

TESIS

OBSERVASI PENDAPAT PASIEN TERHADAP WEBSITE

RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA



JIMMY ALEXANDER

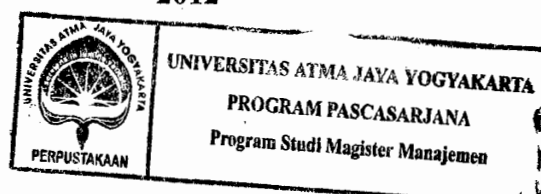
No. Mhs: 105001488/PS/MM

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2012





UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI MAGISTRER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : JIMMY ALEXANDER
Nomor Mahasiswa : 105001488/PS/MM
Konsentrasi : E-Business
Judul Tesis : OBSERVASI PENDAPAT PASIEN TERHADAP
WEBSITE RUMAH SAKIT BETHESDA
YOGYAKARTA

Nama Penguji	Tanggal	Tanda tangan
Prof. Suyoto, M.Sc, Ph.D.	22 Maret 2012	
Budi Suprpto, MBA, Ph.D.	22 Maret 2012	
Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.	22 Maret 2012	



Ketua Program Studi

Drs. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis dengan judul “Observasi Pendapat Pasien Mengenai Website RS Bethesda Yogyakarta” ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 15 Maret 2012



Jimmy Alexander

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas rahmat dan karunia Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan petunjuk dan kasih sayang yang tak terhingga sehingga tesis ini dapat berjalan dengan baik. Tesis yang berjudul “Observasi Pendapat Pasien Mengenai Website Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta” diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas website Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian tesis ini tidak akan berjalan sebagaimana mestinya tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Suyoto, M.Sc, Ph.D selaku pembimbing yang telah memberikan masukan, perhatian, motivasi dan dengan sabar membimbing penulis sejak awal penelitian tesis ini.
2. Bapak Budi Suprpto, MBA, Ph.D dan Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA selaku dosen penguji tesis ini yang telah menguji dan memberikan koreksi bagi penyempurnaan tesis ini.
3. Bapak Drs. M. Parnawa Putranta, MBA, Ph.D selaku ketua program studi Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan masukan guna penyempurnaan tesis ini.

4. Jajaran, Pimpinan dan seluruh Staff pada Program Magister Manajemen Universitas Atma Jaya yang telah mempermudah proses perkuliahan dengan baik.
5. Bapak Direktur RS Bethesda Yogyakarta yang telah memberikan ijin dan dukungan selama penulis melakukan penelitian di RS Bethesda Yogyakarta.
6. Pegawai RS Bethesda Yogyakarta yang telah membantu dalam pengumpulan data dalam proses pembuatan tesis ini.
7. Bapak dr. Mustafa Kamal, Sp.KO, MARS, MM, MBA dan dr. Selvy Panget, Sp.S selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan dalam penulisan tesis ini.
8. Jessica Christie, SE yang telah memberikan motivasi dan bantuan dalam penyelesaian tesis ini.
9. Rekan-rekan Magister Manajemen yang telah memberikan motivasi dan kerjasama yang baik selama mengikuti proses perkuliahan.

Akhirnya penulis berharap, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi RS Bethesda Yogyakarta serta referensi bagi setiap pihak yang berkeinginan melakukan penelitian dan analisis lebih lanjut.

Yogyakarta, 15 Maret 2012

Penulis



Jimmy Alexander

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengobservasi pendapat pasien terhadap *website* RS Bethesda Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Subyek penelitian adalah pasien rawat jalan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Data dicatat dan diperoleh secara langsung dari yang berhubungan dengan objek penelitian.

Hasil penelitian didapatkan perbandingan jenis kelamin antara laki-laki dan perempuan yaitu 64,3% dan 35,7%. Subjek yang pernah mengunjungi *website* RS Bethesda sebanyak 42,9% sedangkan 57,1% responden sebelumnya belum pernah mengunjungi *website* RS Bethesda dan baru diperlihatkan *website* pada saat dilakukan penelitian. Pada observasi *website* RS Bethesda Yogyakarta menurut pasien didapatkan desain latar belakang *website* RS Bethesda cukup baik dan sesuai dengan menggunakan dominan warna biru muda. Ukuran huruf cukup jelas dan sesuai. Warna huruf cukup baik, tidak monoton, dan mudah untuk dibaca. Konten pada *website* cukup baik dan lengkap dalam memberikan informasi tentang RS. Dan penjalanan menu *website* RS cukup baik dan cukup mudah untuk mencari informasi pelayanan RS. Sedangkan sebagian responden berpendapat bahwa desain latar belakang *website* RS Bethesda kurang baik karena menggunakan gradasi warna yang tajam dan ramai sehingga tidak nyaman dilihat oleh pasien saat mengunjungi *website*. Ukuran huruf kurang besar sehingga tidak memudahkan beberapa responden dalam melihat dan membaca informasi yang ada di *website* rumah sakit tersebut. Warna huruf kurang sesuai dengan warna latar belakang *website* rumah sakit sehingga pasien tidak jelas dalam melihat informasi yang terdapat pada *website* rumah sakit tersebut. Pada konten terlalu banyak submenu sehingga menyulitkan pasien dalam mencari informasi pelayanan kesehatan RS. Penjalanan menu agak sulit dan membingungkan sehingga pasien sulit dalam menjalankan *website* untuk mencari informasi pelayanan RS.

Kata kunci : Observasi, pendapat, desain, content, huruf, penggunaan menu, website

ABSTRACT

The purpose of this study is to observe the patient's opinion of the website Bethesda Hospital Yogyakarta. This study used a qualitative approach. Subjects were outpatients Bethesda Hospital Yogyakarta. Data were recorded and obtained directly from those associated with the object of research.

The study found the sex ratio between men and women is 64.3% and 35.7%. Subjects who had visited the website as much as 42.9% of Bethesda Hospital, while 57.1% of respondents had never previously visited the website and the new Bethesda Hospital is shown on the website when doing research. Observation site at Bethesda Hospital Yogyakarta in patients found a website design background Bethesda Hospital and fit quite well by using the dominant color is blue. Font size is quite clear and appropriate. The color of the letter is good enough, not monotonous, and easy to read. Content on the website is quite good and complete in providing information about the RS. And the run of the RS website menu is quite good and quite easy to find hospital information services. While some respondents argued that the RS website design background is not good because Bethesda uses shades of crisp and lively so it is not viewed by the patient comfortable while visiting the website. Font size is not big enough so that some respondents did not make it easier to see and read on the website informasi hospital. Less appropriate font color with the background color of the hospital site so that patients are not clear in view of the information contained on the website of the hospital. In the submenu too much content making it difficult for patients seeking health care information RS. Run of the menu is rather difficult and confusing to patients is difficult in running a website to seek hospital care information.

Key words: Observations, opinions, design, content, fonts, use of menus, website

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS	i
PERNYATAAN	ii
INTISARI	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	iv
 BAB I. PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Keaslian Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Tujuan Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Internet.....	7
B. Website	9
C. Desain Website.....	25
D. Huruf Pada Website.....	27
E. Konten Website.....	28
F. Kemudahan Penggunaan Website.....	28
G. Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan	28
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Desain Penelitian.....	34
B. Metode Pengambilan Sampel	34
C. Metode Pengumpulan Data	36
D. Definisi Operasional.....	36
E. Analisis Data	37
BAB IV. HASIL PENELITIAN	38
A. Karakteristik Dasar Subjek Penelitian.....	38
B. Analisis Deskriptif.....	39
C. Pembahasan	49
BAB V. KESIMPULAN	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55
C. Keterbatasan Penelitian.....	55
D. Implikasi Manajerial.....	55
 Daftar Pustaka	 57
Lampiran.....	61