



**LAPORAN KERJA PRATEK**

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE AMBULANCE HEBAT  
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*.**

**Laporan Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Pada Mata Kuliah Kerja Pratek Pada Program  
Studi Sarjana Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dian Nuswantoro**

Oleh:

Nama : Rendra Gunawan  
NIM : A11.2022.14235  
Program Studi : Teknik Informatika

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO  
SEMARANG  
2025**

## **Persetujuan Pembimbing Kerja Praktek**

### **EVALUASI KUALITAS WEBSITE AMBULANCE HEBAT MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*.**

**Oleh:**

**Nama : Rendra Gunawan**

**NIM : A11.2022.14235**

**Program Studi : Teknik Informatika**

Telah diperiksa dan setujui oleh pembimbing kerja pratek guna menyelesaikan mata kuliah kerja praktek Program Studi Teknik Informatika

**Semarang, 7 Maret 2025**

**Menyetujui,**

**Penyelia**

**Pembimbing KP**

Hanif Pandu Suhito, SKM, M. Kom, M. Si

Gustina Alfa Trisnapradika, M. Kom.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website Ambulance Hebat dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*, yang mencakup tiga dimensi utama: *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Data primer diperoleh melalui kuesioner online yang disebarakan kepada 205 responden pengguna aktif website Ambulance Hebat pada periode 13–21 Februari 2025. Sebelum analisis, instrumen diuji validitasnya dengan membandingkan nilai *r*-hitung dan *r*-tabel (0,137), serta diuji reliabilitasnya menggunakan Cronbach's Alpha ( $\alpha = 0,987$ ), sehingga seluruh 31 butir pernyataan dinyatakan valid dan reliabel. Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor kepuasan pengguna pada dimensi *usability* sebesar 4,151; *information quality* sebesar 4,118; dan *service interaction quality* sebesar 4,096 (skala 1–5), sehingga ketiga dimensi tersebut berada pada kategori “Puas”. Secara keseluruhan, nilai rata-rata kepuasan pengguna mencapai 4,122, mengindikasikan bahwa kualitas layanan website Ambulance Hebat sudah memadai namun masih memiliki ruang perbaikan. Umpan balik responden menyoroti kebutuhan akan peningkatan responsivitas layanan, pembaruan konten secara berkala, serta pengembangan fitur interaktif (misalnya live chat dan notifikasi real time) untuk mendukung situasi darurat. Penelitian ini menyarankan melakukan evaluasi berkala pada interaksi layanan dan menambahkan variabel keamanan data serta desain visual dalam penelitian selanjutnya untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif. Implementasi rekomendasi ini diharapkan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna layanan darurat digital.

Kata Kunci: Website, Evaluasi Kualitas, *WebQual 4.0*, Ambulance Hebat, Kepuasan Pengguna.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Laporan Kerja Praktek ini dapat diselesaikan.

Laporan Kerja Praktek dengan judul “Evaluasi Kualitas Website Ambulance Hebat Menggunakan Metode *WebQual 4.0*.” ini ditunjukkan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna menyelesaikan studi di Program Studi Teknik Informatika Strata Satu Universitas Dian Nuswantoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Laporan Kerja Praktek ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan Laporan Kerja Praktek ini, yaitu kepada:

1. Prof. Dr. Pulung Nurtantio Andono, S.T., M.Kom., selaku Rektor Universitas Dian Nuswantoro.
2. Dekan FT, Heru Agus Santoso, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dr. Edy Mulyanto, S.Si., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sarjana Teknik Informatika.
4. Yani Parti Astuti, S.Si, M.Kom dan Nurul Anisa Sri Winarsih, M.Cs selaku Koordinator KP Program Studi Sarjana Teknik Informatika
5. Gustina Alfa Trisnapradika, M. Kom., selaku Dosen Pembimbing Kerja Praktek yang telah memberikan bimbingan dan banyak memberikan masukan kepada penulis.
6. Dr. Mochamad Abdul Hakam, Sp.PD, FINASM, selaku Kepala Dinas Kesehatan Kota Semarang yang berkenan memberi ijin penulis untuk melaksanakan kerja praktek di tempat yang Bapak pimpin.
7. Dr. Muhammad Hidayanto, selaku Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan.
8. Bapak Hanif Pandu Suhito, SKM, M. Kom, M. Si selaku kepala Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan.
9. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu

Akhir kata, penulis berharap agar Laporan Kerja Praktek ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya, khususnya bagi mahasiswa/i Program Studi Teknik Informatika, Universitas Dian Nuswantoro, Semarang.

Semarang, 7 Maret 2025

## DAFTAR ISI

<b>Persetujuan Pembimbing Kerja Praktek .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1. Latar Belakang .....</b>	<b>10</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah.....</b>	<b>11</b>
<b>1.3. Batasan Masalah .....</b>	<b>11</b>
<b>1.4. Tujuan .....</b>	<b>12</b>
<b>1.5. Manfaat .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1. Konsep Kualitas Website.....</b>	<b>14</b>
<b>2.2. Evaluasi Kualitas Website .....</b>	<b>14</b>
<b>2.3. Metode <i>WebQual 4.0</i> .....</b>	<b>14</b>
<b>2.3.1. Usability .....</b>	<b>14</b>
<b>2.3.2. Information Quality.....</b>	<b>15</b>
<b>2.3.3. Service Interaction Quality .....</b>	<b>15</b>
<b>2.4. Landasan Teori Pendukung.....</b>	<b>15</b>
<b>2.5. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>16</b>
<b>BAB III OBJEK KERJA PRAKTEK.....</b>	<b>20</b>
<b>3.1. Informasi Umum Kantor .....</b>	<b>20</b>
<b>3.2. Visi dan Misi Dinas Kesehatan Kota Semarang.....</b>	<b>20</b>
<b>3.3. Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Semarang.....</b>	<b>21</b>
<b>3.4. Informasi Pelaksanaan Kerja Praktek.....</b>	<b>22</b>
<b>3.4.1. Bidang Sumber Daya Kesehatan.....</b>	<b>22</b>
<b>3.4.2. Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan .....</b>	<b>23</b>
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
<b>4.1. Analisis Masalah.....</b>	<b>25</b>

4.2. Studi Literatur.....	25
4.3. Pengumpulan Data.....	25
4.4. Analisis Data .....	26
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
5.1. Hasil.....	27
5.1.1. Hasil Uji Validitas .....	27
5.1.2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....	30
5.1.3. Hasil Kepuasan Pengguna terhadap <i>Usability</i> .....	30
5.1.4. Hasil Kepuasan Pengguna terhadap <i>Information Quality</i> .....	32
5.1.5. Hasil Kepuasan Pengguna terhadap <i>Service Interaction Quality</i> ..	33
5.1.6. Kritik dan Saran .....	36
5.2. Ringkasan Penelitian .....	36
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>38</b>
6.1. Kesimpulan .....	38
6.2. Saran.....	38
6.3. Keterbatasan Penelitian.....	38
6.4. Penutup .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>40</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>42</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Struktur Organisasi .....	21
Gambar 2. Metode Penelitian .....	25

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 2. Penilaian Skala Likert.....	26
Tabel 3. Presentase Jenis Kelamin.....	27
Tabel 4. Tabel Validitas.....	29
Tabel 5. Tabel Cronbach's Alpha.....	30
Tabel 6. Hasil Kepuasan Pengguna Usability.....	30
Tabel 7. Hasil Kepuasan Pengguna Information Quality .....	32
Tabel 8. Hasil Kepuasan Pengguna Service Interaction Quality .....	34
Tabel 9. Total Keseluruhan Kepuasan .....	35
Tabel 10. Kritik dan Saran.....	36

**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1. Apel Sebelum dan Sesudah Jam Kerja .....</b>	<b>42</b>
<b>Lampiran 2. Peregangan Rutin Pukul 10.00 dan 14.00 .....</b>	<b>42</b>
<b>Lampiran 3. Kegiatan BARUDAKU(Rabu seru dengan bekal isi piringku).....</b>	<b>43</b>
<b>Lampiran 4. Senam Rutin Hari Jumat .....</b>	<b>43</b>
<b>Lampiran 5. Log Harian Kerja Praktek .....</b>	<b>44</b>
<b>Lampiran 6. Pemaparan Akhir .....</b>	<b>44</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kemajuan zaman di era sekarang, terutama di Indonesia, berlangsung sangat pesat sehingga penggunaan teknologi dan informasi telah menjadi suatu keharusan bagi setiap individu, pelaku usaha, sektor pendidikan global, dan pemerintahan (Adenuddin, 2022) (Jefri, Purnama, & Mulyono, 2024). Fenomena tersebut turut memacu kemajuan pesat di bidang teknologi, isu, dan komunikasi. Penyebaran berita dan data tidak lagi terbatas oleh waktu, wilayah, atau negara. Semua informasi dapat diakses secara daring tanpa sekat, sehingga siapa pun yang terhubung ke internet dapat dengan mudah mengaksesnya (Abdurrohman, V., & Nita, 2020) (Jefri, Purnama, & Mulyono, 2024). Salah satu contoh perkembangan teknologi yang sedang marak terjadi khususnya di Indonesia adalah website (Devi, Sunoto, A., & Hendrawan, 2020) (Jefri, Purnama, & Mulyono, 2024).

Pada dasarnya, banyak orang memanfaatkan layanan situs web untuk memperoleh akses informasi secara cepat dan mudah. Ketika layanan tersebut memenuhi standar kualitas informasi yang ada saat ini serta ekspektasi di masa depan, kepuasan pengguna pun tercapai. Dari sisi fungsi dan efisiensi navigasi, penggunaan serta manfaat situs web merupakan faktor utama dalam menentukan kualitas layanannya (Arey & Sanjaya, 2021). Penggunaan website ini juga banyak digunakan dalam bidang layanan Kesehatan (Jefri, Purnama, & Mulyono, 2024). Salah satu aplikasi website yang digunakan dalam layanan Kesehatan adalah Ambulance Hebat, yang berguna untuk memberikan layanan ambulan secara real time bagi masyarakat yang membutuhkan layanan ambulan. Salah satu metode penelitian yang cocok untuk menilai kepuasan pengguna akan website Ambulance Hebat yaitu *WebQual 4.0*

*WebQual* merupakan metode evaluasi kualitas website yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen dan telah berevolusi dari versi 1.0 hingga 4.0. Metode ini mengukur kualitas website melalui tiga indikator utama, yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), serta kualitas interaksi atau layanan (*interaction quality*), yang masing-masing diukur dengan serangkaian

instrumen riset. Meskipun terdapat berbagai metode lain untuk menilai kualitas website, penelitian menunjukkan bahwa di antara ketiga dimensi tersebut, hanya kualitas informasi dan kualitas interaksi yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Jefri, Purnama, & Mulyono, 2024) (Damanik, Putri, & Harahap, 2024) (Suharto & Hariadi, 2021) (Athallah & Kraugusteeliana, 2022 ).

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, evaluasi mendalam terhadap website Ambulance Hebat menggunakan metode *WebQual 4.0* dianggap penting untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan strategis yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan respons darurat, sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Penelitian ini dirancang untuk mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan evaluasi kualitas website Ambulance Hebat melalui pendekatan metode *WebQual 4.0*, dengan fokus pada aspek kemudahan penggunaan, kualitas informasi, serta desain dan antarmuka. Rumusan masalah penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas website Ambulance Hebat berdasarkan indikator *WebQual 4.0*?
2. Sejauh mana masing-masing indikator utama yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* berkontribusi terhadap kepuasan pengguna?
3. Rekomendasi strategi apa yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan kualitas layanan website Ambulance Hebat berdasarkan hasil evaluasi?

## **1.3. Batasan Masalah**

Penelitian ini memiliki batasan masalah yang difokuskan pada evaluasi kualitas website Ambulance Hebat berdasarkan tiga indikator utama *WebQual 4.0*, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*; data yang digunakan berasal dari hasil survei kepuasan pengguna yang dikumpulkan melalui kuesioner,

tanpa mempertimbangkan variabel eksternal lainnya; dan analisis dilakukan dengan menggunakan metode statistik deskriptif dan inferensial untuk mengukur persepsi dan perbedaan tingkat kepuasan pengguna.

#### **1.4. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi kualitas website Ambulance Hebat melalui pendekatan metode *WebQual 4.0*, dengan fokus pada aspek kemudahan penggunaan, kualitas informasi, serta desain dan antarmuka. Tujuan penelitian ini diuraikan dalam beberapa poin utama sebagai berikut:

1. Mengevaluasi kualitas website Ambulance Hebat dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*.
2. Memfokuskan evaluasi pada tiga indikator utama yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.
3. Menyediakan dasar data yang valid untuk rekomendasi perbaikan layanan website berdasarkan hasil evaluasi.

#### **1.5. Manfaat**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui peningkatan kualitas evaluasi website Ambulance Hebat dengan metode *WebQual 4.0*. Manfaat penelitian ini tidak hanya memperkaya literatur dan pengembangan riset di bidang teknologi informasi, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap layanan kesehatan digital. Berikut adalah rincian manfaat penelitian ini untuk beberapa pihak terkait:

1. Bagi Mahasiswa:
  - Menjadi referensi dan sumber pengetahuan dalam studi evaluasi website dan penerapan metode *WebQual 4.0*.
  - Memperkaya literatur akademik dan memberikan wawasan praktis mengenai analisis kualitas website dalam konteks layanan darurat.
2. Bagi Perguruan Tinggi:
  - Meningkatkan kualitas pendidikan dan riset di bidang teknologi informasi melalui penerapan studi kasus nyata.

- Memperkuat kerja sama antara akademisi dan industri dalam mengembangkan solusi digital inovatif di sektor layanan kesehatan.
3. Bagi Mitra (Dinas Kesehatan Kota Semarang):
- Menjadi acuan strategis dalam meningkatkan pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi informasi.
  - Mendukung upaya peningkatan koordinasi dan respons layanan darurat, serta memberikan masukan untuk perbaikan sistem informasi kesehatan.
4. Bagi Pengguna Layanan Website (Masyarakat):
- Meningkatkan kualitas layanan website Ambulance Hebat sehingga informasi dapat diakses secara lebih cepat, akurat, dan mudah.
  - Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan digital melalui perbaikan dan inovasi dalam sistem informasi.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Konsep Kualitas Website**

Kualitas website merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna. Secara umum, kualitas website dapat dilihat dari:

1. *Usability* (Kemudahan Penggunaan): Kemudahan navigasi, kecepatan akses, dan tata letak yang user-friendly.
2. *Information Quality* (Kualitas Informasi): Akurasi, relevansi, dan update informasi yang disajikan.
3. *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan): Responsivitas, keandalan, serta interaksi antara pengguna dengan sistem layanan daring.

#### **2.2. Evaluasi Kualitas Website**

Evaluasi kualitas website dilakukan dengan berbagai pendekatan, salah satunya adalah metode WebQual. Metode ini telah berkembang dari versi 1.0 hingga 4.0 dan diadaptasi untuk mengukur kualitas layanan website secara komprehensif. *WebQual 4.0* mengintegrasikan beberapa indikator utama yang meliputi:

1. *Usability*: Menilai kemudahan penggunaan dan navigasi.
2. *Information Quality*: Mengukur keakuratan dan kelengkapan informasi.
3. *Service Interaction Quality*: Mengamati aspek interaksi dan respon sistem terhadap permintaan pengguna.

#### **2.3. Metode WebQual 4.0**

Metode *WebQual 4.0* adalah pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu website berdasarkan persepsi pengguna akhir dengan tiga dimensi utama, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. *WebQual 4.0* telah diterapkan dalam berbagai penelitian untuk menilai kualitas layanan website, termasuk e-learning dan e-commerce, guna meningkatkan kepuasan pengguna (Hamzah, Rahmadhani, & Purwati, 2022).

##### **2.3.1. Usability**

Mengacu pada kemudahan penggunaan sebuah website, termasuk navigasi, tampilan yang menarik, serta kemudahan memahami kontennya. Berdasarkan penelitian (Fauziah, Muliawan, & Dimiyati, 2023), aspek *usability* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna e-learning, di mana kemudahan akses dan antarmuka yang menarik meningkatkan pengalaman belajar daring. Hal serupa

ditemukan dalam penelitian (Wijaya, Triandini, Kabnani, & Arifin, 2021) yang menunjukkan bahwa desain website yang sesuai dengan tipe pengguna dan pengalaman positif saat menggunakan website menjadi faktor utama dalam meningkatkan loyalitas pelanggan e-commerce.

### **2.3.2. Information Quality**

Mencerminkan keakuratan, relevansi, dan kejelasan informasi yang disediakan oleh website. Penelitian yang dilakukan oleh (Wijaya, Triandini, Kabnani, & Arifin, 2021) pada e-commerce menekankan bahwa informasi yang disajikan harus sederhana, jelas, dan sesuai format agar meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan. (Fauziah, Muliawan, & Dimiyati, 2023) juga menemukan bahwa dalam konteks e-learning, kualitas informasi yang baik, seperti penyajian materi yang mudah dipahami dan diperbarui secara berkala, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### **2.3.3. Service Interaction Quality**

Berkaitan dengan interaksi pengguna dengan sistem serta aspek keamanan dalam transaksi atau komunikasi. Studi (Wijaya, Triandini, Kabnani, & Arifin, 2021) menemukan bahwa perasaan aman dalam melakukan transaksi dan jaminan perlindungan data pribadi adalah indikator utama dalam meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap platform e-commerce. Sementara itu, penelitian (Fauziah, Muliawan, & Dimiyati, 2023) menunjukkan bahwa dalam e-learning, keamanan dalam mengunggah serta mengunduh materi berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan pengguna.

Dengan demikian, penerapan *WebQual 4.0* dalam berbagai konteks menunjukkan bahwa ketiga variabel ini usability, information quality, dan service interaction quality memegang peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan memastikan keberlanjutan penggunaan layanan digital.

## **2.4. Landasan Teori Pendukung**

Beberapa teori dan penelitian terdahulu mendukung penerapan metode *WebQual 4.0*, antara lain:

1. Teori *Usability*: Menekankan pentingnya desain antarmuka yang intuitif untuk memudahkan interaksi pengguna.
2. Teori Kualitas Informasi: Menggarisbawahi bahwa informasi yang akurat dan tepat waktu berperan besar dalam membangun kepercayaan pengguna.
3. Teori Layanan dan Interaksi Digital: Menjelaskan bahwa kecepatan dan responsivitas layanan daring sangat menentukan tingkat kepuasan pengguna.

## 2.5. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Judul	Masalah	Metode	Hasil
1.	METODE <i>WEBQUAL 4.0</i> PADA ANALISIS KUALITAS WEBSITE INDOSAT OOREDOO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA	Mengkaji apakah kualitas website IndosatOoredoo dalam memberikan informasi dan interaksi terkait pelayanan sudah sesuai dengan harapan pengguna.	Pengumpulan data primer melalui kuesioner (disebarkan via Google Form kepada 87 responden), pengukuran menggunakan metode <i>Webqual 4.0</i> (mengukur empat variabel: Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, dan Overall Impression), serta analisis data menggunakan SPSS dengan uji validitas dan reliabilitas.	Hasil perhitungan menunjukkan nilai rata-rata kepuasan yang tinggi pada semua variabel: Usability (4.44), Information Quality (4.402), Service Interaction Quality (4.37), dan Overall Impression (4.46). Kesimpulannya, pengguna website IndosatOoredoo sangat puas dengan kualitas layanan yang diberikan.
2.	Analisis Kualitas Layanan Website SMA Terhadap Kepuasan Siswa Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i>	Website SMA Xaverius 1 Kota Jambi mengalami berbagai kekurangan, seperti informasi yang tidak terupdate, sering terjadi bug/error saat mengakses fitur, loading yang lama,	Data dikumpulkan melalui kuesioner online (Google Form) yang disebarakan kepada siswa SMA Xaverius 1. Penelitian ini menggunakan metode	Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas kegunaan, informasi, dan interaksi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, sedangkan variabel content

		tampilan yang usang, serta kurangnya petunjuk yang jelas.	<i>Webqual 4.0</i> dengan tiga variabel independen (kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi) serta satu variabel tambahan dari EUCS (content). Analisis dilakukan dengan regresi linear berganda menggunakan SPSS.	berpengaruh signifikan. Secara simultan, seluruh variabel mempengaruhi kepuasan pengguna dengan nilai determinasi sebesar 85%.
3.	Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode <i>WebQual 4.0</i>	Evaluasi kualitas website BPSDM Provinsi DKI Jakarta sebagai media informasi dan layanan bagi ASN, mengingat belum pernah dilakukan penilaian menyeluruh mengenai aspek usability, information quality, dan service interaction quality.	Penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode <i>WebQual 4.0</i> . Data dikumpulkan melalui kuesioner online (Google Form) yang terdiri dari 22 pernyataan berbasis dimensi <i>WebQual 4.0</i> ditambah 1 pernyataan overall, melibatkan 398 responden dari populasi 60.691 ASN. Analisis	Hasil menunjukkan skor rata-rata masing-masing variabel: Usability 5,03; Information Quality 5,12; Service Interaction Quality 5,02; Overall 5,11. Dengan demikian, kualitas website dikategorikan “berkualitas” (rentang skor 4,33–5,16) meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan agar mencapai level “sangat berkualitas”.

			dilakukan dengan perhitungan skor dan rata-rata tiap indikator.	
4.	Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i> dan Importance Performance Analysis	Website Telkomsel harus bersaing di era digital, namun terdapat kesenjangan antara kinerja aktual dengan harapan pengguna. Secara khusus, pengguna belum merasakan pengalaman yang positif dan keamanan transaksi masih kurang.	Penelitian deskriptif kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner online yang disebarakan kepada 130 responden (pengguna yang mengakses website antara Januari–April 2022). Instrumen diadaptasi dari <i>WebQual 4.0</i> (dengan dimensi usability, information, dan service interaction) dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, paired sample t-test, perhitungan skor performance dan importance, serta dilakukan analisis kuadran Importance	Terdapat perbedaan signifikan antara persepsi kinerja aktual dan harapan pengguna. Persentase tingkat kesesuaian mencapai 94,73% dengan nilai gap $-0,226$ . Analisis IPA mengidentifikasi bahwa indikator US6 (pengalaman pengguna) dan SI4 (keamanan transaksi) masuk dalam kuadran “Concentrate Here”, sehingga menjadi fokus perbaikan untuk meningkatkan kualitas website.

			Performance Analysis (IPA).	
5.	IMPLEMENTASI METODE <i>WEBQUAL 4.0</i> DALAM MENGEVALUASI SISTEM INFORMASI AKADEMIK UIN SUMATERA UTARA	Portal SIA UIN Sumatera Utara, sebagai sistem informasi akademik, belum pernah dievaluasi secara menyeluruh. Kondisi ini mengakibatkan ketidakpastian apakah sistem tersebut memenuhi kebutuhan informasi yang cepat, tepat, relevan, dan mudah digunakan oleh penggunanya.	Evaluasi dilakukan dengan menerapkan metode <i>WebQual 4.0</i> untuk mengukur tiga dimensi utama (usability, information quality, dan service interaction quality) serta membangun sistem evaluasi berbasis waterfall. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner dengan 97 responden menggunakan skala Likert. Uji validitas dan reliabilitas (dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 1,04) juga dilakukan sebagai prasyarat analisis.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dua pertanyaan (Q1 dan Q20) mendapatkan kategori sangat baik dengan rata-rata masing-masing 4,26 dan 4,33. Skor akhir evaluasi Portal SIA mencapai 88,09%, yang mengindikasikan bahwa sistem informasi tersebut sudah berkualitas, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan.

## **BAB III**

### **OBJEK KERJA PRAKTEK**

#### **3.1. Informasi Umum Kantor**

Dinas Kesehatan Kota Semarang adalah salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah yang bertugas mengimplementasikan kebijakan kesehatan yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Semarang. Lembaga ini memikul tanggung jawab besar dalam melaksanakan kebijakan tersebut serta menyediakan pelayanan kesehatan berkualitas bagi masyarakat Kota Semarang. Kepemimpinan di Dinas Kesehatan dipegang oleh seorang kepala dinas yang berada di bawah naungan dan bertanggung jawab langsung kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Pengangkatan dan pemberhentian kepala dinas dilakukan oleh Walikota sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kantor Dinas Kesehatan Kota Semarang berlokasi di Jalan Pandanaran No.79.

#### **3.2. Visi dan Misi Dinas Kesehatan Kota Semarang**

##### **1. Visi Dinas Kesehatan Kota Semarang:**

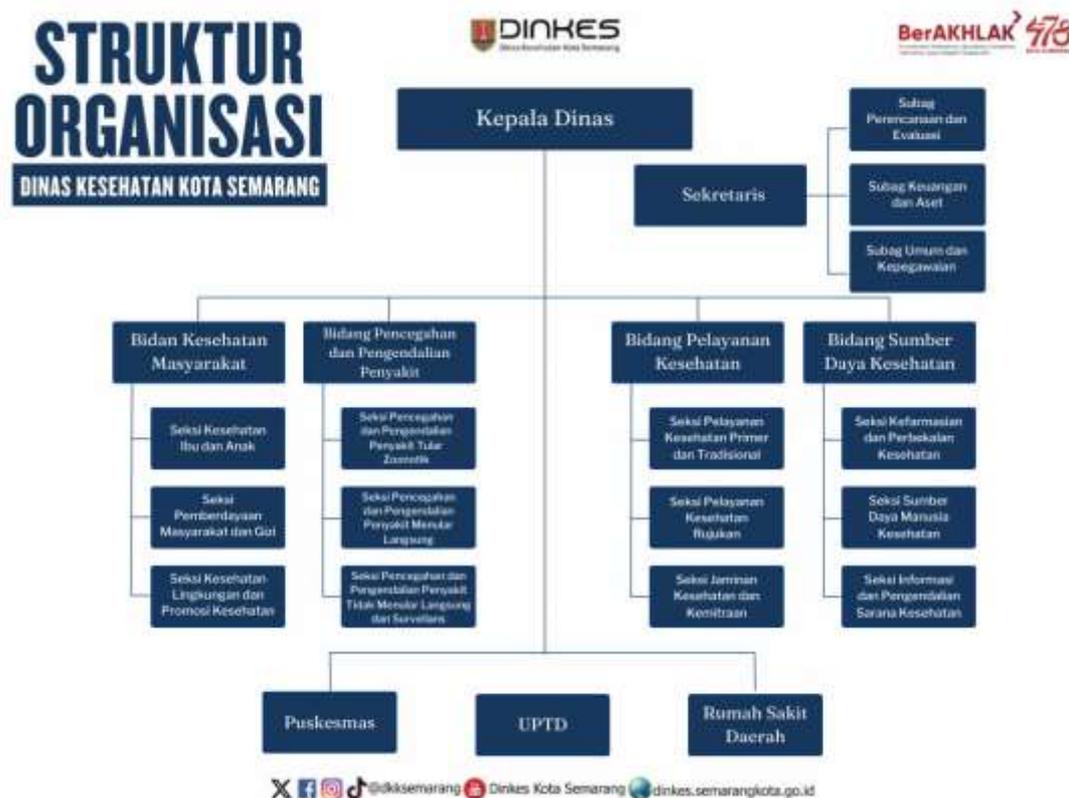
Terwujudnya Kota Semarang yang semakin hebat berlandaskan Pancasila dalam NKRI Berbhineka Tunggal Ika.

##### **2. Misi Dinas Kesehatan Kota Semarang:**

1. Meningkatkan kualitas dan kapasitas SDM yang unggul dan produktif untuk mencapai kesejahteraan dan keadilan sosial.
2. Meningkatkan potensi ekonomi lokal yang berdaya saing dan stimulasi pembangunan industri berlandaskan riset dan inovasi berdasar prinsip demokrasi ekonomi pancasila.
3. Menjamin kemerdekaan masyarakat menjalankan ibadah, pemenuhan hak dasar dan perlindungan kesejahteraan sosial serta hak asasi manusia bagi masyarakat secara berkeadilan.
4. Mewujudkan infrastruktur berkualitas yang berwawasan lingkungan untuk mendukung kemajuan kota.
5. Menjalankan reformasi birokrasi pemerintahan secara dinamis dan menyusun produk hukum yang sesuai nilai-nilai pancasila dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

### 3.3. Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Semarang

Berikut adalah struktur organisasi Dinas Kesehatan Kota Semarang



Gambar 1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Dinas Kesehatan Kota Semarang meliputi:

- Kepala Dinas;
- Sekretariat, terdiri atas:
  - Subbagian Perencanaan Dan Evaluasi;
  - Subbagian Keuangan Dan Aset; Dan
  - Subbagian Umum Dan Kepegawaian.
- Bidang Kesehatan Masyarakat Masyarakat, terdiri atas:
  - Seksi Kesehatan Ibu Dan Anak;
  - Seksi Pemberdayaan Masyarakat Dan Gizi;
  - Seksi Kesehatan Lingkungan Dan Promosi Kesehatan;
- Bidang Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit, terdiri atas:
  - Seksi Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Tular Vektor Dan Zoonotik;

Seksi Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Menular Langsung dan  
Seksi Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular Dan surveilans.

- e. Bidang Pelayanan Kesehatan, terdiri dari:  
Seksi Pelayanan Kesehatan Primer Dan Tradisional;  
Seksi Pelayanankesehatan Rujukan; dan  
Seksi Jaminan Kesehatan Dan Kemitraan.
- f. Bidang Sumber daya Kesehatan, terdiri atas:  
Seksi Kefarmasian Dan Pembekalan Kesehatan;  
Seksi Sumber Daya Manusia Kesehatan; dan  
Seksi Informasi Dan Pengendalian Sarana Kesehatan.
- g. RSD;
- h. Kelompok Jabatan Fungsional;
- i. Puskesmas;
- j. UPTD.

### **3.4. Informasi Pelaksanaan Kerja Praktek**

Dalam pelaksanaan kegiatan Kerja Praktek di Dinas Kesehatan Kota Semarang, Saya ditempatkan di Bidang Sumber Daya Kesehatan di sub-bidang Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan.

#### **3.4.1. Bidang Sumber Daya Kesehatan**

Bidang Sumber Daya Kesehatan (SDK) Dinas Kesehatan Kota Semarang bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya kesehatan, termasuk tenaga kesehatan, sarana kesehatan, dan perbekalan kesehatan. Bidang SDK ini memiliki beberapa seksi, seperti Seksi Kefarmasian dan Perbekalan Kesehatan, Seksi Sumber Daya Manusia Kesehatan, dan Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan. Adapun tugas Bidang Sumber Daya Kesehatan antara lain:

##### **1. Pengelolaan Sumber Daya Manusia Kesehatan:**

Meliputi rekrutmen, pengembangan, pelatihan, dan evaluasi kinerja tenaga kesehatan.

##### **2. Pengelolaan Sarana Kesehatan:**

Mengawasi dan mengendalikan sarana kesehatan, seperti rumah sakit, puskesmas, dan klinik.

##### **3. Pengelolaan Perbekalan Kesehatan:**

Memastikan ketersediaan dan kualitas perbekalan kesehatan, seperti obat-obatan, vaksin, dan alat kesehatan.

**4. Penyediaan Informasi Kesehatan:**

Memberikan informasi dan data terkait sumber daya kesehatan kepada masyarakat dan pihak terkait.

**3.4.2. Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan**

Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Semarang bertugas untuk mengelola dan mengendalikan sarana kesehatan yang ada di wilayah Kota Semarang. Seksi ini memiliki peran penting dalam memastikan ketersediaan, kualitas, dan efektivitas sarana kesehatan yang digunakan untuk pelayanan masyarakat. Tugas dan fungsi utama Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan antara lain:

**1. Mengumpulkan dan mengelola data informasi tentang sarana kesehatan:**

Ini termasuk informasi mengenai lokasi, jenis, kapasitas, dan kondisi sarana kesehatan (puskesmas, rumah sakit, klinik, dll) yang ada di Kota Semarang.

**2. Mengendalikan dan memantau sarana kesehatan:**

Seksi ini bertanggung jawab untuk memastikan bahwa sarana kesehatan berfungsi dengan baik, memenuhi standar yang ditetapkan, dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

**3. Mengembangkan dan mengimplementasikan sistem informasi kesehatan:**

Seksi ini juga terlibat dalam pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi untuk mempermudah pengelolaan data dan informasi kesehatan.

**4. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sarana kesehatan:**

Seksi ini melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap sarana kesehatan untuk mengidentifikasi masalah dan melakukan perbaikan.

**5. Menyusun dan melaksanakan program-program yang berkaitan dengan sarana kesehatan:**

Program-program tersebut bisa meliputi pelatihan, sosialisasi, dan pengembangan sarana kesehatan.

**6. Menciptakan integrasi data kesehatan:**

Seksi ini juga berperan dalam menciptakan integrasi data kesehatan antar sarana pelayanan kesehatan, sehingga dapat digunakan secara efektif dan efisien.

**7. Meningkatkan aksesibilitas terhadap data dan informasi kesehatan:**

Seksi ini juga berupaya meningkatkan aksesibilitas data dan informasi kesehatan bagi masyarakat dan pihak terkait lainnya.

Dengan menjalankan tugas dan fungsi tersebut, Seksi Informasi dan Pengendalian Sarana Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Semarang berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan kesehatan di wilayah Kota Semarang.

## BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

Pada gambar 1 menyajikan alur umum dari tahapan penelitian yang digunakan dalam pelaksanaan evaluasi kualitas *website* Ambulance Hebat. Dimulai dari analisis permasalahan, dilanjutkan dengan menyusun instrumen penelitian, setelah itu dilakukan pengumpulan data, dan yang terakhir adalah menganalisis data tersebut sehingga diperoleh suatu kesimpulan.



Gambar 2. Metode Penelitian

### 4.1. Analisis Masalah

Belum adanya evaluasi secara sistematis terhadap kualitas *website* Ambulance Hebat, menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana *website* ini mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kemudahan penggunaan *website* oleh masyarakat Semarang, keakuratan dan relevansi informasi yang disajikan, serta mengidentifikasi faktor apa saja yang paling memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* tersebut.

### 4.2. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Tahapan ini mencakup pencarian dan penelaahan terhadap berbagai sumber yang membahas kualitas *website* dari segi kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi, sebagai tiga dimensi utama dalam metode *WebQual 4.0*. Selain itu, literatur yang membahas konsep kepuasan pengguna, metode pengukuran menggunakan skala Likert, serta teknik penentuan sampel.

### 4.3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari data primer yang diperoleh dari kuesioner. Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utama, seperti melalui wawancara, survei, eksperimen, dan sebagainya. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner melalui google-

form dan diisi secara langsung oleh 205 responden. Responden pada penelitian ini adalah pengguna *website* Ambulance Hebat secara keseluruhan baik yang sudah menggunakan layanan dari *website*, maupun yang pengguna yang hanya mencari informasi terkait layanan dari *website* Ambulance Hebat. Pada penelitian ini terdapat tiga indikator yang akan diukur yaitu Kemudahan Penggunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*).

#### 4.4. Analisis Data

Analisis data mencakup perhitungan yang berasal dari kuesioner yang telah disebarkan kepada responden, dengan tujuan untuk memastikan penelitian memenuhi standar uji validitas, uji reliabilitas, serta mengukur tingkat kepuasan pengguna *website* Ambulance Hebat. Uji validitas bertujuan untuk menilai kekuatan kesimpulan dan inferensi yang dihasilkan dari pengujian agar semakin mendekati kebenaran. Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi hasil pengukuran terhadap objek yang sama ketika dilakukan pada waktu yang bersamaan. Uji reliabilitas menggunakan teori dasar dengan membandingkan  $r_{tabel}$  dengan *Cronbach's Alpha*. Dimana jika  $CA > r_{tabel}$  maka dinyatakan terpercaya.

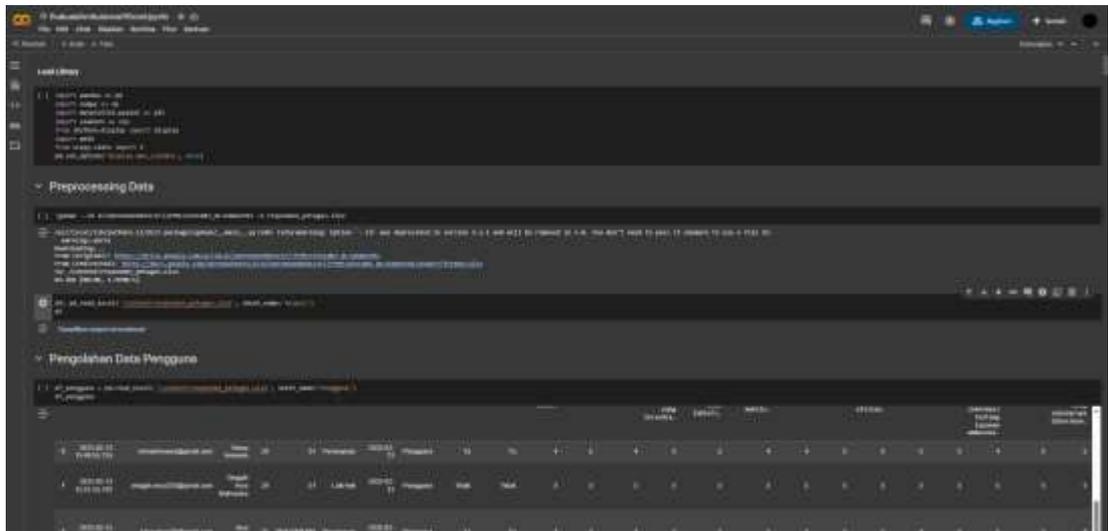
Data yang diperoleh dari 205 responden yang mengisi kuesioner akan diolah untuk mengetahui rata-rata kepuasan pengguna *website* Ambulance Hebat. Rata-rata kepuasan mempunyai interval nilai berdasarkan teori Kaplan dan Norton dapat dilihat pada Tabel 2 dari penelitian yang dilakukan oleh (Ariestya, Saputra, & Praptiningsih, 2024) sebagai berikut.

Tabel 2. Penilaian Skala Likert

Range Nilai	Keterangan
4.2 – 5	Sangat Puas
3.4 - 4.19	Puas
2.6 - 3.39	Cukup Puas
1.8 - 2.59	Tidak Puas
1 - 1.79	Sangat Tidak Puas

Data yang diperoleh dari responden diolah menggunakan tools Google Colab yang menyediakan beberapa fitur dan library yang tersedia guna memperoleh hasil persentase yang diinginkan. Google Colab menyediakan CPU dan GPU untuk

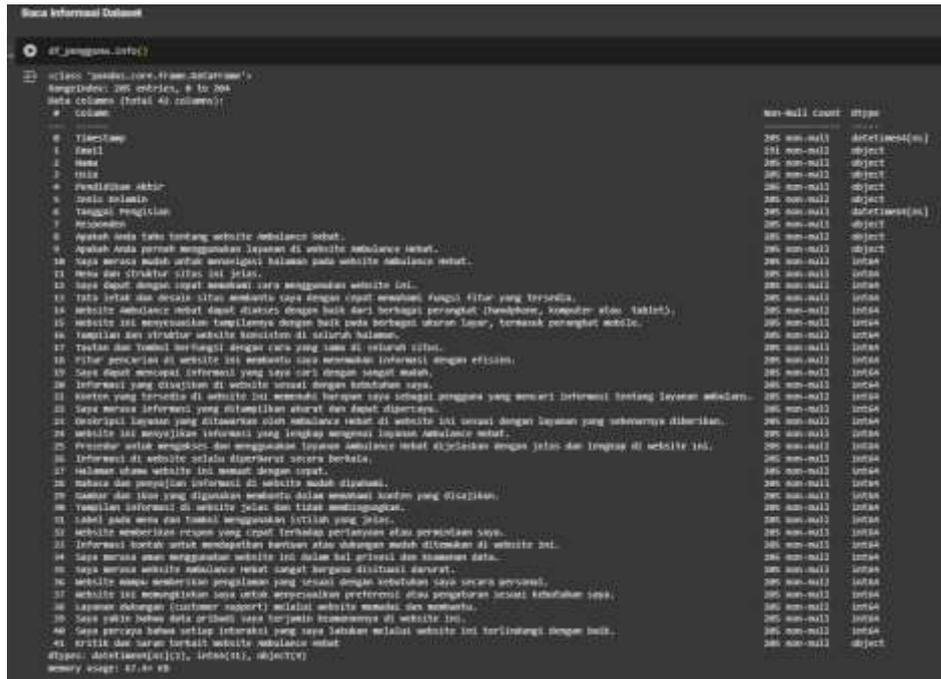
menjalankan program yang dibuat tanpa harus membebani CPU dan GPU bawaan, pengolahan dataset yang ada dapat dilihat pada gambar 3 di bawah ini.



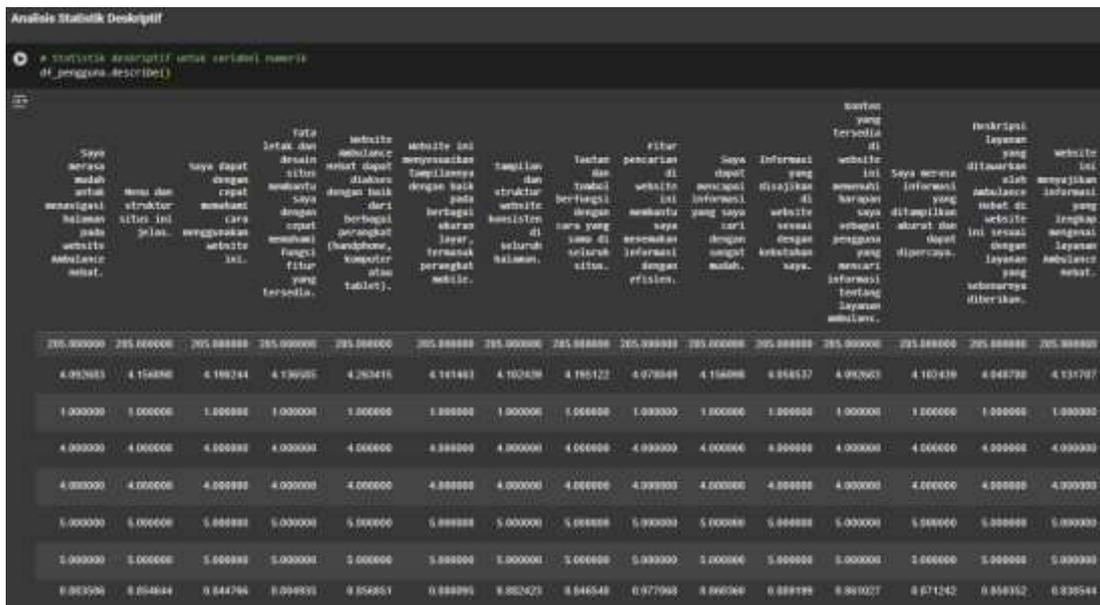
*Gambar 3. Pengolahan Dataset di Google Colab*

#### **4.4.1. Exploratory Data Analysis**

Tahap awal dalam pengolahan dataset yaitu Exploratory Data Analysis yaitu mengetahui struktur data, melihat distribusi tiap fitur, dan mendeskripsikan dataset yang ada sebelum memasuki tahap preprocessing. Tahap Exploratory Data Analysis yang menampilkan informasi dataset dapat dilihat pada gambar 4 dan mendeskripsikan dataset pada gambar 5.



Gambar 4. Menampilkan Informasi Dataset



Gambar 5. Menampilkan Deskripsi Dataset

#### 4.4.2. Preprocessing

Sebelum melakukan pengolahan dataset terlebih dahulu melalui tahapan preprocessing yaitu pembersihan data guna meningkatkan akurasi dataset. Preprocessing di tahap itu antara lain menghilangkan data pribadi responden seperti alamat email dan nama responden, kemudian mengetahui apakah dataset memiliki

missing value, dan mengetahui apakah ada data duplikat. Tahap Preprocessing untuk memeriksa missing value dan data duplikat dapat dilihat pada gambar 6 dan gambar 7.



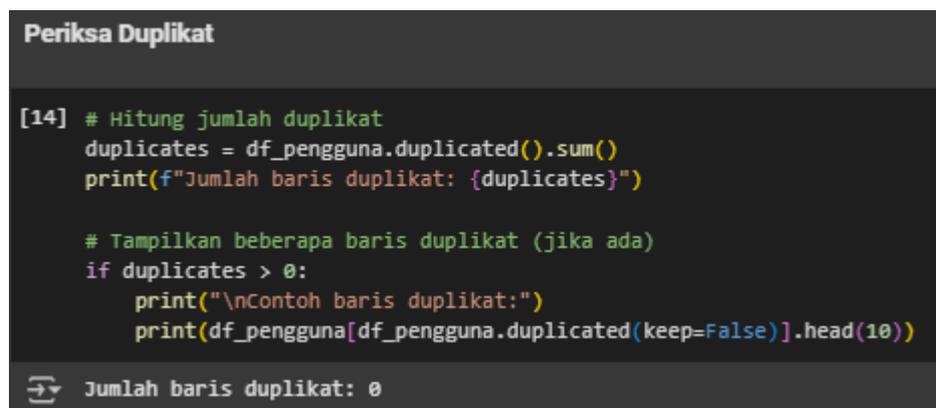
```

# Hitung jumlah missing value per kolom
missing_values = df.isnull().sum()
print("Jumlah missing value per kolom:")
print(missing_values)

Jumlah missing value per kolom:
Tipe_tanah          1
Waktu              1
Pendidikan_siber  1
Jenis_konsumen    1
Tanggal_pendaftaran 1
dtype: int64

```

Gambar 6. Menampilkan Missing Value



```

[14] # Hitung jumlah duplikat
duplicates = df_pengguna.duplicated().sum()
print(f"Jumlah baris duplikat: {duplicates}")

# Tampilkan beberapa baris duplikat (jika ada)
if duplicates > 0:
    print("\nContoh baris duplikat:")
    print(df_pengguna[df_pengguna.duplicated(keep=False)].head(10))

Jumlah baris duplikat: 0

```

Gambar 7. Menampilkan Duplikat

#### 4.4.3. Modeling

Pada tahap Modeling dilakukan setelah melaksanakan tahap EDA dan Preprocessing. Modeling dilakukan dengan menentukan titik degree of freedom untuk menentukan r tabel, proses melakukan operasi untuk menentukan r tabel dapat dilihat pada gambar 8 .

```

[21] # Example values
n = len(df.pengguna)
alpha = 0.05
df_value = n - 2 # degrees of freedom
t_critical = t.ppf(1 - alpha/2, df_value) # or use a known approximate value

# Step-by-step calculations:
t_critical_sq = t_critical**2
sqrt_t_critical_sq = math.sqrt(t_critical_sq)
sum_sq_df = t_critical_sq + df_value
sqrt_sum_sq_df = math.sqrt(sum_sq_df)
rtabel = t_critical / sqrt_sum_sq_df

# Print in a style similar to the screenshot
print(f"r_table = {t_critical:.3f} / sqrt({t_critical:.3f)**2 + {df_value}}")
r = {t_critical:.3f} / sqrt({t_critical_sq:.3f} + {df_value})"
r = {t_critical:.3f} / sqrt({sum_sq_df:.3f})"
r = {rtabel:.3f}"

```

$r\_table = 1.972 / \sqrt{(1.972)^2 + 203} = 1.972 / \sqrt{1.888 + 203} = 1.972 / \sqrt{204.888} = 1.972 / 14.304 = 0.137$

Gambar 8. Menentukan rtabel

Setelah memperoleh rtabel tahap berikutnya pada modeling adalah mencari rhitung guna menentukan validitas data.

```

# =====
# Indikator 1: Usability
# =====
usability_items = df_pengguna.iloc[:, 0:11].copy()
usability_items.columns = ["%s (%s)" % (i, i+1) for i in range(usability_items.shape[1])]
results_usability = []
for col in usability_items.columns:
    # total nilai dari semua item kecuali item yang sedang diuji
    total_excluding = usability_items.drop(columns=col).sum(axis=1)
    # Hitung korelasi Pearson antara nilai item dengan total nilai item lain
    rhitung = usability_items[col].corr(total_excluding)
    validity = "VALID" if rhitung > rtabel else "TIDAK VALID"
    results_usability.append(
        {
            "item": col,
            "rhitung": round(rhitung, 3),
            "rtabel": rtabel,
            "%i Validitas": validity
        }
    )

results_usability_df = pd.DataFrame(results_usability)
print("Tabel Hasil Uji Validitas untuk Indikator Usability:")
display(results_usability_df)

```

Gambar 9. Menentukan rhitung Usability

```

# =====
# Indikator 2: Information Quality
# =====
information_items = df_pengguna.iloc[:, 12:16].copy()
information_items.columns = ["%s (%s)" % (i, i+1) for i in range(information_items.shape[1])]
results_information = []
for col in information_items.columns:
    total_excluding = information_items.drop(columns=col).sum(axis=1)
    rhitung = information_items[col].corr(total_excluding)
    validity = "VALID" if rhitung > rtabel else "TIDAK VALID"
    results_information.append(
        {
            "item": col,
            "rhitung": round(rhitung, 3),
            "rtabel": rtabel,
            "%i Validitas": validity
        }
    )

results_information_df = pd.DataFrame(results_information)
print("Tabel Hasil Uji Validitas untuk Indikator Information Quality:")
display(results_information_df)

```

Gambar 10. Menentukan rhitung Information Quality

```

# =====
# Indikator 3: Service Interaction Quality
# =====
service_items = df_pengguna.iloc[:, 16:21].copy()
service_items.columns = ["%s (%s)" % (i, i+1) for i in range(service_items.shape[1])]

# Konversi semua kolom menjadi numeric, mengubah nilai non-numeric menjadi NaN
service_items = service_items.apply(pd.to_numeric, errors='coerce')

results_service = []
for col in service_items.columns:
    total_excluding = service_items.drop(columns=col).sum(axis=1)
    rhitung = service_items[col].corr(total_excluding)
    validity = "VALID" if rhitung > rtabel else "TIDAK VALID"
    results_service.append(
        {
            "item": col,
            "rhitung": round(rhitung, 3),
            "rtabel": rtabel,
            "%i Validitas": validity
        }
    )

results_service_df = pd.DataFrame(results_service)
print("Tabel Hasil Uji Validitas untuk Indikator Service Interaction Quality:")
display(results_service_df)

```

Gambar 11. Menentukan rhitung Service Interaction Quality

Setelah rhitung diperoleh untuk masing-masing variabel maka tahap berikutnya adalah menentukan validitas data. Validitas dapat ditentukan apabila rhitung lebih besar dari rtabel. Untuk menentukan validitas peritem pada soal dapat dilihat pada gambar 12.

```

# -----
# Hitung Total Keseluruhan dari Rhitung per indikator
# -----
total_rhitung_usability = results_usability_df["Rhitung"].sum()
total_rhitung_information = results_information_df["Rhitung"].sum()
total_rhitung_service = results_service_df["Rhitung"].sum()
overall_total_rhitung = total_rhitung_usability + total_rhitung_information + total_rhitung_service

# -----
# Hitung Jumlah Item (persoal) keseluruhan
# -----
num_items_usability = len(results_usability_df)
num_items_information = len(results_information_df)
num_items_service = len(results_service_df)
total_items = num_items_usability + num_items_information + num_items_service

# -----
# Hitung Rata-rata Rhitung keseluruhan
# -----
average_rhitung = overall_total_rhitung / total_items

# -----
# Tampilkan Tabel Summary
# -----
total_summary_df = pd.DataFrame({
    "Indikator": [
        "Usability",
        "Information Quality",
        "Service Interaction Quality",
        "Total Keseluruhan",
        "Rata-rata Rhitung"
    ],
    "Nilai": [
        round(total_rhitung_usability, 3),
        round(total_rhitung_information, 3),
        round(total_rhitung_service, 3),
        round(overall_total_rhitung, 3),
        round(average_rhitung, 3)
    ]
})

print("Tabel Total Keseluruhan dan Rata-rata Rhitung:")
display(total_summary_df)

```

Gambar 12. Menentukan validitas peritem

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1. Hasil**

Pertanyaan dalam kuesioner disusun untuk mengukur semua aspek yang terdapat dalam metode *WebQual 4.0*, yaitu kemudahan penggunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) (Ariesty, Saputra, & Praptiningsih, 2024). Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar menggunakan *Google Form*, dengan 205 responden yang telah memiliki pengalaman menggunakan website *Ambulance Hebat*. Seperti tampak pada tabel 3.

Tabel 3. Presentase Jenis Kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki-laki	110	53%
Perempuan	95	47%
Total Responden	205	100%

Data yang sudah terkumpul akan diolah untuk uji validitas, uji reliabilitas dengan bantuan *Google Colab*, *Google Colab* merupakan *Google Colab* adalah platform berbasis cloud yang memungkinkan pengguna untuk menulis dan mengeksekusi kode Python secara interaktif melalui browser. Platform ini menyediakan lingkungan kerja yang ideal untuk analisis data dan visualisasi, dengan dukungan berbagai pustaka seperti NumPy, Pandas, Matplotlib, dan scikit-learn yang sangat membantu dalam pengolahan data penelitian. Dalam konteks penelitian ini, *Google Colab* digunakan untuk mengolah data survey dari 205 responden, menguji validitas dan reliabilitas kuesioner, serta menghasilkan visualisasi yang mendukung hasil dan pembahasan.

#### **5.1.1. Hasil Uji Validitas**

Uji validitas bertujuan untuk menentukan apakah kuesioner tersebut mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Proses pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai *r*-hitung dengan *r*-tabel. Apabila nilai *r*-hitung lebih tinggi dari *r*-tabel, maka kuesioner dianggap valid; sebaliknya, jika nilai *r*-hitung lebih rendah dari *r*-tabel, kuesioner dianggap tidak valid. Pada uji validitas kuesioner, 205 orang telah mengisi dengan 31 jumlah butir pertanyaan. Berikut merupakan pengujian

validitas pada kuesioner terhadap website Ambulance Hebat. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi ( $r$ -hitung) dengan nilai kritis  $r$ -tabel yang diperoleh dari distribusi  $t$ . Proses perhitungannya dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Menentukan *Degree of Freedom*( $df$ )

Rumus untuk derajat kebebasan adalah:

$$df = n - 2$$

Kemudian memperoleh hasil  $df = 205 - 2 = 203$  hasil  $df$  digunakan untuk mencari  $r_{table}$

2. Menentukan  $t$ -critical

Dengan tingkat signifikansi  $\alpha=0,05$  untuk diuji dua sisi, nilai  $t$ -critical diperoleh dari distribusi  $t$ , yang dapat dinyatakan sebagai:

$$t_{critical} = t_{1-\frac{\alpha}{2},df}$$

$$t_{critical} = t_{0.975;203}=1,972$$

3. Menghitung  $r_{table}$

Nilai  $r$ -tabel dihitung dengan menggunakan rumus:

$$r_{table} = \frac{t_{critical}}{\sqrt{(t_{critical}^2 + df)}}$$

- Kuadratkan nilai  $t_{critical}$ :

$$t_{critical}^2 = (1,972)^2 = 3.8877$$

- Jumlahkan hasil kuadrat dengan  $df$ :

$$t_{critical}^2 + df = 3.888 + 200 = 206.8877$$

- Ambil akar kuadrat dari jumlah tersebut:

$$\sqrt{t_{critical}^2 + df} = \sqrt{206.8877} = 14.3836$$

- Bagi nilai  $t_{critical}$  dengan hasil akar kuadrat tersebut:

$$r_{table} = \frac{1,972}{\sqrt{(3,8877 + 203)}} = 1,3708$$

Setelah diperoleh hasil  $r_{table} = 0.138$  maka kita dapat menentukan kevaliditas dari masing-masing item berdasarkan dengan indikator dengan aturan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yang dapat ditarik kesimpulan hasil dari uji validitas kuesioner dinyatakan valid.

Tabel 4. Tabel Validitas

<b>Indikator</b>	<b>item</b>	<b>rhitung</b>	<b>rtabel</b>	<b>Keterangan</b>
Kemudahan Penggunaan ( <i>Usability</i> )	X1.1	0.809	0.137	VALID
	X1.2	0.857	0.137	VALID
	X1.3	0.876	0.137	VALID
	X1.4	0.884	0.137	VALID
	X1.5	0.814	0.137	VALID
	X1.6	0.845	0.137	VALID
	X1.7	0.844	0.137	VALID
	X1.8	0.826	0.137	VALID
	X1.9	0.772	0.137	VALID
	X1.10	0.844	0.137	VALID
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	X2.1	0.853	0.137	VALID
	X2.2	0.784	0.137	VALID
	X2.3	0.870	0.137	VALID
	X2.4	0.845	0.137	VALID
	X2.5	0.876	0.137	VALID
	X2.6	0.863	0.137	VALID
	X2.7	0.778	0.137	VALID
	X2.8	0.838	0.137	VALID
	X2.9	0.893	0.137	VALID
	X2.10	0.859	0.137	VALID
	X2.11	0.913	0.137	VALID
	X2.12	0.919	0.137	VALID
Kualitas Layanan Interaksi ( <i>Service</i> )	X3.1	0.833	0.137	VALID
	X3.2	0.848	0.137	VALID
	X3.3	0.871	0.137	VALID
	X3.4	0.793	0.137	VALID

<i>Interaction Quality</i>	X3.5	0.885	0.137	VALID
	X3.6	0.830	0.137	VALID
	X3.7	0.879	0.137	VALID
	X3.8	0.860	0.137	VALID
	X3.9	0.866	0.137	VALID

Berdasarkan Tabel 4 dengan 31 butir pertanyaan dan 205 responden dapat ditarik kesimpulan hasil dari uji validitas kuesioner dinyatakan valid.

### 5.1.2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Uji reliabilitas dilakukan pada setiap variabel yang telah dinyatakan valid pada saat uji validitas. Pada table 5 menjelaskan bahwa kuesioner yang disebarkan sudah reliabel dilihat hasil dari Cronbach's Alpha pada pengujian tersebut adalah 0.987 dari 31 pertanyaan dengan 3 indikator, yang artinya hasil tersebut lebih besar dari pada 0.851 ( $0.987 > 0.851$ ).

Tabel 5. Tabel Cronbach's Alpha

Indikator	Cronbach's Alpha	N of items
<i>Usability</i>	0.964	10
<i>Information Quality</i>	0.974	12
<i>Service Interaction Quality</i>	0.965	9
Total	0.987	31

### 5.1.3. Hasil Kepuasan Pengguna terhadap *Usability*

Pada tabel 6 merupakan hasil kuesioner pada variabel usability yang berupa pertanyaan dan Penilaian responden terhadap website Ambulance Hebat.

Tabel 6. Hasil Kepuasan Pengguna Usability

Kemudahan Penggunaan ( <i>Usability</i> )		Jawaban Responden				
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa mudah untuk menavigasi halaman pada website Ambulance Hebat.	2	7	38	81	77
2.	Menu dan struktur situs ini jelas	2	4	37	79	83
3.	Saya dapat dengan cepat memahami cara menggunakan website ini.	1	7	30	81	86
4.	Tata letak dan desain situs membantu saya dengan cepat	1	5	33	92	74

	memahami fungsi fitur yang tersedia.					
5.	Website Ambulance Hebat dapat diakses dengan baik dari berbagai perangkat (handphone, komputer atau tablet).	1	6	31	67	100
6.	Website ini menyesuaikan tampilannya dengan baik pada berbagai ukuran layar, termasuk perangkat mobile.	2	6	38	74	85
7.	Tampilan dan struktur website konsisten di seluruh halaman.	1	9	37	79	79
8.	Tautan dan tombol berfungsi dengan cara yang sama di seluruh situs.	1	7	30	80	87
9.	Fitur pencarian di website ini membantu saya menemukan informasi dengan efisien.	5	7	39	70	84
10.	Saya dapat mencapai informasi yang saya cari dengan sangat mudah.	2	6	32	83	82
Total Jawaban		18	64	345	786	837
Skor		1	2	3	4	5

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{8510}{2050} = 4.151$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan, jumlah rata-rata kepuasan yang diperoleh bernilai 4.151 dari nilai 5. Maka dapat diartikan bahwa variabel *usability* dengan tingkat kepuasan pengguna website Ambulance Hebat sudah termasuk ke dalam kategori puas. Namun masih ada 0.85 yang kurang puas terhadap indikator *usability* dari website. Dalam hasil penelitian, tingkat kepuasan pengguna terhadap indikator *usability* menunjukkan adanya potensi untuk perbaikan guna menciptakan pengalaman pengguna yang lebih optimal. Pengguna mengharapkan antarmuka yang intuitif dan mudah dinavigasi, sehingga setiap elemen tampilan harus disusun secara

konsisten dengan penggunaan ikon dan warna yang jelas. Desain yang sederhana dan logis diharapkan dapat mengurangi kebingungan serta memudahkan proses pencarian informasi atau layanan yang diinginkan.

#### 5.1.4. Hasil Kepuasan Pengguna terhadap *Information Quality*

Tabel 7 merupakan hasil kuesioner pada variabel *Information Quality* yang berupa pertanyaan dan Penilaian responden terhadap website Ambulance Hebat

Tabel 7. Hasil Kepuasan Pengguna *Information Quality*

Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )		Jawaban Responden				
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi yang disajikan di website sesuai dengan kebutuhan saya.	2	7	42	80	74
2.	Konten yang tersedia di website ini memenuhi harapan saya sebagai pengguna yang mencari informasi tentang layanan ambulans.	2	5	40	83	75
3.	Saya merasa informasi yang ditampilkan akurat dan dapat dipercaya	2	7	35	85	76
4.	Deskripsi layanan yang ditawarkan oleh Ambulance Hebat di website ini sesuai dengan layanan yang sebenarnya diberikan.	2	5	42	88	68
5.	Website ini menyajikan informasi yang lengkap mengenai layanan Ambulance Hebat.	2	4	36	86	77
6.	Prosedur untuk mengakses dan menggunakan layanan Ambulance Hebat dijelaskan dengan	2	5	35	86	77

	jelas dan lengkap di website ini.					
7.	Informasi di website selalu diperbarui secara berkala.	2	7	55	81	60
8.	Halaman utama website ini memuat dengan cepat.	1	8	33	80	83
9.	Bahasa dan penyajian informasi di website mudah dipahami.	2	4	28	81	90
10.	Gambar dan ikon yang digunakan membantu dalam memahami konten yang disajikan.	2	5	31	80	87
11.	Tampilan informasi di website jelas dan tidak membingungkan.	2	6	28	83	86
12.	Label pada menu dan tombol menggunakan istilah yang jelas.	2	6	35	78	84
Total Jawaban		23	69	440	991	937
Skor		1	2	3	4	5

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{10130}{2460} = 4.118$$

Berdasarkan hasil penghitungan yang dilakukan, jumlah rata-rata kepuasan yang diperoleh bernilai 4.118 dari nilai 5. Maka dapat diartikan *Information Quality* berada pada kategori puas. Namun masih ada 0.88 responden yang kurang puas terhadap indikator *Information Quality* yang ada pada website Ambulance Hebat. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, penyajian informasi pada website Ambulance Hebat menunjukkan potensi yang cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang dapat disempurnakan. Untuk itu, disarankan agar pengelola website lebih memperhatikan pembaruan dan penyempurnaan konten secara rutin, sehingga setiap informasi yang disajikan selalu akurat, relevan, dan mudah dipahami oleh pengguna.

#### 5.1.5. Hasil Kepuasan Pengguna terhadap *Service Interaction Quality*

Tabel 8 merupakan hasil dari kuesioner pada variabel *Service Interaction Quality* yang berupa pernyataan dan penilaian responden terhadap website Ambulance Hebat.

Tabel 8. Hasil Kepuasan Pengguna Service Interaction Quality

Kualitas Layanan Interaksi ( <i>Service Interaction Quality</i> )		Jawaban Responden				
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Website memberikan respon yang cepat terhadap pertanyaan atau permintaan saya.	1	8	47	77	69
2.	Informasi kontak untuk mendapatkan bantuan atau dukungan mudah ditemukan di website ini.	1	4	35	82	80
3.	Saya merasa aman menggunakan website ini dalam hal privasi dan keamanan data.	4	6	41	82	69
4.	Saya merasa website Ambulance Hebat sangat berguna disituasi darurat.	2	5	28	67	100
5.	Website mampu memberikan pengalaman yang sesuai dengan kebutuhan saya secara personal.	1	6	44	76	755
6.	Website ini memungkinkan saya untuk menyesuaikan preferensi atau pengaturan sesuai kebutuhan saya.	1	7	38	79	77
7.	Layanan dukungan (customer support) melalui website memadai dan membantu.	1	5	38	81	77
8.	Saya yakin bahwa data pribadi saya terjamin keamanannya di website ini.	4	9	45	71	73
9.	Saya percaya bahwa setiap interaksi yang saya lakukan melalui	1	6	44	77	74

	website ini terlindungi dengan baik.					
Total Jawaban	16	56	360	692	1374	
Skor	1	2	3	4	5	

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{7559}{1845} = 4.096$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan, jumlah rata-rata kepuasan yang diperoleh bernilai 4.096 dari nilai 5. Maka dapat diartikan bahwa indikator *Service Interaction Quality* dengan tingkat kepuasan pengguna website Ambulance Hebat ke dalam kategori puas. Namun masih ada 0.904 responden yang kurang puas terhadap indikator *Service Interaction Quality* yang ada pada website Ambulance Hebat. Hasil evaluasi terhadap interaksi layanan menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden merasa cukup puas, terdapat ruang untuk peningkatan kualitas interaksi secara keseluruhan. Disarankan agar pengembang website mempertimbangkan untuk peningkatan sistem dukungan pelanggan dengan pelatihan lebih lanjut bagi tim customer support akan memberikan rasa aman dan kepercayaan yang lebih tinggi bagi pengguna, sehingga interaksi antara pengguna dan sistem layanan menjadi lebih dinamis dan menyenangkan.

Hasil yang diperoleh dari perhitungan nilai kepuasan website Ambulance Hebat dan sudah dikategorikan kedalam nilai interval kepuasan pengguna menggunakan teori Kaplan dan Norton pada tabel 9 di bawah ini.

Tabel 9. Total Keseluruhan Kepuasan

No	Variabel	Nilai	Keterangan
1	<i>Usability</i>	4.151	Puas
2	<i>Information Quality</i>	4.118	Puas
3	<i>Service Interaction Quality</i>	4.096	Puas
Total		4.122	Puas

Hasil perhitungan kuesioner yang ditunjukkan pada Tabel menggunakan metode WebQual 4.0 yang dilakukan kepada website Ambulance Hebat berdasarkan 3 indikator yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Pada website Ambulance Hebat memiliki nilai yang terbilang tidak jauh berbeda pada setiap indikator. Nilai terbesar berada di indikator *Usability* dengan nilai 4.151 dan nilai terendah berada di indikator *Service Interaction Quality* dengan nilai 4.096. Maka, dapat disimpulkan bahwa pelanggan website Ambulance Hebat sudah Puas.

### 5.1.6. Kritik dan Saran

Adapun kritik dan saran yang diberikan oleh pengguna dari website ambulance hebat seperti yang ditunjukkan pada tabel 10 di bawah ini.

Tabel 10. Kritik dan Saran

Kritik	Saran
Penggunaan warna pada tema website yang menggunakan warna merah mengganggu penglihatan	Menambahkan fitur untuk ganti warna pada tema atau mengganti warna tema yang tidak mengganggu penglihatan
Tampilan ambulan yang tidak muncul pada peta	Menampilkan lokasi ambulan pada peta seperti yang ada pada website ambulan hebat bagi petugas
Bagian informasi dan gambar pada beberapa halaman masih belum terupdate	Mengganti gambar yang belum terupdate dan memperbarui informasi yang ada pada website

## 5.2. Ringkasan Penelitian

Penelitian ini, yang menggunakan metode *WebQual 4.0* sebagai kerangka analisis, mengungkapkan temuan-temuan penting terkait kualitas layanan website Ambulance Hebat. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa website ini secara umum menampilkan kinerja yang baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian khusus untuk lebih meningkatkan pengalaman pengguna.

Pada aspek validitas dan reliabilitas instrumen, seluruh butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner telah terbukti valid. Hal ini terlihat dari nilai r-hitung masing-masing item yang konsisten melebihi ambang batas nilai r-tabel yang telah ditetapkan. Selain itu, uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai yang sangat tinggi, yakni 0.987 dari total 31 pertanyaan. Nilai yang mendekati satu ini mengindikasikan bahwa instrumen yang digunakan sangat andal dan dapat dipercaya dalam mengukur kualitas layanan website.

Analisis tingkat kepuasan pengguna menunjukkan bahwa masing-masing indikator utama memperoleh nilai yang memuaskan. Pengguna memberikan nilai rata-rata sebesar 4.151 untuk aspek *Usability*, 4.118 untuk *Information Quality*, dan 4.096 untuk *Service Interaction Quality*. Secara keseluruhan, rata-rata kepuasan pengguna tercatat sebesar 4.122 dari skala 5, yang menempatkan website Ambulance Hebat dalam kategori “Puas”. Meskipun demikian, perbedaan nilai yang relatif kecil antara masing-masing indikator menunjukkan bahwa setiap aspek memiliki potensi untuk dikembangkan lebih lanjut.

Lebih lanjut, penelitian ini menemukan bahwa aspek interaksi layanan masih memiliki ruang untuk peningkatan. Diketahui bahwa responsivitas dan fitur interaktif pada website belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna, terutama dalam situasi darurat. Penelitian menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan pengguna terhadap masing-masing indikator cukup baik, masih terdapat potensi perbaikan yaitu pengguna menginginkan antarmuka yang intuitif, navigasi yang mudah, dan tampilan yang konsisten dengan ikon serta warna yang jelas, sehingga desain yang sederhana dan logis dapat mengurangi kebingungan dan memudahkan pencarian informasi, penyajian konten di website Ambulance Hebat harus diperbarui secara rutin agar selalu akurat dan relevan, serta peningkatan interaksi layanan melalui dukungan pelanggan yang lebih profesional dan pelatihan tim customer support diharapkan dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pengguna.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa website Ambulance Hebat telah memenuhi standar kualitas pada aspek kemudahan penggunaan dan kualitas informasi. Namun, untuk mencapai pengalaman pengguna yang lebih optimal, perhatian lebih perlu diberikan pada peningkatan interaksi layanan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembang dan pemangku kepentingan dalam merancang inovasi yang lebih komprehensif guna meningkatkan kualitas layanan digital di sektor kesehatan.

## **BAB VI PENUTUP**

### **6.1. Kesimpulan**

Penelitian ini berhasil mengevaluasi kualitas website Ambulance Hebat menggunakan metode *WebQual 4.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Usability dan Information Quality sudah memenuhi standar yang diharapkan, namun terdapat beberapa kendala minor yang perlu diperbaiki seperti penggunaan warna tema yang perlu diganti, tampilan ambulan yang tidak muncul pada peta, dan bagian gambar dan informasi yang perlu diperbarui.
2. Service Interaction Quality masih perlu mendapatkan perhatian lebih untuk meningkatkan kepuasan pengguna Secara keseluruhan. Meskipun website telah menunjukkan performa yang baik di beberapa aspek, peningkatan pada responsivitas dan interaksi layanan merupakan kunci untuk mendukung kinerja layanan darurat secara optimal.

### **6.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan agar:

1. Pengembang website melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala, terutama pada aspek interaksi layanan.
2. Peningkatan fitur interaktif, seperti live chat atau sistem notifikasi real time, diimplementasikan untuk meningkatkan kecepatan respon.
3. Penelitian lanjutan dilakukan dengan melibatkan variabel tambahan (misalnya, aspek keamanan dan desain visual) guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan website.

### **6.3. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Jumlah responden yang dikumpulkan melalui kuesioner online mungkin belum mewakili seluruh populasi pengguna website Ambulance Hebat.
2. Pengumpulan data secara daring dapat menimbulkan bias tertentu dalam penilaian subjektif responden.

#### **6.4. Penutup**

Akhirnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak pengembang dan pemangku kepentingan dalam upaya peningkatan kualitas layanan digital, khususnya pada sektor layanan kesehatan darurat. Semoga rekomendasi yang diberikan dapat diimplementasikan secara optimal demi terciptanya pelayanan yang lebih responsif dan berkualitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohman, V., & Nita, S. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Smartphone Berbasis Web. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 43–48.
- Adenuddin, A. M. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia Di Era Digital Melalui Lensa Manajer Sumber Daya. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi*, 2265–2276.
- Arey, & Sanjaya, R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Myars Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Program Studi Sistem Informasi, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya*, 214-222.
- Ariestya, W. W., Saputra, A., & Praptiningsih, E. Y. (2024). Metode Webqual 4.0 Pada Analisis Kualitas Website Indosatoredoo Terhadap Kepuasan Pengguna. *JIKI (JURNAL ILMU KOMPUTER DAN INFORMATIKA)*, 40-48.
- Athallah, A. M., & Kraugusteeliana, K. (2022 ). Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *Cogito Smart Journal*, 171-182.
- Damanik, S. B., Putri, A. R., & Harahap, M. A. (2024). Implementasi Metode Webqual 4.0 Dalam Mengevaluasi Sistem Informasi Akademik Uin Sumatera Utara. *Jurnal Teknik Informatika Kaputama (JTIK)*, 15-23.
- Devi, Sunoto, A., & Hendrawan. (2020). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Pada. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Sistem Informasi*, 133–144.
- Fauziah, A. D., Muliawan, A., & Dimyati, M. (2023). Measuring Quality of E-learning Websites Using WebQual 4.0 Method in Higher Education (Case Study : Institute Technology and Science Mandala). *Jurnal Sistem Informatika Cerdas*, 54-61.
- Hamzah, L. M., Rahmadhani, F. R., & Purwati, A. A. (2022). An Integration of Webqual 4.0, Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index on E-Campus. *Journal of System and Management Sciences*, 25-50.
- Jefri, A., Purnama, B., & Mulyono, H. (2024). Analisis Kualitas Layanan Website SMA Terhadap Kepuasan Siswa Menggunakan Metode Webqual 4.0. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 596-606.
- Suharto, Y., & Hariadi, E. (2021). Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)*, 109-121.

Wijaya, S. N., Triandini, E., Kabnani, G. T., & Arifin, S. (2021). E-commerce website service quality and customer loyalty using WebQual 4.0 with importance performances analysis, and structural equation model: An empirical study in Shopee. *Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi Unipdu*, 107-124.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Apel Sebelum dan Sesudah Jam Kerja



### Lampiran 2. Peregangan Rutin Pukul 10.00 dan 14.00



### Lampiran 3. Kegiatan BARUDAKU(Rabu seru dengan bekal isi piringku)



### Lampiran 4. Senam Rutin Hari Jumat

Outdoor



Indoor



### Lampiran 5. Log Harian Kerja Praktek

LEMBAR LOG HARIAN KERJA PRAKTEK  
PEMBIMBING LAPANGAN (PENYELIA)

MSU  
Nama Mahasiswa: Priska Rizkiana

No.	Tanggal	Kegiatan	Tempat
1	09/04/2022	Sebagai Dosen di DVI UNAY dan sebagai	
2	10/04/2022	Jajar dan observasi	
3	11/04/2022	Sebagai Dosen observasi	
4	12/04/2022	Sebagai Dosen observasi	
5	13/04/2022	Sebagai Dosen observasi & melihat hasil kerja	
6	14/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
7	15/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
8	16/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
9	17/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
10	18/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
11	19/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
12	20/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
13	21/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
14	22/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
15	23/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
16	24/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
17	25/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
18	26/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
19	27/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
20	28/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	

No.	Tanggal	Kegiatan	Tempat
1	09/04/2022	Sebagai Dosen di DVI UNAY dan sebagai	
2	10/04/2022	Jajar dan observasi	
3	11/04/2022	Sebagai Dosen observasi	
4	12/04/2022	Sebagai Dosen observasi	
5	13/04/2022	Sebagai Dosen observasi & melihat hasil kerja	
6	14/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
7	15/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
8	16/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
9	17/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
10	18/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
11	19/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
12	20/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
13	21/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
14	22/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
15	23/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
16	24/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
17	25/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
18	26/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
19	27/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	
20	28/04/2022	Melakukan observasi pada area yang ada	

### Lampiran 6. Pemaparan Akhir

