

ABSTRAK

Pada tanggal 17 Februari 1976, RSUD Dr. Mohammad Zyn Sampang didirikan sebagai respons terhadap meningkatnya kompleksitas kebutuhan layanan kesehatan di Kabupaten Sampang. Mengikuti perkembangan teknologi, rumah sakit ini mengadopsi penggunaan website sejak tahun 2019 untuk memberikan pelayanan kesehatan online kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki bagaimana kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan di website RSUD Dr. Mohammad Zyn Sampang mempengaruhi kepuasan pengguna. Pengukuran kualitas layanan website menggunakan metode webqual4.0 dengan fokus pada empat dimensi utama: Kualitas kegunaan (kualitas kegunaan), kualitas informasi (kualitas informasi), kualitas interaksi layanan (kualitas interaksi layanan), dan kepuasan pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap situs web RSUD Dr. Mohammad Zyn Sampang dan menemukan saran untuk perbaikan berdasarkan hasil analisis dari Importance Performance Analysis (IPA).

Kata Kunci: Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan, Kepuasan Pengguna, Webqual, IPA