

**Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Poliklinik (SIPOLINK)  
dengan Metode Webqual 4.0**

*Measuring the Quality of Polyclinic Information System Services (SIPOLINK)  
using the Webqual 4.0 Method*

**Ali Mustopa<sup>1</sup>, Eri Bayu Pratama<sup>2</sup>, Hendri Mahmud Nawawi<sup>3\*</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika Kampus Kota Pontianak, Jakarta, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika Kampus Kota Pontianak, Jakarta, Indonesia

<sup>3</sup>Program Studi Informatika, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta, Indonesia

\*E-mail: [hendri.hiw@nusamandiri.ac.id](mailto:hendri.hiw@nusamandiri.ac.id)

**Abstrak**

Sistem Informasi Poliklinik (SIPOLINK) dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasien dengan memantau rekam medis secara lebih efektif dan efisien di Poliklinik Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Sebagai instansi yang menangani masalah kesehatan, penerapan SIPOLINK memberikan nilai tambah signifikan bagi layanan utama, terutama bagi pengguna, yaitu seluruh karyawan di Poliklinik. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas layanan website SIPOLINK dengan harapan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Metode yang digunakan adalah Webqual 4.0, yang mencakup tiga variabel: kualitas kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi (interaction quality). Data primer dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dengan 24 pernyataan yang disebarkan kepada 30 responden. Analisis data dilakukan menggunakan metode statistik deskriptif. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas interaksi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sementara kualitas kegunaan dan kualitas informasi berpengaruh signifikan. Kualitas layanan SIPOLINK berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 87,3%, menunjukkan bahwa peningkatan di area ini dapat secara signifikan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

**Kata kunci:** Poliklinik, Kualitas Website, Webqual, SPSS, Kepuasan Pengguna.

**Abstract**

The Polyclinic Information System (SIPOLINK) is designed to improve the quality of patient service by monitoring medical records more effectively and efficiently at the West Kalimantan Provincial Government Polyclinic. As an agency that handles health problems, the application of SIPOLINK provides significant added value for primary services, especially for users, namely all employees at the Polyclinic. This study aims to assess the quality of the SIPOLINK website services with the goal of improving service delivery to the community. The method used is Webqual 4.0, which includes three variables: usability quality, information quality, and interaction quality. Primary data was collected through a Likert scale questionnaire with 24 statements distributed to 30 respondents. Data analysis was conducted using descriptive statistical methods. The results indicate that interaction quality does not affect user satisfaction, while usability quality and information quality have a significant impact. The quality of SIPOLINK services affects user satisfaction by 87.3%, indicating that improvements in these areas can significantly enhance service delivery to the community.

**Keywords:** Polyclinic, Website Quality, Webqual, SPSS, User Satisfaction.

Naskah diterima 31 Mei 2024; direvisi 28 Jun. 2024; dipublikasikan 01 Okt. 2024.

JAMIKA is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.



**I. PENDAHULUAN**

Poliklinik Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat adalah sebuah institusi kesehatan yang dikelola oleh Dinas Kesehatan Kalimantan Barat. Poliklinik ini berperan penting dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat umum, dengan fokus khusus pada Aparatur Sipil Negara (ASN) dan para pensiunan. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, poliklinik ini telah mengimplementasikan Sistem Informasi Poliklinik (SIPOLINK). Dengan mengimplementasikan Sistem Informasi Poliklinik (SIPOLINK), poliklinik ini berupaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam memonitor rekam medis pasien [1], yang merupakan nilai tambah dalam pelayanannya.

SIPOLINK adalah sebuah sistem informasi yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam memonitor rekam medis pasien. Sistem ini memungkinkan pencatatan yang terintegrasi mengenai berbagai aspek layanan kesehatan yang disediakan oleh poliklinik, seperti data kunjungan pasien,

informasi pasien, stok dan distribusi obat, daftar penyakit, serta rekam medis secara keseluruhan. Implementasi SIPOLINK ini telah berlangsung selama lebih dari satu tahun, menunjukkan komitmen poliklinik dalam menggunakan teknologi informasi untuk mendukung operasional sehari-hari.

Manfaat utama dari penggunaan SIPOLINK adalah kemampuannya untuk memberikan akses cepat dan mudah terhadap informasi medis yang penting. Dengan adanya sistem ini, petugas kesehatan dapat dengan cepat memeriksa riwayat kesehatan pasien, mengidentifikasi penyakit yang sering muncul, dan melacak penggunaan obat-obatan. Hal ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga membantu dalam pengambilan keputusan medis yang lebih tepat dan efektif.

Pada penelitian ini analisis kualitas SIPOLINK dilakukan guna mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan di halaman website. Evaluasi ini mencakup kemudahan penggunaan, keandalan sistem, dan dampaknya terhadap efisiensi operasional. Hasil analisis diharapkan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di poliklinik.

Kualitas website diukur berdasarkan tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0, yang dirancang khusus untuk menilai kualitas sebuah situs web [2]. Metode ini merupakan pengembangan dari ServQual Zeithaml yang banyak digunakan dalam hal pengukuran kualitas jasa. Penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 yang disusun berdasarkan tiga area (dimensi) kualitas yakni kemudahan kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*) [3]. Mengingat pentingnya website dalam strategi komunikasi, hasil evaluasi ini tidak hanya akan bermanfaat bagi manajemen Poliklinik dalam mengambil keputusan strategis tentang pengembangan website, tetapi juga akan memberikan wawasan penting tentang cara meningkatkan kepuasan pengguna [4]. Hal ini, pada akhirnya dapat membantu instansi dalam membangun hubungan yang lebih kuat antara penyedia layanan website, instansi dan masyarakat penggunanya [5].

Selanjutnya, peningkatan kualitas situs web berdasarkan umpan balik pengguna dan analisis WebQual dapat meningkatkan efisiensi operasional. Situs web yang dioptimalkan dapat memangkas biaya layanan pelanggan dengan menyajikan jawaban untuk pertanyaan umum dan informasi penting lainnya secara online, sehingga mengurangi beban pada sumber daya manusia [6].

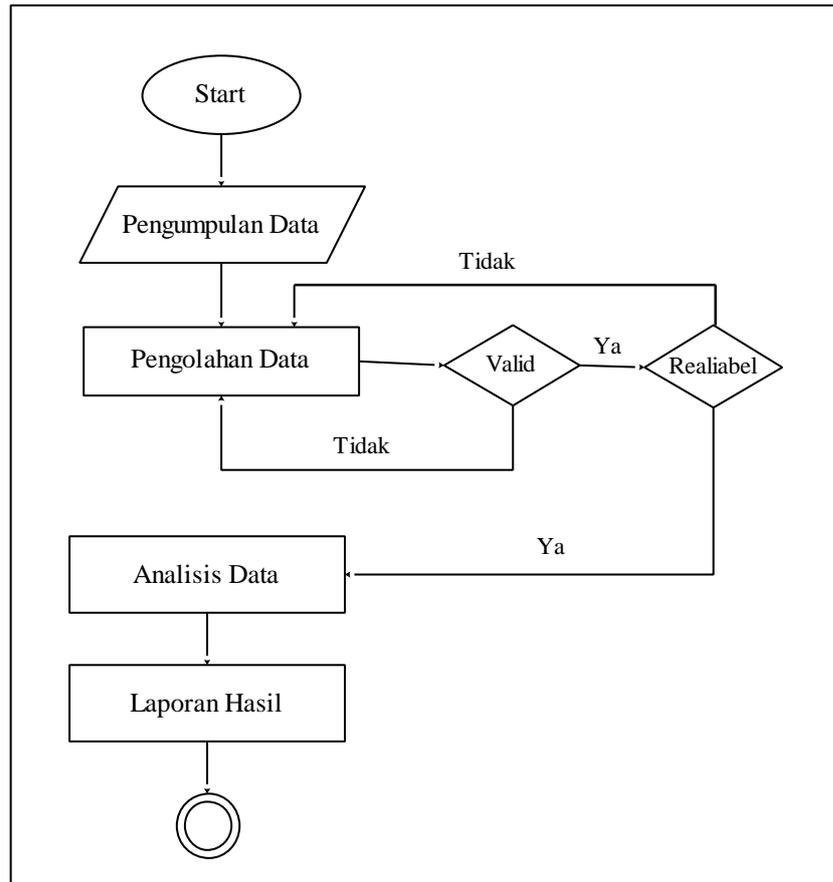
Penelitian tentang webqual dilakukan oleh Reifco dan tim dimana Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem pada kepuasan pengguna website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung menggunakan metode Webqual 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara simultan, ketiga dimensi tersebut secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website. Dengan demikian, peningkatan pada dimensi kegunaan, informasi, dan interaksi layanan pada website akan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Disarankan bagi DPMPTSP Provinsi Lampung untuk terus memperbaiki dan mengoptimalkan kualitas dari ketiga dimensi tersebut guna meningkatkan pelayanan dan kepuasan pengguna website mereka [7].

Penelitian lainnya dilakukan oleh Hendra di dimana penelitian bertujuan untuk mengukur kualitas website Go-Jek dengan menggunakan metode WebQual, yang merupakan instrumen untuk menilai kualitas sebuah website. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna Go-Jek, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas website secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna. Namun, secara parsial, dimensi kualitas informasi (*Information Quality*) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan [8].

Penelitian tentang analisa kepuasan terhadap website oleh [6] Inti dari artikel penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas website Telkomsel menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana kinerja aktual website Telkomsel sesuai dengan harapan pengguna berdasarkan dimensi *usability*, *information*, dan *service interaction*. Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara persepsi kinerja aktual dan harapan pengguna dengan tingkat kesesuaian sebesar 94,73% dan nilai kesenjangan sebesar -0,226. Fokus konsentrasi utama adalah pada area di mana pengguna merasa website Telkomsel belum memberikan pengalaman yang positif dan belum aman dalam melakukan transaksi.

## II. METODE PENELITIAN

Studi pada penelitian ini menerapkan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan terkini mengenai fenomena sosial atau alam [9]. Pendekatan ini mengumpulkan fakta dan temuan dalam bentuk data numerik, yang selanjutnya dianalisis menggunakan teknik statistik. Oleh karena itu, penelitian ini diklasifikasikan sebagai penelitian kuantitatif, yang menekankan pada pengumpulan dan analisis data berbentuk numerik [10]. Dalam mengumpulkan data-data metode yang digunakan adalah WebQual 4.0 secara detail gambar 1 berikut adalah alur penelitian yang diterapkan pada penelitian ini.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

### **Pengumpulan Data**

Pada tahap pengumpulan data Peneliti melakukan pengumpulan informasi awal melalui survei dengan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan metode webqual 4.0 dimana dimensi yang digunakan berdasarkan kualitas kegunaan (*Usability*), kualitas layanan informasi (*Information Quality*) dan kualitas layanan service interaksi (*Service Interaction Quality*) untuk memahami persepsi pengguna terhadap kualitas layanan website. Peneliti mengumpulkan data dari pengguna SIPOLINK yang relevan. Data ini diperoleh melalui kuesioner yang dirancang berdasarkan dimensi Webqual 4.0, yaitu *usability*, *information*, dan *service interaction*. Peneliti memastikan bahwa sampel yang digunakan representatif dan data yang dikumpulkan valid dan reliabel untuk analisis lebih lanjut. Adapun indikator pertanyaan yang digunakan pada tabel 1.

TABEL 1  
INDIKATOR PERTANYAAN WEBQUAL 4.0

Dimensi	Indikator
<i>Usability</i>	Situs mudah dipelajari dan dioperasikan
	Interaksi dengan situs jelas dan dimengerti

Dimensi	Indikator
	Situs memiliki petunjuk yang jelas
	Situs mudah digunakan
	Situs memiliki tampilan yang menarik
	Desainnya sesuai dengan tipe situsnya
	Situs ini meningkatkan kompetensi / persaingan
	Situs ini membawa dampak yang positif untuk saya
<i>Information Quality</i>	Memberi informasi yang akurat
	Memberi informasi yang terpercaya
	Memberikan informasi yang tepat waktu / <i>update</i>
	Memberi informasi yang relevan
	Memberi informasi yang mudah dimengerti
	Memberi informasi secara detail
	Memberikan informasi dengan bentuk penyajian yang baik
<i>Service Interaction Quality</i>	Situs menunjukkan reputasi yang baik
	Situs ini aman untuk melakukan transaksi
	Informasi pribadi tersimpan dengan aman
	Situs tersebut menciptakan kesan personal
	Situs tersebut memiliki komunitas
<i>Overall Impression</i>	Memperudahkan untuk berkomunikasi dengan organisasi situs tersebut
	Yakin bahwa pelayanan baik sesuai dengan yang dijanjikan
<i>Overall Impression</i>	Pendapat keseluruhan tentang situs ini

Sumber: <http://www.webqual.co.uk/instrument.htm>

Berdasarkan tabel 1 di atas, dapat disimpulkan bahwa metode Webqual digunakan untuk menilai kualitas sebuah website dengan mengidentifikasi persepsi pengguna akhir melalui tiga dimensi utama: kegunaan (*usability*), kualitas pelayanan terhadap informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*).

### ***Pengolahan Data***

Data mentah yang telah dikumpulkan kemudian diolah untuk mempersiapkannya untuk analisis lebih lanjut. Tahap ini mencakup langkah-langkah seperti pembersihan data untuk menghilangkan kesalahan atau inkonsistensi, pengkodean data, dan transformasi data ke dalam format yang sesuai untuk analisis statistik. Selain itu, uji validitas dan reliabilitas juga dilakukan pada tahap ini. Hasilnya adalah dataset yang terstruktur dan siap untuk dianalisis.

### ***Analisis Data***

Pada tahap ini, data yang telah diolah dianalisis untuk mendapatkan pemahaman mengenai data tersebut. Analisis bisa dilakukan melalui berbagai metode statistik dan teknik analisis kualitatif. Pada penelitian ini metode uji yang digunakan meliputi uji asumsi klasik, uji regresi linier dan uji kualitatif lainnya untuk mendukung hasil penelitian.

### ***Laporan Hasil Analisa***

Hasil analisis data dirangkum dalam sebuah laporan yang mencakup kesimpulan-kesimpulan dari temuan yang diperoleh melalui pengolahan data berdasarkan instrumen penelitian. Laporan ini mencakup temuan utama, interpretasi hasil, serta rekomendasi untuk perbaikan kualitas layanan website SIPOLINK.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Analisis layanan web SIPOLINK menggunakan WebQual 4.0 mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan, dan pengalaman pengguna, menawarkan rekomendasi detail untuk peningkatan berdasarkan evaluasi menyeluruh tentang keandalan, relevansi konten, efisiensi layanan, dan pemahaman desain.

### ***Instrumen Penelitian***

Instrumen penelitian merupakan penjabaran dari indikator-indikator pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk menilai kualitas website SIPOLINK. Berikut adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden pada tabel 2.

TABEL 2  
PERTANYAAN PENELITIAN

Variabel	Pernyataan
Kemudahan Penggunaan (X1)	1. Saya merasa mudah untuk menggunakan website SIPOLINK.
	2. Interaksi dengan website SIPOLINK terasa mudah.
	3. Navigasi di website SIPOLINK mudah dilakukan.
	4. Website SIPOLINK mudah digunakan.
	5. Website SIPOLINK memiliki tampilan yang menarik.
	6. Desain website SIPOLINK sesuai dengan jenis situsnya.
	7. Website SIPOLINK dapat diakses kapan saja.
	8. Website SIPOLINK memberikan pengalaman positif bagi pengguna.
Kualitas Informasi (X2)	1. Website SIPOLINK menawarkan berbagai informasi yang komprehensif.
	2. Informasi yang tersedia di website SIPOLINK memiliki tingkat keandalan yang tinggi.
	3. Website SIPOLINK menyediakan informasi terkini.
	4. Informasi di website SIPOLINK relevan.
	5. Website SIPOLINK memudahkan pemahaman informasi.
	6. Informasi di website SIPOLINK disajikan dengan detail yang tepat.
	7. Informasi di website SIPOLINK disajikan dalam format yang sesuai.
Kualitas Interaksi (X3)	1. Website SIPOLINK memiliki reputasi baik.
	2. Saya merasa aman berinteraksi dengan website SIPOLINK.
	3. Informasi pribadi saya aman di website SIPOLINK.
	4. Website SIPOLINK memungkinkan personalisasi.
	5. Website SIPOLINK menyediakan ruang untuk komunitas.
	6. Website SIPOLINK memudahkan komunikasi dengan organisasi atau pengguna lain.
Kepuasan Pengguna (Y)	1. Secara keseluruhan, saya puas dengan kualitas layanan website SIPOLINK.

Tabel 2 berisi daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden. Hasil kuesioner akan disimpan dalam format Excel dan digunakan sebagai data mentah untuk analisis dengan software SPSS. Penelitian ini melibatkan empat variabel: kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), kualitas interaksi (X3), dan kepuasan pengguna (Y). Penilaian menggunakan skala Likert dari 1 hingga 5, di mana setiap pernyataan dapat dijawab dengan sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, atau sangat tidak setuju. Pada pernyataan positif, 5 berarti Sangat Setuju (SS), 4 untuk Setuju (S), 3 untuk Cukup Setuju (CS), 2 untuk Tidak Setuju (TS), dan 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS). Sebaliknya, untuk pernyataan negatif, skala ini diterapkan secara terbalik [11]. Dalam pengukuran dengan skala *Likert*, setiap variabel dijabarkan menjadi beberapa indikator dan sub indikator untuk menyusun pernyataan bagi responden. Pernyataan dalam skala *Likert* terdiri dari pernyataan positif dan negatif, masing-masing diberi nilai (score) [12].

### Analisis Geografis

Pada penelitian ini, responden adalah pengguna sistem yang terdiri dari seluruh karyawan Poliklinik Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dengan berbagai profesi seperti administrasi, dokter, laboratorium, apoteker, gudang, serta bagian staff umum. Dalam Sistem Informasi Poliklinik (SIPOLINK) ini, mereka saling terhubung melalui antarmuka website yang disesuaikan dengan profesi masing-masing. Adapun sebaran kuesioner dibagi berdasarkan bidang pekerjaan, untuk memastikan bahwa setiap pekerjaan yang memiliki kebutuhan informasi yang berbeda-beda dapat dievaluasi secara akurat. Sebaran data geografis dari kuesioner adalah sebagai berikut:

TABEL 3  
JENIS KELAMIN RESPONDEN

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	13	43%
Perempuan	17	57%
Total	30	100%

TABEL 4  
USIA RESPONDEN

Umur	Jumlah Responden	Persentasi
≤ 30 Thn	21	70%
> 30 Thn	9	30%
Total	30	100%

TABEL 5  
LAMA BEKERJA

Lama Bekerja	Jumlah Responden	Persentasi
≤ 3 Thn	11	37%
> 3 Thn	19	63%
Total	30	100%

### Uji Validitas

Uji Validasi merupakan metode pengujian untuk mengetahui valid tidaknya setiap pertanyaan dalam mendefinisikan variabel [13]. Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat untuk mengetahui tingkat suatu pengukuran terhadap objek yang akan hendak diukur [14]. Uji ini menggunakan prinsip mengkorelasikan skor masing-masing variabel X dengan skor total variabel Y. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Jika nilai r-hitung lebih besar dari nilai r-tabel, maka kuesioner dinyatakan valid.
- Jika nilai r-hitung lebih kecil dari nilai r-tabel, maka kuesioner dinyatakan tidak valid.

Langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel untuk N=30 pada distribusi signifikansi 5%. Nilai r-tabel untuk N = 30 pada signifikansi 5% adalah 0,361. Maka dari itu pertanyaan akan dianggap valid apabila memiliki nilai r Hitung lebih dari 0,361. Hasil perbandingan ini dapat dilihat pada Tabel 6 berikut.

TABEL 6  
UJI VALIDITAS KUALITAS KEGUNAAN

Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Hasil
P1X1	0,847	0,361	Valid
P2X1	0,881	0,361	Valid
P3X1	0,797	0,361	Valid
P4X1	0,869	0,361	Valid
P5X1	0,740	0,361	Valid
P6X1	0,619	0,361	Valid
P7X1	0,665	0,361	Valid
P8X1	0,769	0,361	Valid

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 6 tentang Validitas *Usability*, dinyatakan bahwa jika r hitung  $\geq$  r-tabel (uji dua pihak dengan signifikansi 0,05), maka instrumen atau item-item pertanyaan memiliki korelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Oleh karena itu, uji validitas ini dianggap layak untuk digunakan sebagai pertanyaan dalam kuesioner.

TABEL 7  
UJI VALIDITAS KUALITAS INFORMASI

Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Hasil
P1X2	0,838	0,361	Valid
P2X2	0,861	0,361	Valid
P3X2	0,790	0,361	Valid
P4X2	0,842	0,361	Valid
P5X2	0,905	0,361	Valid
P6X2	0,660	0,361	Valid
P7X2	0,823	0,361	Valid

Dari hasil perhitungan tabel 7 pada kualitas layanan informasi Informasi menunjukkan bahwa jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel (uji dua pihak dengan sig 0,05) maka instrumen pertanyaan kualitas layanan informasi dinyatakan valid.

TABEL 8  
UJI VALIDITAS KUALITAS LAYANAN INTERKASI

Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Hasil
P1X3	0,823	0,361	Valid
P2X3	0,842	0,361	Valid
P3X3	0,815	0,361	Valid
P4X3	0,754	0,361	Valid
P5X3	0,808	0,361	Valid
P6X3	0,774	0,361	Valid

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 8 mengenai kualitas layanan interaksi, nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel. Oleh karena itu, instrumen atau item-item pertanyaan memiliki korelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Dengan demikian, hasil uji validitas ini menunjukkan bahwa item-item pertanyaan yang diajukan pada penelitian ini layak digunakan sebagai bahan pertanyaan kuesioner dikarenakan memenuhi syarat  $r$  Hitung lebih dari  $r$  Tabel (0,361) berdasarkan nilai pada tabel distribusi terhadap  $N=30$  dengan signifikansi 5%.

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur sampai sejauh mana derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran [15]. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode *internal consistency*. *Internal consistency* diukur dengan menggunakan koefisien *Cronbach Alpha* [16]. Ketentuan pengambilan keputusan yang digunakan adalah:

Jika nilai Alpha  $>$  0,60 maka variabel tersebut berstatus reliabel.

Jika nilai Alpha  $<$  0,60 maka variabel tersebut berstatus tidak reliabel.

Berdasarkan hasil uji realibilitas tersaji dalam Gambar 2 berikut:

Reliability Statistics X1		Reliability Statistics X2	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,905	8	,916	7

Reliability Statistics X3		Reliability Statistics Y	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,888	6	,762	5

Gambar 2. Hasil Uji Realibilitas

Pada Gambar 2 nilai cronbach's Alpha X1, X2 dan X3 memiliki nilai 0,905, 0,916 dan 0,888 ini menunjukkan nilai  $\alpha$  lebih dari ( $>$ ) 0,60 sebagai syarat terpenuhi reliabel, maka berdasarkan nilai-nilai diatas semua kategori atau instrument pertanyaan dinyatakan reliabel.

#### Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda, terlebih dahulu dilakukan uji prasyarat analisis yang dikenal sebagai uji asumsi klasik. Pada penelitian ini uji asumsi klasik ini mencakup beberapa tahapan penting, yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas, dengan melakukan uji asumsi klasik ini diharapkan dapat memastikan bahwa data memenuhi syarat untuk analisis regresi linier berganda, sehingga hasil analisis akan lebih akurat dan dapat diandalkan [17].

### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengevaluasi distribusi data pada suatu variabel, untuk memastikan apakah data tersebut berdistribusi normal [18]. Distribusi dianggap normal jika nilai p lebih besar dari 0,05. Sebaliknya, jika nilai p kurang dari 0,05, maka distribusi data dianggap tidak normal, dan diperlukan langkah normalisasi.

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,05573899
Most Extreme Differences	Absolute	,076
	Positive	,062
	Negative	-,076
Kolmogorov-Smirnov Z		,417
Asymp. Sig. (2-tailed)		,995

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Gambar 3. Uji Normalitas

Pada gambar 3 hasil Asymp. Sig (2-tailed) menunjukkan nilai 0.995 di mana nilai ini menunjukkan nilai  $\alpha$  lebih dari 0,05 maka kesimpulannya adalah data yang diuji berdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

Multikoleniaritas teridentifikasi jika Nilai VIF > 10 atau nilai toleransi kurang dari 0,05, menunjukkan terjadinya multikoleniaritas [19]. Oleh karena itu, menghitung nilai VIF dan toleransi penting untuk mengetahui apakah multikoleniaritas terjadi dalam data tersebut.

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,696	1,364		1,243	,225		
TOTALX1	,216	,094	,384	2,308	,029	,176	5,671
TOTALX2	,249	,100	,369	2,505	,019	,224	4,455
TOTALX3	,176	,120	,227	1,465	,155	,202	4,954

a. Dependent Variable: TOTAL Y

Gambar 4. Uji Multikoleniaritas

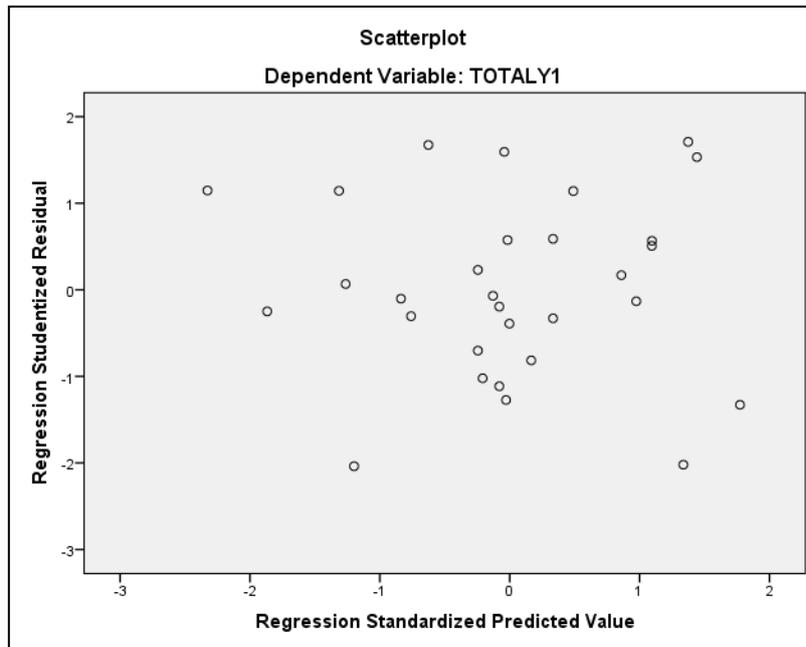
Pada Gambar 4. Nilai VIF adalah 5,671 untuk total variable X1 atau nilai kualitas kegunaan (*usability*), 4.455 untuk nilai VIF variable X2 atau nilai kualitas informasi (*Information Quality*) dan 4.954 nilai VIF untuk total X3 atau kualitas servis interaksi (*interaction service quality*) ketiga nilai tersebut hasilnya tidak lebih dari 10 sebagai syarat multikoleniaritas, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan tidak terjadi multikoleniaritas.

### Uji Heterokedastitas

Uji Heteroskedastisitas pada model regresi memeriksa ketidaksamaan varians residual antar pengamatan [19]. Jika varians residual tetap antar pengamatan, kondisi tersebut disebut homoskedastisitas, namun jika berbeda, disebut heteroskedastisitas, dan keputusan diambil berdasarkan nilai signifikansi jika nilai

> 0,05 menunjukkan tidak ada masalah heteroskedastisitas, sementara jika nilai signifikansi > 0.05 menunjukkan adanya masalah heteroskedastisitas.

Pada gambar 4 nilai signifikansi (sig) untuk masing-masing variabel X1 0,29, nilai X2 0,19 dan nilai X3 0.155 berdasarkan aturan nilai heterokedastisitas maka semua variabel menunjukan tidak terjadi heterokedastisitas karena semua nilai signifikansi > 0.05. Scatterplot nilai heterokedastisitas digambarkan pada gambar 5.



Gambar 5. Scatterplot Heterokedastisitas

### Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi

Analisis ini untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X) terhadap variable dependen (Y) secara serentak [7]

TABEL 10  
 HASIL UJI KOEFISIEN DAN DETERMINASI

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
	,935 <sup>a</sup>	,873	,859	1,115	2,181
a. Predictors: (Constant), TOTALX3, TOTALX2, TOTALX1					
b. Dependent Variable: TOTALY1					

Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi pada Tabel 10, diketahui bahwa nilai *correlation coefficient* sebesar 0,935 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kepuasan pengguna dengan kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi.

Sementara itu, koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 0,873, yang berarti bahwa variabel kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3) dapat menjelaskan kepuasan pengguna (Y) sebesar 87,3% (0,873 x 100%), sedangkan sisanya sebesar 12,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

### Uji F

Uji F digunakan untuk membandingkan varians antara dua atau lebih kelompok, untuk menilai apakah terdapat perbedaan signifikan antara rata-rata kelompok tersebut [7]. Uji ini sering digunakan dalam analisis varian (ANOVA), dimana hipotesis nol (H0) yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan signifikan antara kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas servis interaksi yang diuji terhadap kepuasan pengguna (H1)

yang menyatakan adanya perbedaan. Jika nilai F yang dihitung lebih besar dari nilai F kritis pada tabel distribusi F dengan tingkat signifikansi tertentu (biasanya 0,05), maka hipotesis nol ditolak, menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara pada ketiga variabel yang diteliti [10].

TABEL 11  
UJI F

		ANNOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1.	Regression	223,044	3	74.348	59.804	.000 <sup>b</sup>
	Residual	32,323	26	1,243		
	Total	255,367	29			
a. Dependent Variable : Total Y						
b. Predictors: (Constat), Total_X3, Total_X2, Total_X3						

Pada Tabel 11 perhitungan F hitung diperoleh nilai F sebesar 59,804 dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Nilai F tabel diperoleh dengan mencari N1 dan N2, dengan nilai n adalah jumlah responden (30), k adalah jumlah semua variabel (4). Dari nilai tersebut, diperoleh nilai  $N1=4-1=3$  ( $df=N1=k-1$ ) dan  $N2=30-4=26$  ( $df=N2=n-k-1$ ) adalah 2,975. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari F tabel ( $59,804 > 2,975$ ). Ini berarti bahwa kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

### Uji T

Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas (*independent*) secara parsial atau individual dalam mempengaruhi variabel tidak bebas (*dependent*) [20]. Dasar pengambilan keputusan untuk uji ini adalah sebagai berikut:

- Jika nilai Sig. < 0,05, maka variabel bebas (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).
- Jika nilai Sig. > 0,05, maka variabel bebas (X) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

TABEL 12  
UJI T

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1.	(Constant)	1,696	1.364		1.243	.225
	Total_X1	.216	.094	.384	2.308	.029
	Total_X2	.249	.100	.369	2.505	.019
	Total_X3	.176	.120	.227	1,465	.155
a. Dependent variabel : Total_Y						

Berdasarkan hasil perhitungan nilai signifikansi pada tabel 12 terhadap uji T, nilai Total untuk X1 (kualitas kegunaan) adalah sebesar 0.029, nilai Total X2 (kualitas informasi) sebesar 0.19 dan nilai Total X3 (kualitas servis interaksi) sebesar 0.155 maka dari itu berdasarkan uji T dapat disimpulkan bahwa kualitas kegunaan (X1) dan kualitas informasi (X2) berpengaruh secara signifikan karena nilai signifikansinya < 0.05, sedangkan kualitas servis interaksi (X3) tidak berpengaruh secara signifikan karena nilai signifikansinya > 0.05.

## IV. KESIMPULAN

Penelitian yang dilakukan terhadap Sistem Informasi Poliklinik (SIPOLINK) di Poliklinik Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat berhasil menjawab tujuan penelitian dengan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Studi ini menganalisis tiga aspek kualitas sistem: kegunaan, informasi, dan interaksi, yang secara keseluruhan berkontribusi sebesar 87,3% terhadap kepuasan pengguna. Itu artinya pengguna website SIPOLINK merasa puas dengan tingkat kepuasan sebesar 87,3% sedangkan sisanya 12,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Analisis lebih lanjut mengungkap bahwa kualitas kegunaan dan kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, didukung oleh nilai t hitung

yang lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi yang kurang dari 0,05. Namun, kualitas interaksi tidak menunjukkan pengaruh signifikan, dengan nilai t hitung yang lebih rendah dari t tabel dan nilai signifikansi yang lebih tinggi dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas kegunaan dan informasi SIPOLINK berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna, sedangkan kualitas interaksi tidak terbukti memiliki pengaruh yang signifikan. Untuk pengembangan lebih lanjut, disarankan agar pengelola SIPOLINK fokus pada peningkatan kualitas interaksi sistem untuk mencapai kepuasan pengguna yang lebih tinggi, termasuk peningkatan fitur interaktif dan memastikan kelancaran serta keamanan interaksi pengguna dengan sistem. Selain itu, penelitian di masa depan dapat mempertimbangkan penggunaan metode tambahan atau pengumpulan data dari sampel yang lebih luas untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam dan komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Fadilah, J. Nangi, and R. A. Saputra, "Sistem Antrian Konsultasi Dokter Praktik Menggunakan Single Channel Single Phase Berbasis Website Practical Doctor Consultation Queuing System Using Single Channel Single Phase Based Website," *J. Manaj. Inform.*, vol. 13, no. April, pp. 73–83, 2023.
- [2] A. Sudrajat, S. Selviana, and W. Widiati, "Metode Webqual 4.0 Untuk Mengukur Kualitas Website Quick Online Booking PT. Pos Indonesia," *Inf. Syst. Educ. Prof.*, vol. 5, no. 1, pp. 21–30, 2020.
- [3] M. Makapedua, A. Tompunu, and G. A. Sandag, "Analisis Kualitas Website pada PT . DAW Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 dan Importance Performance Analysis ( IPA ) Analysis of Website Quality at PT . DAW Using Webqual 4 . 0 and Importance Performance Analysis ( IPA )," vol. 08, no. 4, pp. 339–345, 2020.
- [4] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 3, p. 300, 2021.
- [5] M. Monalisa, I. Imron, and A. Riyandi, "Analisa Kualitas Sistem Informasi E-Raport Pada Sekolah Smpn 5 Kota Tangerang Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *INFOTECH J.*, pp. 10–21, 2021.
- [6] M. A. Athallah and K. Kraugusteeliana, "Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *CogITO Smart J.*, vol. 8, no. 1, pp. 171–182, 2022.
- [7] R. H. Farrizqy, R. R. Suryono, S. Informasi, L. Ratu, and R. H. Farrizqy, "ANALISIS KINERJA WEBSITE PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung) Reifco," *J. Teknol. DAN Sist. Inf. Vol.*, vol. 4, no. 3, pp. 340–348, 2023.
- [8] P. Hendradi, "PENGARUH KUALITAS WEBSITE PT GO-JEK INDONESIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL," *J. SATYA Inform.*, vol. 2, no. 2, pp. 44–57, 2023.
- [9] Y. Mardianto, L. A. Azis, and R. Amelia, "MENGANALISIS RESPON SISWA TERHADAP PEMBELAJARAN MATERI PERBANDINGAN DAN SKALA MENGGUNAKAN PENDEKATAN KONTEKSTUAL," *J. Pembelajaran Mat. Inova*, vol. 5, no. 5, pp. 1313–1322, 2022.
- [10] D. A. Liani, M. Fikry, and M. J. Hutajulu, "Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com," *J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi)*, no. April 2020, p. 34, 2020.
- [11] B. T. Kuntoro and N. Fajrie, "PENGEMBANGAN INSTRUMEN PENILAIAN SIKAP SOSIAL MENGGUNAKAN SKALA LIKERT UNTUK SISWA SEKOLAH DASAR," *J. Tunas Bangsa*, vol. 10, no. 1, 2023.
- [12] M. R. Firdaus, D. S. Purnia, K. Handayani, and M. F. Julianto, "ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE CAKRAWALAMEDIA.CO.ID DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," *J. Tek. Inform. Kaputama*, vol. 4, no. 1, pp. 41–47, 2020.
- [13] I. I. Nugraha, H. Supendar, and R. Fahlaifi, "WEBSITE DENGAN METODE WEBQUAL 4 . 0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS ( IPA )," *JITET (Jurnal Inform. dan Tek. Elektro Ter.*, vol. 12, no. 1, 2024.
- [14] A. Kurniawan, S. S. Dahda, and M. Jufriyanto, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan My Rise Dengan Metode Service Quality Dan Improvement Gap Analysis," *JUSTI (Jurnal Sist. dan Tek. Ind.*, vol. 2, no. 2, p. 253, 2022.
- [15] M. L. Hamzah, R. F. Rahmadhani, and A. A. Purwati, "An Integration of Webqual 4.0, Importance

- Performance Analysis and Customer Satisfaction Index on E-Campus,” *J. Syst. Manag. Sci.*, vol. 12, no. 3, pp. 25–50, 2022.
- [16] I. Salamah, L. Lindawati, M. Fadhli, and R. Kusumanto, “EVALUASI PENGUKURAN WEBSITE LEARNING MANAGEMENT SYSTEM POLSRI DENGAN METODE WEBQUAL 4.0,” *J. Digit.*, vol. 10, no. 1, p. 1, 2020.
- [17] Siti Monalisa and Khairul Rizky, “Pengukuran kualitas website rumah batik andalan Metode Webqual 4.0 dan Impotance Performance Analysis,” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 07,no.1, no. 1, pp. 27–35, 2021.
- [18] M. Rinaldi, M. N. Prayudyanto, P. Studi, T. Sipil, U. Ibn, and K. Bogor, “PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN BUS TRANSJABODETABEK DENGAN METODE UJI ASUMSI KLASIK DAN UJI REGRESI LINEAR BERGANDA,” *Semin. Nas. Ketekniksipilan, Infrastruktur dan Ind. Jasa Konstr.*, vol. 1, no. 1, 2021.
- [19] F. A. Firdausya and R. Indawati, “HETEROSKEDASTISITAS PADA ANGKA KEMATIAN IBU DI PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2020,” *J. NERS*, vol. 7, pp. 793–796, 2023.
- [20] M. P. Putri, I. P. Sari, P. Studi, and S. Informasi, “Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi,” *JOINTECS (Journal Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 3, no. 28, pp. 99–108, 2022.