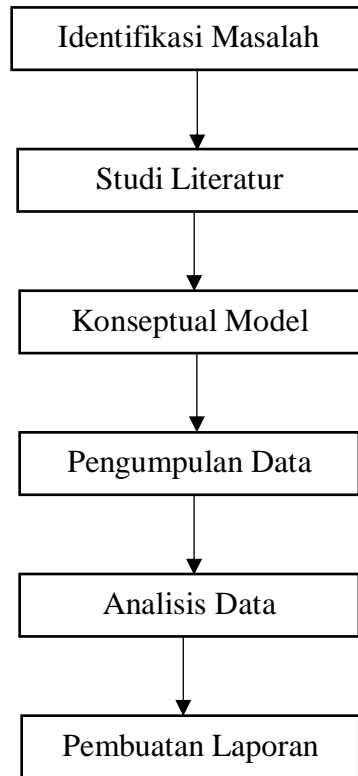
B. Perangkat Lunak (software) :

- Sistem operasi windows 10 64 bit
- Ms.word
- Mandeley
- Google chrome
- Mozila Firefox
- SPSS

3.2 KERANGKA KERJA PENELITIAN

Untuk membantu penelitian ini diperlukan susunan kerangka kerja yang jelas Tahapan - tahapannya. Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang dibahas.

Adapun kerangka kerja yang saya gunakan dalam penelitian ini, yaitu :



Gambar 1.2 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasannya sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

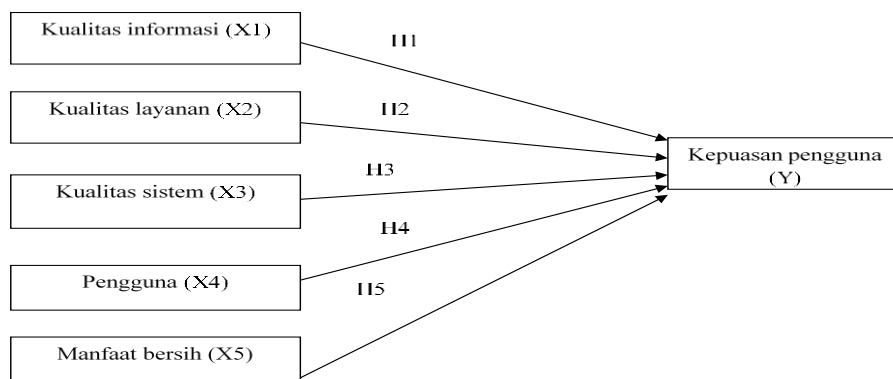
Pada tahapan ini dilakukan dengan tujuan untuk memahami tingkat kualitas layanan pada website Rs.baiturrahim dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan website tersebut terhadap kepuasan pengguna.

2. Studi Literatur

Pada tahap studi literatur, penulis mempelajari dan memahami teori-teori dan konsep-konsep yang relevan dengan masalah yang diteliti dan menjadi dasar teori pada penelitian ini. Studi literatur ini bersumber dari buku, jurnal ilmiah dan referensi lainnya.

3. Konseptual Model

Pada tahapan konseptual model diawali dengan identifikasi faktor-faktor yang di peroleh dari kegiatan studi literatur lalu membuat konsep yang dapat menggambar kan kualitasin formasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap penggunaan website Rs.baiturrahim dengan menggunakan metode *Is Succes Model*.



Gambar 1.3 Konseptual Model

Variabel ini terdiri dari enam variabel antara lain kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, pengguna, kepuasan pengguna, manfaat bersih.

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses pengumpulan dan pengukuran informasi mengenai variabel variabel yang diamati, dengan cara sistematis yang memungkinkan seseorang menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan untuk menguji hipotesis dan mengevaluasi hasil.

5. Analisis Data

Tahap ini penulis melakukan analisis data dengan penyusunan serta perhitungan dari hasil kuesioner yang telah disebarakan sebelumnya, dan dilakukan pembobotan nilainya yang nanti nya menghasilkan kesimpulan-kesimpulan berupa nilai dari pembobotan tersebut. Tahap analisis data ini menggunakan metode *Is succes Model*.

6. Pembuatan Laporan

Pada tahap ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode penelitian yang relevan serta terarah. Tahap ini merupakan tahap akhir dari penelitian, semua data yang telah didapatkan dan di analisis telah disusun secara baik lalu membuat kesimpulan terhadap seluruh kegiatan analisis yang telah dilakukan dan memiliki struktur bahasa yang baik secara sistematis di dalamnya serta memuat apa yang penulis lakukan serta tujuan dan hasil dari penelitian tersebut, kemudian hasil dapat dibuktikan secara ilmiah.

BAB IV

JADWAL PENELITIAN

4.1 JADWAL PENELITIAN

Waktu pelaksanaan penelitian akan dilaksanakan dalam waktu dan bulan terhitung dari bulan September hingga bulan Januari Tahun 2023.

Tabel 1.2 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Bulan																		
	September 2022			Oktober 2022			November 2022			Desember 2022		Januari 2023							
Identifikasi Masalah	■																		
Studi Literatur		■	■	■															
Konseptual Model					■	■	■												
Pengumpulan Data								■	■	■									
Analisis Data											■	■	■						
Membuat Laporan														■	■	■	■		

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Muslim and L. Dayana, "Sistem Informasi Peraturan Daerah (Perda) Kota Pagar Alam Berbasis Web," *J. Ilm. Betrik*, vol. 7, no. 01, pp. 36–49, 2016, doi: 10.36050/betrik.v7i01.11.
- [2] D. M. Teknologi, B. Keahlian, M. Teknologi, F. Bisnis, and M. Teknologi, *Website Jurnal Online Menggunakan Webqual (Studi Kasus : Buletin Penelitian Sistem Kesehatan)*. 2018.
- [3] L. H. Trihandayani, I. Aknuranda, and Y. T. Mursityo, "Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 12, pp. 7074–7082, 2018.
- [4] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekbaru)," *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [5] I. A. Paramitha, "Tinjauan Pustaka Tinjauan Pustaka," *Conv. Cent. Di Kota Tegal*, pp. 6–37, 2017.
- [6] Firmansyah, "Faktor Kepuasan Pelanggan," *Fakt. Kepuasan Pelangg.*, pp. 18–38, 2016.
- [7] R. Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. 2018.
- [8] I. Journal and S. Engineering, "Volume 1 No 1 – 2015 Lppm3.bsi.ac.id/jurnal IJSE – Indonesian Journal on Software Engineering," vol. 1, no. 1, pp. 1–10, 2015.
- [9] . N., A. Ibrahim, and A. Ambarita, "Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Air Berbasis Website Pada Pdam Kota Ternate," *IJIS - Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 3, no. 1, 2018, doi: 10.36549/ijis.v3i1.37.
- [10] E. S. Panjaitan, S. F. Hasibuan, N. Maulani Ula, and S. Sembiring, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Manfaat Bersih yang di Mediasi oleh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Kependudukan," *Semin. Nas. Sains Teknol. Inf.*, pp. 394–399, 2019, [Online]. Available: <http://prosiding.seminarid.com/index.php/sensasi/issue/archivePage%7C394>.
- [11] V. Y. Ningsih, A. Hakim, and A. H. Wanto, "Kesuksesan Sistem Informasi Rencana Kerja dan Anggaran (SIREKA) Menggunakan Model DeLone & McLean (Studi pada Universitas Brawijaya)," *J. Ilm. Adm. Publik*, vol. 5, no. 2, pp. 135–145, 2019, doi: 10.21776/ub.jiap.2019.005.02.1.
- [12] I. Mahendra, "Analisis Keberhasilan Website Resmi Universitas Borobudur

Menggunakan Delone & Mclean Model,” *J. Ilmu Komput.*, vol. 7, no. 1, pp. 22–28, 2018, doi: 10.33060/jik/2018/vol7.iss1.80.

- [13] B. P. Bahesa, “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Website Pemerintah Kabupaten Pamekasan Berdasarkan Model Delone and McLean.” pp. 1–109, 2018.