

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Latar belakang yang menjadi acuan rumusan masalah untuk penelitian layanan *website* PrimaryCare vaksin yaitu untuk mencari indikator penilaian kualitas layanan *website* berdasarkan perspektif pengguna. Penelitian dilakukan menggunakan metode webqual 4.0 dan importance-performance analysis (IPA). Terdapat beberapa analisis yang dilakukan dan juga uji pernyataan kuesioner pada penelitian ini. Analisis yang pertama yaitu fishbone diagram untuk menentukan pernyataan indikator yang akan digunakan untuk penyebaran kuesioner. Analisis yang kedua yaitu analisis demografis, dimana analisis dilakukan untuk menjabarkan hasil yang diperoleh berdasarkan data diri responden melalui diagram pie chart. Analisis kesenjangan (gap analysis) untuk mengetahui nilai kesenjangan dari nilai mean pada penilaian aktual dan harapan berdasarkan persepsi pengguna. Analisis yang keempat yaitu webqual index yang bertujuan untuk menghitung nilai kualitas layanan dan menentukan standar nilai pada *website* PrimaryCare Vaksin. Analisis yang terakhir yaitu importance-performance analysis (IPA), analisis ini bertujuan untuk mengetahui instrumen pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap suatu layanan *website*. Dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap 270 sampel populasi. Uji validitas untuk mengetahui tingkat keakuratan sebuah variabel indikator yang nantinya akan disebarkan kepada responden. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kestabilan dan konsistensi sebuah variabel indikator yang akan digunakan pada penelitian. Hasil dari analisis dan pengujian yang ada akan disimpulkan sebagai berikut:

1. Analisis diagram fishbone menjabarkan jika alasan yang dijadikan acuan penilaian kualitas layanan pada *website* PrimaryCare Vaksin adalah berdasar pada kategori potensial dengan ketiga dimensi pada webqual 4.0. Lalu berdasarkan instrumen yang sudah ditentukan, menghasilkan penyebab potensial yaitu 6 indikator pernyataan dimensi usability, 7 indikator pernyataan pada dimensi information quality, dan 6 indikator

pernyataan pada dimensi *service interaction quality*. Hasil penyebab potensial sudah ditentukan, sehingga didapatkan 19 indikator variabel pernyataan yang akan digunakan sebagai acuan data kuesioner pada penelitian terhadap evaluasi layanan *website PrimaryCare* vaksin.

2. Analisis demografis dilakukan pada data diri responden yang telah mengisi instrument kuesioner pada saat penyebaran dilakukan. Analisis menghasilkan empat pie chart yang masing-masing memiliki pernyataan yang berbeda-beda. Analisis yang pertama yaitu terhadap jenis kelamin. Terdapat 31% pengguna yang memiliki jenis kelamin laki-laki dan perempuan terdapat 69%, dimana data ini menunjukkan jika mayoritas pengguna yang mengisi merupakan pengguna perempuan. Usia pengguna *website PrimaryCare* vaksin menunjukkan jika usia mayoritas pengguna *website PrimaryCare* Vaksin yaitu 20 - 25 tahun dengan persentase 45.2%. Selanjutnya untuk peran pengguna *website PrimaryCare* Vaksin menunjukkan Admin vaksinator merupakan pengguna mayoritas dengan persentase yang dihasilkan yaitu 40.6%. Analisis demografis yang terakhir yaitu terhadap wilayah masing-masing pengguna. Di Jakarta terdapat enam wilayah kotamadya, dengan mayoritas pengguna yaitu ada pada wilayah Jakarta Barat dengan persentase 19.8%.
3. Analisis kesenjangan (*gap analysis*) dilakukan berdasarkan pada setiap pernyataan aktual dan harapan, sehingga dapat disimpulkan jika masih terdapat nilai kesenjangan antara pernyataan-pernyataan aktual dan harapan. Nilai kesenjangan tertinggi berada pada dimensi *service interaction quality* dengan nilai -2,56 pada pernyataan ke-15 yang berisi “Merasa aman untuk menyampaikan data pribadi (seperti NIK, Alamat, dan lain-lain) dalam *website*”. Hal ini menunjukkan jika pengguna belum merasa aman untuk menyampaikan data pribadinya di *website PrimaryCare* Vaksin.

4. Analisis webqual index dilakukan dengan menghitung nilai weight score dan nilai max score lalu dilakukan pembagian. Penilaian total untuk max score yaitu 438, dengan menjumlah seluruh penilaiin pada setiap indikator pernyataan. Untuk nilai total pada weight score dilakukan dengan cara yang sama, yaitu menjumlahkan seluruh indikator yang menghasilkan nilai 211,92. Untuk nilai wequal index total didapatkan nilai total pada weight score dibagi dengan nilai total pada max score dan didapatkan nilai 0,41. Dapat disimpulkan jika *website* PrimaryCare vaksin masih termasuk ke dalam *website* yang berada dibawah rata-rata. Nilai yang dihasilkan pada total webqual index yaitu 0,41 dan masih kurang dari 0,5 (setengah dari 1) sehingga dapat dikatakan bahwa *website* masih belum sesuai dengan standar yang ada.

5. Importance-Performance Analysis (IPA) dilakukan berdasarkan pernyataan pada kuesioner yang telah disebar dan diisi oleh 280 responden. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa pada kuadran I variabel IQ_7 dan SQ_2 merupakan faktor yang harus diprioritaskan untuk dilakukan adanya perbaikan demi terciptanya perbaikan pada peningkatan kualitas yang harus sesuai dengan harapan pengguna *website*. Pada kuadran II variabel U_1, U_6, IQ_1, IQ_2, IQ_4, IQ_5, IQ_6, SQ_6 sudah sesuai dengan harapan pengguna pada kondisi aktual saat ini dan tidak disarankan melakukan perbaikan. Kuadran III terdapat tujuh variabel yang ada didalamnya, yaitu U_2, U_3, U_4, U_5, IQ_3, SQ_4, SQ_5. Kuadran III menggambarkan sebuah penilaian yang berdasarkan pada tingkat kepuasan yang cukup rendah namun tidak terlalu dianggap oleh pengguna, dengan demikian pihak pengembang sistem dapat menghiraukan faktor tersebut. Kuadran IV mempunyai jumlah kode instrumen sebanyak dua kode, SQ_1 dan SQ_3. Kondisi kuadran empat ini memvisualisasikan kondisi berdasarkan faktor yang cukup penting dan belum dapat memberikan rasa puas kepada pengguna.