

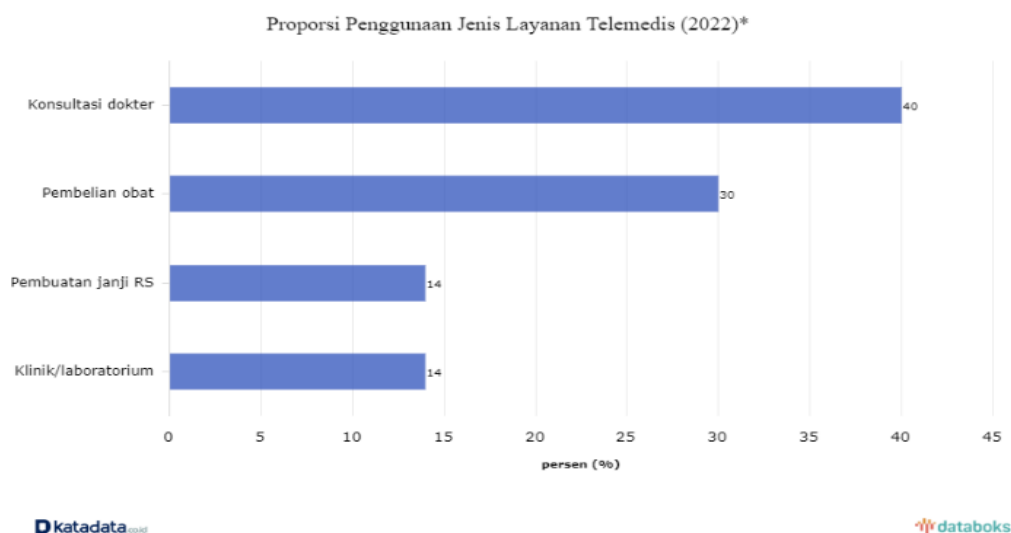
BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, asumsi penelitian, dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital membawa perubahan terhadap beberapa aspek kehidupan. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi tersebut yaitu penggunaan aplikasi *mobile* yang merupakan aplikasi yang berjalan di perangkat bergerak seperti tablet, *smartphone* dan lainnya. Dengan adanya aplikasi *mobile*, berbagai aktivitas dalam kehidupan sehari-hari menjadi lebih mudah dilakukan. Seiring berkembangnya teknologi berbasis *mobile*, semakin berkembang pula upaya perusahaan untuk memanfaatkan teknologi tersebut guna meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada pelanggan tak terkecuali dalam sektor industri bidang kesehatan. Berdasarkan data proporsi penggunaan jenis layanan telemedis, beberapa perusahaan bidang kesehatan telah memiliki layanan seperti layanan konsultasi dokter, layanan pembelian obat, layanan pembuatan janji rumah sakit, dan layanan klinik/laboratorium.



Sumber: Santika, 2023

Gambar 1.1 Proporsi penggunaan jenis layanan telemedis tahun 2022

Gambar 1.1 merupakan proporsi penggunaan jenis layanan telemedis pada tahun 2022. Menurut *Deloitte's Indonesia Digital Health Survey 2022* dalam

Santika (2023), sebagian besar pengguna layanan telemedis di Indonesia lebih memilih menggunakan layanan konsultasi dokter dibandingkan dengan layanan telemedis dari rumah sakit maupun klinik/laboratorium. Persentase penggunaan layanan konsultasi dokter mencapai 40%, sedangkan layanan telemedis dari klinik/laboratorium berada pada posisi terakhir dengan persentase 14%. Survei tersebut melibatkan sebanyak 224 responden dengan mayoritas responden memiliki usia 26 - 41 tahun yang berada di Pulau Jawa. Temuan tersebut menunjukkan bahwa layanan telemedis dari klinik/laboratorium masih kurang diminati oleh masyarakat.

Menanggapi kondisi tersebut, Laboratorium Klinik XYZ sebagai salah satu sektor industri bidang kesehatan memanfaatkan teknologi berbasis *mobile* dengan menciptakan aplikasi *mobile* sebagai upaya dalam peningkatan daya tarik dan memberi sarana layanan telemedis. Aplikasi Pramita *mobile* diciptakan sebagai sarana yang memudahkan kebutuhan calon pelanggan maupun pelanggan yang hendak melakukan pemeriksaan medis di Laboratorium Klinik XYZ. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat melakukan registrasi, memilih jenis pemeriksaan medis, menentukan tanggal dan lokasi pelaksanaan serta layanan lainnya secara *online* tanpa harus mengunjungi laboratorium secara langsung. Aplikasi ini dapat diunduh melalui platform digital dan dapat digunakan oleh khalayak umum, yang juga diharapkan mampu meningkatkan minat terhadap penggunaan layanan telemedis dari klinik/laboratorium.

Kepuasan pelanggan menjadi hal yang penting bagi perusahaan dikarenakan kepuasan pelanggan dapat menjadi indikator keberhasilan suatu layanan. Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan pelanggan setelah menggunakan produk atau jasa yang dirasakan dengan harapannya. Pelanggan yang puas berpeluang untuk menggunakan aplikasi tersebut secara berulang dan sebaliknya. Sehingga, penting bagi perusahaan untuk memberi layanan yang berkualitas untuk dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memberi kepuasan kepada pelanggan.

Penggunaan aplikasi *mobile* laboratorium klinik pasti memiliki dampak terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan yang diberikan aplikasi. Laboratorium Klinik XYZ perlu melakukan evaluasi terkait kualitas layanan aplikasi *mobile*,

mengingat kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan kualitas pelayanan. Perlu untuk diketahui mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan aplikasi *mobile* tersebut sehingga perusahaan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Salah satu metode yang relevan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yaitu metode *Service Quality*.

Usmara dalam Ulpa et al. (2021) menjelaskan bahwa metode *Service Quality* merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan. Metode ini memungkinkan diketahuinya tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan dari atribut tiap dimensi. Penerapan metode ini nantinya didapatkan nilai kesenjangan sebagai selisih antara persepsi pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Menurut Usmara dalam Azzahrah & Amelia (2021), metode Servqual didasarkan pada lima dimensi kualitas layanan yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Wawancara dengan Kepala Cabang Laboratorium Klinik XYZ cabang Mulyosari Surabaya, diperoleh informasi jumlah pelanggan yang mendaftar untuk pemeriksaan medis. Sejak 5 Januari 2022, perusahaan telah merilis dan menerapkan pendaftaran pemeriksaan medis secara *online* melalui aplikasi *mobile*, namun pada pelaksanaannya masih banyak ditemui pelanggan yang melakukan pendaftaran secara *offline* meskipun telah tersedia sarana untuk memudahkan proses tersebut. Hal ini menjadikan adanya aplikasi ini dirasa tidak efektif sebagaimana seharusnya.

Tabel 1.1 Jumlah pendaftaran pelanggan Laboratorium Klinik XYZ tahun 2025

Bulan	Jumlah Pendaftaran Pelanggan (2025)	
	Offline	Online
Januari	1345	4
Februari	1123	3
Maret	1176	5
April	814	0
Mei	1426	104
Juni	1155	54
Juli	1040	7
Agustus	1220	680
September	945	12
Oktober	1358	18
November	1507	549
Desember	1008	26
Jumlah	14117	1462

Sumber: Data perusahaan, 2025

Tabel 1.1 merupakan jumlah pelanggan yang mendaftar di Laboratorium Klinik XYZ pada tahun 2025. Pendaftaran tersebut meliputi pendaftaran secara langsung maupun melalui aplikasi *mobile* laboratorium klinik. Data tersebut menunjukkan bahwa lebih banyak pelanggan mendaftar secara langsung di laboratorium klinik dibandingkan melalui aplikasi *mobile* laboratorium klinik. Selain data tersebut, didapatkan pula informasi perbedaan jumlah pendaftar yang signifikan dikarenakan pelanggan merasa kebingungan terhadap tampilan aplikasi terutama dalam mencari halaman yang menampilkan jenis pemeriksaan medis. Pelanggan juga mengeluhkan terkait kecepatan aplikasi dalam merespon permintaan pelanggan, yang mana terkadang membutuhkan waktu untuk dimuat. Beberapa pelanggan merasa aplikasi belum mampu mengirim hasil pemeriksaan secara tepat waktu. Selain itu, berdasarkan observasi yang dilakukan terhadap aplikasi *mobile* Laboratorium Klinik XYZ, ditemukan keterbatasan fitur seperti belum adanya fitur konsultasi dokter dan fitur *customer service*.

Keberhasilan sistem aplikasi *mobile* Laboratorium Klinik XYZ tidak hanya bergantung pada teknologinya, tetapi juga membutuhkan pertimbangan kepuasan para penggunanya, khususnya pelanggan pada cabang Mulyosari Surabaya. Meski aplikasi ini secara luas mendapat pengakuan untuk memperluas akses dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, masih terdapat sejumlah kendala yang harus diatasi. Salah satu kendala utama yaitu terkait dengan tingkat kemudahan penggunaan aplikasi serta sejauh mana pengguna dapat menerima dan beradaptasi dengan teknologi tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Metode *Service Quality* dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Aplikasi *Mobile* Laboratorium Klinik XYZ”. Penelitian dilakukan dengan tujuan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan mengukur nilai gap atau kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap layanan aplikasi *mobile* sehingga perusahaan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Metode penyelesaian yang digunakan yaitu metode *Service Quality* yang dipilih karena terbukti efektif untuk mengukur kualitas layanan berbasis *mobile* atau aplikasi, sebagaimana ditunjukkan dengan penelitian oleh Saputra & Dewi (2022) yang menghasilkan tingkat kepuasan sebesar 33% puas

dan 67% tidak puas. Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner yang disusun berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara, kemudian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah kuesioner layak digunakan. Selanjutnya mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan metode *Service Quality*, menghitung kualitas layanan, dan indeks kepuasan pelanggan (IKP).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi metode *Service Quality* sehingga dapat digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan layanan aplikasi *mobile* Laboratorium Klinik XYZ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan layanan aplikasi *mobile* Laboratorium Klinik XYZ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui implementasi metode *Service Quality* dalam menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan layanan aplikasi *mobile* Laboratorium Klinik XYZ.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan layanan aplikasi *mobile* Laboratorium Klinik XYZ.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, hasil penelitian sebagai bentuk penerapan ilmu dalam perkuliahan pada kondisi lapangan sesungguhnya dan sebagai informasi terhadap penelitian berikutnya mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan aplikasi *mobile* laboratorium klinik.

2. Bagi institusi, hasil penelitian memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, hasil penelitian menjadi dasar Laboratorium Klinik XYZ untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan terhadap penggunaan aplikasi layanan *mobile* laboratorium klinik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Bagi masyarakat, hasil penelitian dapat menjadi suatu gambaran mengenai puas tidaknya pelanggan terhadap kualitas pelayanan aplikasi *mobile* laboratorium klinik.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian yaitu pelanggan Laboratorium Klinik XYZ berusia 18-59 tahun yang melakukan pemeriksaan medis khususnya pada cabang Mulyosari Surabaya minimal 1 kali dalam 3 bulan terakhir serta pernah menggunakan aplikasi Pramita *mobile* untuk pendaftaran pemeriksaan medis secara *online* setidaknya 2 kali atau lebih.
2. Penelitian menggunakan bantuan *software* SPSS untuk mengolah data.
3. Penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan aplikasi *mobile* Laboratorium Klinik XYZ.
4. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan pada aplikasi *mobile* Laboratorium Klinik XYZ menggunakan metode Servqual dengan lima dimensi (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*).
5. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan dan pemilihan sampel *non probability sampling* (*purposive sampling*) dan perhitungan ukuran sampel dengan rumus Lemeshow.
6. Pengumpulan data melalui kuesioner dalam bentuk pertanyaan dengan lima skor skala *Likert* menggunakan *Google Form*.
7. Pengamatan dilakukan mulai dari Bulan Januari 2025 hingga Januari 2026.

1.6 Asumsi Penelitian

Asumsi berdasarkan topik dalam penelitian ini yakni tidak terdapat perubahan sistem pelayanan dalam aplikasi *mobile* Laboratorium Klinik XYZ selama keberlangsungan proses penelitian.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan penelitian adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu merupakan pendahuluan yang berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, asumsi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab dua merupakan landasan teori yang memuat mengenai teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan yaitu metode Servqual. Teori-teori yang ada akan digunakan sebagai dasar pemecahan masalah yang berasal dari berbagai sumber serta referensi yang ada.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga merupakan metode penelitian yang menjelaskan tentang tahapan dan langkah-langkah dalam penelitian dimulai dari proses pengumpulan data hingga dilakukannya proses pengolahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab empat merupakan hasil dan pembahasan yang memuat hasil yang diperoleh dalam penelitian yang dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab lima merupakan kesimpulan dan saran yang berisi paparan mengenai kesimpulan keseluruhan penelitian dan saran dari hasil yang diperoleh dari pengolahan data.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN