

TESIS

**PENGEMBANGAN APLIKASI MANAJEMEN LAYANAN KESEHATAN
BERBASIS ANDROID UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI HSC UNY**



**Oleh:
Inas Gita Amalia
20711251023**

**Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan
gelar Magister Olahraga**

**PROGRAM STUDI S2 ILMU KEOLAHRAGAAN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2022**

ABSTRAK

INAS GITA AMALIA: Pengembangan Aplikasi Manajemen Layanan Kesehatan Berbasis Android untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di HSC UNY.
Tesis. Yogyakarta: Program Magister, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta, 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Merancang dan mengembangkan aplikasi sistem informasi manajemen layanan kesehatan HSC FIK UNY yang digunakan untuk mengatasi terbatasnya layanan kesehatan yang masih dilakukan manual menjadi layanan kesehatan yang berbasis Android, (2) Mengetahui kelayakan dari aplikasi layanan kesehatan HSC FIK UNY berbasis Android, (3) Mengetahui efektifitas aplikasi layanan kesehatan berbasis android terhadap kualitas pelayanan di HSC FIK UNY.

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan dengan model pendekatan ADDIE, yaitu: *analyze, design, develop, implement, dan evaluation*. Subjek penelitian ini adalah pasien, member dan pengunjung HSC UNY. Uji coba yang dilakukan meliputi dua tahapan yaitu uji coba skala kecil yang dilakukan terhadap 20 responden dan uji coba skala besar dengan 50 responden.

Hasil penelitian ini adalah (1) Sebuah produk aplikasi HSC UNY berbasis android. (2) Tingkat kelayakan produk ini diketahui melalui penilaian validasi materi mendapatkan hasil rata-rata penilaian aspek materi dari dua ahli dengan kategori Sangat Sesuai/Sangat Layak, serta hasil penelitian ahli media dengan kategori Sangat Sesuai/Sangat Layak. Produk ini juga melalui tahap uji coba skala kecil dan skala besar dan keduanya mendapatkan hasil penilaian dengan kategori sangat layak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa produk pada penelitian pengembangan ini sesuai/layak untuk digunakan, dan (3) Berdasarkan uji efektifitas menunjukkan bahwa produk ini efektif digunakan untuk meningkatkan layanan di HSC UNY.

Kata Kunci: pengembangan, layanan, aplikasi android

ABSTRACT

This research aims to (1) Design and develop a health service management information system application for HSC FIK UNY which is used to overcome the limited health services that are still conducted manually turn into Android-based health services, (2) Determine the feasibility of the Android-based health service application for HSC FIK UNY, (3) Figuring out the effectiveness of Android-based health service applications on the quality of service at HSC FIK UNY.

This research was a development study with the ADDIE approach model: analyze, design, develop, implement, and evaluate. The research subjects were patients, members and visitors of HSC UNY. The trials were conducted in two stages: small-scale trials conducted on 20 respondents and large-scale trials with 50 respondents.

The results of this study are (1) an Android-based application product for HSC UNY. (2) The level of feasibility of this product is identified through the material validation assessment, obtaining the average results of the material aspect assessment from two experts in the Very Feasible category, as well as the results of media expert research in the Very Feasible category. This product has also gone through a small-scale and large-scale trial phase and both of them gain the assessment results in a Very Feasible category. Hence, it can be concluded that the product in this research and development is appropriate/feasible to use, and (3) Based on the effectiveness test, it shows that this product is effectively used to improve the services at HSC UNY.

Keywords: development, service, android application

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Inas Gita Amalia
Nomor Mahasiswa : 20711250123
Program Studi : S2 Ilmu Keolahragaan
Lembaga Asal : Universitas Negeri Yogyakarta

Menyatakan bahwa tesis ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah dipergunakan sebagai tugas akhir untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali sebagai acuan ataututipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, 3 Juli 2022



Inas Gita Amalia

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGEMBANGAN APLIKASI MANAJEMEN LAYANAN KESEHATAN
BERBASIS ANDROID UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI HSC FIK UNY**

**INAS GITA AMALIA
NIM 20711251023**

**Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan
untuk mendapatkan gelar Magister Olahraga
Program Studi Magister Ilmu Keolahragaan**

**Menyetujui untuk diajukan pada ujian tesis
Pembimbing,**



**Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or
NIP. 19830626 20081 2 1002**

**Mengetahui:
Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta**



Dekan,

**Prof. Dr. Wawan S Suherman, M. Ed.
NIP. 1964070719881 2 1001**

Koordinator Program Studi



**Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or
NIP. 19830626 20081 2 1002**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGEMBANGAN APLIKASI MANAJEMEN LAYANAN KESEHATAN
BERBASIS ANDROID UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI HSC FIK UNY

INAS GITA AMALIA
20711251023

Dipertahankan di depan Tim Penguji Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta
Tanggal: 7 Juli 2022

TIM PENGUJI

Dr. Guntur, M.Pd.
(Ketua/Penguji)

27/7/2022

Dr. Sulistiyono, M.Pd.
(Sekertaris/Penguji)

28/7/2022

Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or
(Pembimbing/Penguji)

27/7/2022

Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes.
(Penguji Utama)

20/7-2022



Yogyakarta, Juli 2022
Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,
Prof. Dr. Wawan S Suherman, M. Ed.
NIP. 1964070719881 2 1001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tesis dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Magister Olahraga dengan judul “Pengembangan Aplikasi Manajemen Layanan Kesehatan Berbasis Android untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di HSC FIK UNY” dapat disusun dengan lancar dan sesuai harapan. Tesis ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes., selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menuntut ilmu di perguruan tinggi ini.
2. Prof. Dr. Wawan Sundawan Suherman, M.Ed., selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah banyak membantu sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or. selaku dosen pembimbing tesis dan selaku Koordinator Program Studi Ilmu Keolahragaan Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta, yang telah memberikan penulis bekal ilmu dan kemudahan dalam penyelesaian tesis ini. dan selalu megarahkan penelitian yangefisien serta memiliki manfaat yang besar.
4. Suami, kedua orang tua, mertua dan seluruh keluarga yang tidak pernah lelah mendoakan, memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan tesis ini.

5. Teman-teman S2 Ilmu Keolahragaan tahun Angkatan 2020
6. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung mau pun tidak langsung sehingga Makalah ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa laporan masih sangat jauh dari sempurna, baik penyusunannya mau pun penyajiannya disebabkan oleh keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, segala bentuk masukan yang membangun sangat penulis harapkan baik itu dari segi metodologi maupun teori yang digunakan untuk perbaikan lebih lanjut. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 3 Juli 2022

Penulis,



Inas Gita Amalia
NIM 2071125023

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	14
A. Latar Belakang	14
B. Identifikasi Masalah	17
C. Batasan Masalah.....	18
D. Rumusan Masalah	18
E. Tujuan Penelitian.....	18
F. Spesifikasi Produk yang Dikembangkan	19
G. Manfaat Pengembangan.....	20
H. Asumsi Pengembangan	21
BAB II.....	22
A. Kajian Teori	22
B. Penelitian yang Relevan.....	40
C. Kerangka Berpikir	42
D. Pertanyaan Penelitian	44
BAB III.....	45
METODE PENELITIAN	45
A. Model Pengembangan	45
B. Prosedur Pengembangan.....	45
C. Desain Uji Coba Produk	49
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	49

E. Teknik Analisis Data	57
BAB IV	60
HASIL PENELITIAN.....	60
A. Hasil Pengembangan Produk	60
B. Desain Produk	62
C. Validasi Desain	76
D. Uji Coba Produk.....	80
E. Uji Efektivitas	83
F. Pembahasan	101
G. Keterbatasan Hasil Penelitian	109
BAB V.....	111
SIMPULAN DAN SARAN.....	111
A. Kesimpulan dan Saran.....	111
B. Implikasi	112
C. Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Diagram Kerangka Berpikir.....	44
Gambar 2.	Model pengembangan ADDIE.....	45
Gambar 3.	Survei playstore kata kunci HSC UNY.....	61
Gambar 4.	Tampilan halaman loading aplikasi HSC UNY.....	63
Gambar 5.	Tampilan halaman registrasi aplikasi HSC UNY.....	64
Gambar 6.	Tampilan halaman registrasi diri HSC UNY.....	65
Gambar 7.	Tampilan halaman log in aplikasi HSC UNY.....	65
Gambar 8.	Tampilan halaman beranda aplikasi HSC UNY.....	66
Gambar 9.	Tampilan halaman sub menu aplikasi HSC UNY.....	67
Gambar 10.	Tampilan sub menu fasilitas aplikasi HSC UNY.....	68
Gambar 11.	Tampilan halaman sub menu kontak plikasi HSC UNY...	68
Gambar 12.	Tampilan halaman sub menu harga aplikasi HSC UNY...	79
Gambar 13.	Tampilan halaman Cek BMI aplikasi HSC UNY.....	70
Gambar 14.	Tampilan halaman Cek BMR aplikasi HSC UNY.....	71
Gambar 15.	Tampilan halaman promo dan event aplikasi HSC UNY.....	72
Gambar 16.	Tampilan halaman artikel kesehatan aplikasi HSC UNY....	73
Gambar 17.	Tampilan halaman terstimoni aplikasi HSC UNY.....	74
Gambar 18.	Tampilan halaman tentang HSC aplikasi HSC UNY.....	75
Gambar 19.	Tampilan halaman tim penyusun aplikasi HSC UNY.....	75
Gambar 20.	Cara daftar akun HSC UNY.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Kisi-kisi penilaian aplikasi untuk ahli materi.....	52
Tabel 2.	Kisi-kisi penialaian buku panduan ahli materi.....	52
Tabel 3.	Kisi-kisi penilaian aplikasi ahli media.....	53
Tabel 4.	Kisi-kisi penialaian buku panduan ahli media.....	54
Tabel5.	Kisi-kisi penilaian aplikasi responden.....	54
Tabel 6.	Kisi-kisi angket uji efektivitas.....	57
Tabel 7.	Skor penilaia jawaban.....	58
Tabel 8.	Kriteria kelayakan media.....	59
Tabel 9.	Hasil uji ahli materi.....	76
Tabel 10.	Hasil uji ahli media.....	78
Tabel 11.	Hasil uji coba skala kecil.....	81
Tabel 12.	Hasil uji coba skala besar.....	82
Tabel 13.	Hasil deskriptif uji efektivias kualitas layanan.....	84
Tabel 14.	Deskriptif data pretest dan posttest kualitas layanan.....	85
Tabel 15.	Hasil uji efektivitas faktor <i>tangibles</i>	86
Tabel 16.	Hasil uji efektivitas faktor <i>reliability</i>	87
Tabel 17.	Hasil uji efektivitas faktor <i>responsiveness</i>	88
Tabel 18.	Hasil uji efektivitas faktor <i>assurance</i>	89
Tabel 19.	Hasil uji efektivitas faktor <i>empathy</i>	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Validasi ahli materi 1.....	120
Lampiran 2.	Validasi ahli materi 2.....	125
Lampiran 3.	Validasi ahli media 1.....	130
Lampiran 4.	Validasi ahli media 2.....	135
Lampiran 5.	Kusioner uji skala kecil dan besar.....	140
Lampiran 6.	Data uji coba skala kecil.....	141
Lampiran 7.	Data uji coba skala besar.....	142

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Health and Sport Center (HSC) merupakan salah satu unit yang berada di bawah naungan Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). *Health and Sport Center* memiliki tujuan sebagai sarana pendidikan dan pengajaran sekaligus sarana penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, tujuan tersebut selaras dengan tiga pilar dasar pola pikir atau kewajiban civitas akademika pada perguruan tinggi, yaitu Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengembangan, pengabdian kepada masyarakat). *Health and Sport Center* memiliki 4 lantai, dan setiap lantai memiliki pelayanan yang berbeda. Pada lantai 1 terdapat pelayanan kesehatan untuk civitas akademika UNY, pada lantai 2 terdapat klinik terapi fisik dan manipulatif, pada lantai 3 terdapat fitness center dan lantai 4 merupakan fasilitas ruang manajemen HSC dan pelayanan VIP. Sebagai cara untuk mencapai salah satu tujuan dari HSC adalah dengan membuka layanan yang ada pada HSC FIK UNY untuk masyarakat umum.

Ditengah perkembangan teknologi yang semakin canggih saat ini, HSC FIK UNY sebagai salah satu unit pelayanan di FIK UNY yang berfokus pada pelayanan masyarakat belum begitu memaksimalkan teknologi pada pelayanan yang ada. Hal tersebut terlihat pada metode pendaftaran dan pelayanan yang masih dilakukan dengan manual. Artinya calon pasien ataupun member harus

datang langsung ke HSC FIK UNY untuk mendapatkan informasi mengenai fasilitas dan layanan apa saja yang ada dan apabila akan melakukan pendaftaran. Menurut Peraturan Pemerintah No. 46 tahun 2014 Pasal dijelaskan bahwa pengaturan Sistem Informasi Kesehatan bertujuan untuk:

menjamin ketersediaan, kualitas, dan akses terhadap Informasi Kesehatan yang bernilai pengetahuan serta dapat dipertanggungjawabkan; b. memberdayakan peran serta masyarakat, termasuk organisasi profesi dalam penyelenggaraan Sistem Informasi Kesehatan; dan mewujudkan penyelenggaraan Sistem Informasi Kesehatan dalam ruang lingkup sistem kesehatan nasional yang berdaya guna dan berhasil guna terutama melalui penguatan kerja sama, koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi dalam mendukung penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang berkesinambungan.

Menurut Peraturan Pemerintah No. 46 tahun 2014 Pasal 1 ayat 5 dijelaskan bahwa Sistem Elektronik Kesehatan adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Data dan Informasi Kesehatan. Dari pernyataan tersebut sebuah aplikasi manajemen layanan kesehatan berbasis android sangat diperlukan demi meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di HSC FIK UNY. Selain hal tersebut, saat ini bangsa Indonesia tengah mengalami pandemi Covid-19 dimana salah satu dalam pencegahan penularannya salah satunya adalah dengan mengurangi mobilitas dengan mengunjungi tempat-tempat umum. Menurut Surat Edaran Kementerian Kesehatan No.HK.02.01/MENKES/303/2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Melalui Pemanfaatan Teknologi

Informasi dan Komunikasi dalam Rangka Pencegahan Penyebaran COVID-19
dijelaskan bahwa:

pelayanan *telemedicine* dilakukan antara dokter dengan pasien, dan/atau antara dokter dengan dokter lain. Dokter yang memberi pelayanan *telemedicine* kepada pasien bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan yang diberikannya, termasuk menjamin keamanan data pasien yang mengakses pelayanan *telemedicine*. Penyelenggaraan pelayanan *telemedicine* antara dokter dengan dokter lain diselenggarakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pernyataan diatas merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah untuk memutus rantai penyebaran virus Covid-19. Sehingga, sejalan dengan tujuan dari pengembangan aplikasi layanan kesehatan di HSC FIK UNY pada penelitian ini, yaitu dengan menggunakan teknologi di HSC FIK UNY maka diharapkan akan mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi maupun mengurangi pencegahan penyebaran virus Covid-19.

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin canggih saat ini, berbanding lurus dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat. Kemajuan teknologi informasi saat ini sangat membantu masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Saat ini mayoritas masyarakat Indonesia telah menggunakan internet untuk mempermudah mendapatkan informasi. Dikutip dari suara.com, hingga Januari 2021, Jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 202,6 juta orang. Angka ini tumbuh 15,5 persen dari tahun sebelumnya dengan kenaikan 27 juta orang. Internet dapat didapatkan melalui *smartphone*. Terdapat beberapa *operating system* (OS) pada *smartphone*, yaitu iOS, android dan windows. Android menjadi salah satu OS yang paling diminati oleh

masyarakat. Android adalah sistem operasi berbasis Linux untuk telepon seluler maupun komputer tablet (Evangelista, dkk: 2). Walaupun bisa dibilang android merupakan OS yang memiliki umur termuda dibanding mobile OS lainnya, tapi sudah populer lebih dulu bahkan berdasarkan statistik survey yang dilakukan pada akhir tahun 2011, android menguasai 43% pangsa pasar mobile OS dan mengalahkan pesaing-pesaingnya (Evangelista, dkk: 2). Menurut Undang-Undang No.23 tahun 1992 pasal 57 sarana kesehatan perlu dikembangkan untuk kepentingan pendidikan dan pelatihan serta penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan. Maka dari itu, HSC FIK UNY sebagai salah satu unit kesehatan yang berada di FIK UNY perlu melibatkan teknologi untuk melayani masyarakat untuk mendapatkan informasi dan pelayanan dengan mudah sebagai salah satu bentuk pengabdian terhadap masyarakat sesuai dengan salah satu kewajiban civitas akademika.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, memberikan identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut :

1. Pencarian informasi dan pendaftaran secara manual menyulitkan calon member atau pasien HSC UNY
2. Karyawan masih menggunakan metode konvensional dalam memberikan informasi dan mendata calon pasien atau member di HSC UNY
3. Belum ada yang mengembangkan perangkat lunak untuk meningkatkan

kualitas pelayanan di HSC UNY ditengah perkembangan teknologi

4. Ditengah pandemi covid-19, pelayanan masih harus dilakukan manual sehingga dimungkinkan riskan akan penularan danpenyebaran virus covid19
5. Belum diketahui efektivitas manajemen layanan kesehatan berbasis android terhadap kualitas pelayanan di HSC FIK UNY

C. Batasan Masalah

Agar memperoleh gambaran yang jelas tentang ruang lingkup penelitian serta menghindari presepsi yang berbeda, perlu diberi batasan masalah. Penelitian ini dibatasi pada pengembangan model manajemen layanan kesehatan berbasis android terhadap kualitas pelayanan di HSCFIK UNY.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang terbentuk adalah :

1. Bagaimana pengembangan aplikasi manajemen layanan kesehatan berbasis android di HSC FIK UNY?
2. Bagaimana kelayakan aplikasi manajemen layanan kesehatan berbasis android di HSC FIK UNY?
3. Bagaimana efektifitas aplikasi manajemen layanan kesehatan berbasis android terhadap kualitas pelayanan di HSC FIK UNY?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini

antara lain:

1. Merancang dan mengembangkan aplikasi sistem informasi manajemen layanan kesehatan HSC FIK UNY yang digunakan untuk mengatasi terbatasnya layanan kesehatan yang masih dilakukan manual menjadi layanan kesehatan yang berbasis Android.
2. Mengetahui kelayakan dari aplikasi layanan kesehatan HSC FIK UNY berbasis Android.
3. Mengetahui efektifitas aplikasi layanan kesehatan berbasis android terhadap kualitas pelayanan di HSC FIK UNY

F. Spesifikasi Produk yang Dikembangkan

Produk yang dihasilkan dari penelitian ini mempunyai spesifikasi sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini berupa layanan kesehatan dalam bentuk aplikasi berbasis android untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat diakses melalui *Smartphone* dengan koneksi internet.
2. Aplikasi berbasis android ini berisi tentang layanan kesehatan baik terapi, fitness, dan terapi latihan.
3. Aplikasi ini dilengkapi dengan informasi dan fasilitas yang ada di HSC FIK UNY, dan memudahkan layanan pendaftaran serta konsultasi secara online
4. Dihasilkan buku panduan aplikasi manajemen layanan kesehatan yang akan menjelaskan cara penggunaan aplikasi sehingga bagi HSC UNY dapat

meningkatkan teknik dan *skill* mengelola usaha di bidang jasa dan bagi pelanggan dapat mengetahui informasi dan fasilitas layanan terbaru oleh HSC FIK UNY

5. Aplikasi ini dapat diakses melalui *smartphone* dari *playstore*.

G. Manfaat Pengembangan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi maupun melakukan pendaftaran layanan di HSC FIK UNY.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan, referensi dan dapat mengaplikasikan disiplin ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dan sebagai syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar akademik dari FIK UNY.

- b. Bagi HSC FIK UNY

Membantu karyawan HSC FIK UNY dalam menyampaikan informasi dan melakukan pendataan pendaftaran bagi masyarakat yang akan menggunakan fasilitas layanan kesehatan di HSC FIK UNY.

- c. Bagi Masyarakat

Memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi dan melakukan pendaftaran layanan kesehatan yang ada di HSC FIK UNY dengan pelayanan cepat dan memuaskan.

H. Asumsi Pengembangan

Produk yang dapat dihasilkan dari penelitian ini adalah aplikasi layanan kesehatan berbasis android untuk meningkatkan kualitas pelayanan di HSC FIK UNY. Dalam aplikasi ini akan dipaparkan beberapa fitur, diantaranya:

1. Pengembangan aplikasi layanan kesehatan berbasis android untuk meningkatkan layanan kualitas pelayanan di HSC FIK UNY ini dapat digunakan sebagai media untuk memudahkan dalam meningkatkan layanan bagi karyawan dan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai fasilitas, layanan di HSC FIK UNY serta memudahkan untuk melakukan pendaftaran pada unit-unit yang ada di HSC FIK UNY.
2. Pengembangan aplikasi layanan kesehatan berbasis android untuk meningkatkan pelayanan di HSC FIK UNY ini memiliki tingkat kemudahan dan kelayakan yang baik dalam layanan kesehatan.
3. Pengembangan aplikasi layanan kesehatan berbasis android untuk meningkatkan layanan di HSC FIK UNY dapat digunakan oleh seluruh masyarakat dengan mudah, karena banyak masyarakat pengguna *operating system Android* pada smartphone yang dimiliki

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Hakikat Pengembangan

Menurut Bintang Raja (2021: 14-15) pengembangan adalah proses penerjemahan desain kedalam bentuk fisiknya dengan menerapkan teknologi baik cetak, audio, atau visual, dalam rangka untuk memproduksi bahan baru atau mengoptimalkan produk dalam pembelajaran dan sangat dituntut oleh proses yang sistematis yang dapat dikembangkan melalui proses pembelajaran yang efektif dan efisien berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian pengembangan adalah penelitian yang dilakukan dengan mengadakan percobaan dan penyempurnaan terhadap suatu sistem. (Raihan, 2017: 31).

Nusa Putra (2011: 72) pengembangan merupakan proses pembaharuan ilmu dan teknis yang bertujuan untuk meningkatkan dan menciptakan produk atau jasa secara substansial. Pengembangan diarahkan atau ditekankan pada produk tertentu, sebagian besar eksperimen atau studi untuk mengoptimalkan produk. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengembangan adalah proses pembaharuan dari produk, objek, jasa (yang telah ada) untuk dilakukan penyempurnaan dari produk objek (hasil penelitian atau pengembangan) yang telah sebelumnya telah dilakukan

2. Hakikat Manajemen

a. Definisi dan Tujuan Manajemen

Manajemen merupakan hal serangkaian kegiatan perencanaan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengendalikan dan mengembangkan terhadap segala upaya dalam mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana prasarana secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Susanto, 2016: 100). Manajemen adalah proses bekerja sama antara individu dan kelompok serta sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan, organisasi adalah sebagai aktivitas manajemen.

Tujuan manajemen adalah mencapai target dalam suatu kelompok atau organisasi dengan cara yang efektif dan efisien. Fungsi manajemen dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu fungsi organik dan fungsi anorganik. Fungsi organik ini harus ada dan jika tidak dijalankan maka menyebabkan ambuknya manajemen. Fungsi anorganik yaitu fungsi penunjang artinya apabila ada, maka manajemen berjalan lebih baik dan efektif (Harsuki, 2012: 77).

Dalam perspektif lebih luas, manajemen adalah suatu proses pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerjasama para anggota untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Berarti manajemen merupakan perilaku anggota dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya.

b. Fungsi Manajemen

Terry (dalam Hardyanti 2012: 16) menyatakan bahwa kegiatan atau fungsi manajemen meliputi, perencanaan (*planning*), pengorganisasian

(*organizing*), pengarahannya(*actuating*), dan pengawasannya (*controlling*).

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan atau *planning*, yaitu proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa yang akan datang penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi. Di antara kecenderungan dunia bisnis sekarang misalnya, bagaimana merencanakan bisnis yang ramah lingkungan, bagaimana merancang organisasi bisnis yang mampu bersaing dalam persaingan global, dan lain sebagainya (Nashar, 2013: 12). Perencanaan merupakan proses menentukan apa yang seharusnya dicapai dan bagaimana mewujudkannya dalam kenyataan. Berarti didalam perencanaan ditentukan apa yang akan dicapai dengan membuat rencana dan cara-cara melakukan rencana untuk mencapai tujuan yang ditetapkan para manajer disetiap level manajemen (Wijaya & Rifai, 2016: 27- 28).

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian berfungsi untuk membagi kerja terhadap berbagai bidang, menetapkan kewenangan dan pengkoordinasian kegiatan bidang yang berbeda untuk menjamin tercapainya tujuan dan mengurangi konflik yang terjadi dalam organisasi. Dengan demikian sebuah organisasi terdiri dari beberapa unsur yaitu : (1) ada kumpulan orang-orang (2) ada pembagian kerja atau spesialisasi dalam organisasi (3)

Bekerjasama di mana aktivitas-aktivitas yang terpisah dikoordinir (4) ada tujuan bersama yang akan dicapai melalui kerjasama yang terkoordinir (Wijaya & Rifai, 2016: 39-40). Organisasi erat kaitannya dengan manajemen. Sebab organisasi merupakan objek untuk melakukan pengelolaan dari sekumpulan orang (tim).

Pengorganisasian merupakan usaha penciptaan hubungan tugas yang jelas antara personalia, sehingga dengan demikian setiap orang dapat bekerja bersama-sama dalam kondisi yang baik untuk mencapai tujuantujuan organisasi. Pengorganisasian yang dilaksanakan para manajer secara efektif, akan dapat: (1) menjelaskan siapa yang akan melakukan apa (2) menjelaskan siapa memimpin siapa (3) menjelaskan saluran-saluran komunikasi (4) memusatkan sumber-sumber data terhadap sasaran-sasaran (Wijaya & Rifai, 2016: 40).

3. Pengarahan (*Actuating*)

Pengarahan merupakan proses implementasi program agar bisa dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi (Nashar, 2013: 12). Melalui kegiatan pengarahan setiap orang dalam organisasi diajak atau dibujuk untuk memberikan kontribusinya melalui kerjasama dalam mencapai tujuan organisasi. Pengarahan meliputi pemberian petunjuk/memberi gambaran tentang kegiatan-kegiatan yang akan

dilakukan sehingga para manajer harus memotivasi staf dan personil organisasi agar secara sukarela mau melakukan kegiatan sebagai manifestasi rencana yang dibuat. (Wijaya&Rifai, 2016: 41).

4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan, dan diimplementasikan bisa berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi (Nashar, 2013: 12-13). Menurut Wijaya&Rifai (2016: 46-47) sasaran pengawasan sesungguhnya diarahkan pada upaya mencapai hal-hal berikut: (a) kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan terselenggara sesuai dengan jiwa dan semangat kebijaksanaan dan strategi dimaksud, (b) anggaran yang tersedia untuk menghidupi berbagai kegiatan organisasi benar-benar dipergunakan untuk melakukan kegiatan tersebut secara efisien dan efektif, (c) para anggota organisasi benar-benar berorientasi kepada berlangsungnya hidup dan kemajuan organisasi sebagai keseluruhan dan bukan kepada kepentingan individu yang sesungguhnya ditempatkan di bawah kepentingan organisasi, (d) penyediaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana kerja sedemikian rupa sehingga organisasi memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana tersebut.

5. Evaluasi (*Evaluation*)

Lisa Masteralexis, 2019: 70 mengatakan bahwa evaluasi dilakukan oleh tim khususnya manajer adalah untuk mengetahui atau mengukur kinerja karyawan dengan menetapkan sistem pelaporan, mengembangkan standar kinerja, membandingkan kinerja karyawan dengan standar yang ditetapkan, dan merancang sistem penghargaan untuk mengakui pekerjaan yang berhasil di pihak karyawan.

3. Layanan Kesehatan

Kesehatan menurut KBBI adalah keadaan (hal) sehat; kebaikan keadaan (badan dan sebagainya). Kondisi yang sehat tentu keadaan yang diharapkan oleh seluruh manusia. Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (UU No. 36 Tahun 2009). Konsep pelayanan kesehatan merupakan suatu kegiatan ataupun manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan tidak berwujud dan tanpa menghasilkan kepemilikan akan sesuatu, namun pelayanan memiliki konsep, sehingga semakin berkualitas suatu produk atau jasa maka akan semakin menghasilkan suatu pemenuhan yang melebihi dari harapan yang dimiliki oleh pelanggan (pengguna jasa kesehatan) maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dimiliki pengguna jasa kesehatan tersebut (Ridwan&Saftarina, 2015: 21). Pelayanan jasa dibidang kesehatan telah diatur dalam peraturan Kementrian Kesehatan No.

828/MENKES/SK/IX/2008 sebagai Standar Pelayanan Minimal (SPM). Secara umum SPM mengatur tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang wajib dilakukan pemerintah daerah dan berhak didapatkan masyarakat. SPM memiliki indikator yang dapat menjadi tolak ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang dapat menggambarkan besarnya sasaran yang ingin dicapai (Ridwan&Saftarina, 2015: 21). R, Ariga (2020: 11) syarat pokok pelayanan kesehatan dapat dikatakan baik apabila memenuhi syarat sebagai berikut:

a. Tersedia (*available*) dan berkesinambungan (*continuous*)

Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit untuk ditemukan, maka ketika masyarakat membutuhkan pelayanan tersebut ada, mudah didapatkan.

b. Dapat diterima (*acceptable*) dan bersifat wajar (*appropriate*)

Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan, dan kepercayaan masyarakat, serta bersifat tidak wajar, bukanlah suatu pelayanan kesehatan yang baik.

c. Mudah dicapai (*accesible*)

Ketercapaian yang dimaksud di sini terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian, untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Pelayanan kesehatan yang terlalu terkonsentrasi di daerah

perkotaan saja, namun tidak ditemukan di daerah pedesaan, hal tersebut tidak termasuk pelayanan kesehatan yang baik.

d. Mudah dijangkau (*affordable*)

Keterjangkauan yang dimaksud adalah dalam hal biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti itu harus dapat diupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang mahal hanya dapat dinikmati oleh sebagian masyarakat kecil, bukanlah pelayanan kesehatan yang baik.

e. Bermutu (*quality*)

Mutu yang dimaksud adalah yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

4. Sistem Informasi Berbasis Android

a. Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang merupakan gabungan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi yang bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Jogiyanto, 2005).

Menurut Dermawan dan Fauzi (2013,13) mengatakan bahwa, “Sistem

informasi merupakan kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain, yang bekerjasama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan, yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna”. Sub-sub sistem tersebut merupakan pengelompokan dari beberapa komponen yang lebih kecil, bagaimana mereka berkelompok bergantung pada interpretasi mereka. Di dalam suatu sistem informasi kalau salah satu unsur tidak ada maka sistem informasi tersebut tidak akan terwujud terlepas dari bagaimana pengelompokan tersebut dilakukan. Menurut Dermawan dan Fauzi (2013:13) komponen-komponen sistem informasi sebagai berikut : a) Perangkat keras (*Hardware*) b) Perangkat lunak (*Software*) c) Manusia (*Brainware*) d) Prosedur (*Procedure*) e) Basis data (*Database*) f.) Jaringan komunikasi (*Communication network*). Sebuah desain yang baik dan estetis dalam sebuah web atau aplikasi penting untuk diperhatikan, hal tersebut berpengaruh terhadap persepsi konsumen terhadap produk atau jasa yang tersedia (Moon, 2013: 93).

b. Komponen Sistem Informasi

Sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebut blok bangunan (*building block*), yang terdiri dari blok masukan, blok model, blok keluaran, blok teknologi, blok basis data, dan blok kendali. Sebagai suatu sistem, keenam blok tersebut masing-masing saling berinteraksi satu dengan yang lain membentuk suatu kesatuan untuk

mencapai sasaran (Sutabri, 2012: 47). Komponen sistem informasi disebut blok bangunan (*building block*) yang terdiri dari blok masukan, blok model, blok keluaran, blok teknologi, blok basis data, dan blok kendali (Kusnendi,2014: 21).

1. Blok masukan (masukan *block*)

Masukan mewakili data yang masuk ke dalam sistem informasi.

Masukan dapat berupa data seperti dokumen- dokumen dasar.

2. Blok model (model *block*)

Blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika, dan model matematik yang akan memanipulasi data masukan dan data yang tersimpan di basis data dengan cara yang sudah ditentukan untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

3. Blok keluaran (keluaran *block*)

Blok ini menghasilkan keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.

4. Blok teknologi (*technology block*)

Blok ini digunakan untuk menerima masukan, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran, dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan.

5. Blok basis data (basis data *block*)

Basis data merupakan kumpulan data yang saling berkaitan dan berhubungan satu sama lain, tersimpan di perangkat keras komputer dan 16 menggunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya. Data perlu disimpan dalam basis data untuk keperluan penyediaan informasi lebih lanjut.

6. Blok kendali (*control block*)

Blok kendali dirancang untuk meyakinkan bahwa bila terlanjur terjadi kesalahan-kesalahan dapat langsung cepat diatasi.

c. Tipe Sistem Informasi

Menurut Janto (2016: 16-17). Sistem informasi dapat diklasifikasikan menjadi 3 kategori, diantaranya ialah :

1. Sistem Pendukung Operasi

Sistem pendukung operasi menghasilkan berbagai produk informasi untuk penggunaan internal atau eksternal dalam suatu organisasi. peran sistem input model output basis data data diolah informasi teknologi kontrol pendukung operasi adalah untuk memproses transaksi bisnis, mengontrol proses industri, dukungan untuk komunikasi perusahaan dan memperbarui basis data perusahaan secara efisien.

2. Sistem Pendukung Manajemen

Sistem pendukung manajemen merupakan sistem informasi yang berfokus pada penyediaan informasi dan dukungan untuk pengambilan keputusan yang efektif untuk para manajer. Sistem informasi manajemen memberikan informasi dalam bentuk laporan dan menampilkannya untuk manajer.

3. Sistem Informasi yang Lain

Beberapa kategori sistem informasi yang lain, diantaranya ialah:

a. Sistem Pakar

Sistem pakar dapat memberikan saran bagi ahli untuk tugas operasional seperti diagnosis atau keputusan manajerial.

b. Sistem Manajemen Pengetahuan

Sistem manajemen pengetahuan adalah sistem informasi berbasis pengetahuan yang mendukung penyebaran pengetahuan.

c. Sistem Informasi Strategis

Sistem informasi strategis menerapkan teknologi informasi untuk produk, jasa, atau proses suatu organisasi untuk membantu mendapatkan keuntungan strategis.

d. Android

Menurut Supardi (2014, 2), Android adalah sistem operasi perangkat mobile berbasis linux yang mencakup sistem

operasi, middleware, dan aplikasi. Beberapa pengertian lain dari Android, yaitu:

1. Merupakan *platform* terbuka (*Open Source*) bagi para pengembang (Programer) untuk membuat aplikasi.
2. Merupakan sistem operasi yang dibeli Google Inc. dari Android Inc.
3. Bukan bahasa pemrograman, tetapi hanya menyediakan lingkungan hidup atau run time environment yang disebut DVM (*Dalvik Virtual Machine*) yang telah dioptimasi untuk alat/device dengan sistem memori yang kecil.

Halim Lukmana, (2018: 293) mengemukakan bahwa, “Android merupakan platform terobosan terbaru pada mobile device yang sangat digemari, hal ini dikarenakan kinerja sistem pada android mudah untuk dioperasikan dengan tampilan yang menarik dan dapat melakukan update aplikasi secara otomatis, selain itu aplikasi yang terdapat dalam android bersifat free dimana setiap aplikasi yang diunggah tidak berbayar atau gratis.” Dengan pengertian tersebut dapat diketahui bahwa android sangat mempermudah manusia untuk melakukan aktifitas sehari-hari.

e. Komponen Aplikasi Android

Menurut Dewi, dkk, (2018: 102) struktur aplikasi Android atau

aplikasi secara mendasar ditulis dalam bahasa pemrograman Java. Kode Java dikompilasi bersama dengan resource file yang dibutuhkan oleh aplikasi. Dimana prosesnya di package oleh tools yang dinamakan apttools kedalam paket Android. Sehingga menghasilkan file dengan ekstensi apk. File apk ini yang disebut dengan aplikasi, dan nantinya dapat dijalankan pada peralatan mobile. Menurut Arif Akbarul (2013) dalam Dwi Gian (2015: 32-33) Ada empat komponen pada aplikasi Android, yaitu :

1. *Activities*

Activity merupakan satu halaman antar muka yang bisa digunakan oleh user untuk berinteraksi dengan aplikasi. Biasanya dalam satu activity terdapat *button*, *spinner*, *list view*, *edit text*, dan sebagainya. Satu aplikasi dalam Android dapat terdiri atas lebih dari satu *activity*.

2. *Service Service*

Services merupakan komponen aplikasi yang dapat berjalan secara background, misalnya digunakan untuk memuat data dari server database. Selain itu, aplikasi pemutar musik atau radio juga memanfaatkan servis supaya aplikasinya bisa tetap berjalan meskipun pengguna melakukan aktivitas dengan aplikasi lain.

3. *Broadcast Receiver Broadcast Receiver*

Fungsi komponen ini sama seperti bahasa terjemahannya yaitu penerima pesan. Kasus baterai lemah merupakan kasus yang sering dialami handphone Android. Sistem Android dirancang untuk menyampaikan “pengumuman” secara otomatis jika baterai habis. Apabila aplikasi yang dibuat dilengkapi dengan komponen broadcast receiver, maka user dapat mengambil tindakan menyimpan kemudian menutup aplikasi atau tindakan yang lain.

4. *Content Provider Content Provider*

Komponen ini digunakan untuk mengelola data sebuah aplikasi, misalnya kontak telepon. Siapapun bisa membuat aplikasi Android dan dapat mengakses kontak yang tersimpan pada sistem Android. Oleh karena itu, agar dapat mengakses kontak, pengguna memerlukan komponen *contact provider*.

5. **Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat (Abdullah&Tantri, 2012:44). Pelayanan adalah semua tindakan yang dilakukan oleh salah satu pihak yang dapat diberikan kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Kotler & Keller: 2012). Kualitas layanan adalah

manfaat atau cerminan yang dirasakan oleh konsumen terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Penyedia layanan harus meningkatkan kualitas pelayanan agar mendapatkan loyalitas dan kepuasan dari pelanggan (Yarimoglu, 2014: 80). Kualitas pelayanan selalu berkaitan dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas pengguna (Miranda et al., 2018: 1). Mahsyar & Surapati (2020: 208) mengatakan bahwa loyalitas konsumen sangat penting bagi perusahaan karena berpengaruh besar terhadap peningkatan keuntungan bagi suatu perusahaan. Konsumen yang menggunakan produk akan selalu membandingkan dengan harga yang dikeluarkannya untuk mendapatkan produk tersebut (Tjiptono, Chandra, 2012).

Terdapat beberapa dimensi yang perlu diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa yaitu : 1. Ketepatan waktu pelayanan; 2. Akurasi pelayanan; 3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; 4. Tanggung jawab; 5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana 6. Kemudahan mendapatkan pelayanan; 7. Variasi model pelayanan; 8. Pelayanan pribadi; 9. Kenyamanan; 10. Atribut pendukung lainnya. (Sampara Lukman, 1999 dalam Hayu Dwimawanti, 2004: 114).

Zeithaml dalam Tjiptono yang dikutip Arif, (2018:37) lima faktor yang dapat menentukan kualitas layanan, yaitu:

- a) *Tangible* (bukti langsung), merupakan perlengkapan, fasilitas fisik,

karyawan, dan alat komunikasi.

- b) *Reliability* (keandalan) merupakan pemberian layanan dari perusahaan kepada pelanggan dengan baik, cepat, memuaskan dan akurat.
- c) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu pelayanan yang diberikan oleh staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Responsiveness* berarti kesiapan pegawai untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan dengan cepat (Idayati et al., 2020: 104).
- d) *Assurance* (jaminan) merupakan layanan yang diberikan melalui pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki parastaff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e) *Empathy* (empati) merupakan hasil yang diberikan kepada pelanggan dalam kemudahan yang didapat yaitu, kebutuhan para pelanggan. komunikasi yang baik, dan perhatian pribadi. Kualitas pelayanan dapat menjadi salah satu faktor kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi faktor utama pada kualitas pelayan (Widya Sari, et al., 2018: 603). Kepuasan pelanggan akan tercipta apabila kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan baik dan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan namun jika kualitas yang diberikan rendah maka akan mengakibatkan rasa ketidakpuasan dari pelanggan (Sholeha, dkk: 2018: 18). Menurut (Kasim, 2021: 157) suatu usaha harus menyediakan produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga

pelanggan merasa puas.

6. Profil Health and Sport Center (HSC UNY)

Health and Sport Center (HSC) merupakan salah satu gedung yang dimiliki oleh Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta (FIK UNY). Gedung HSC FIK UNY ini merupakan unit yang berada dibawah naungan FIK UNY yang berfokus pada layanan kesehatan. HSC UNY bertujuan untuk menjadi sarana pendidikan dan pengajaran sekaligus sarana penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, sebagai implementasi dari salah satu kewajiban civitas akademika pada perguruan tinggi, yaitu Tri Dharma Perguruan Tinggi. Diharapkan HSC UNY dapat menjadi layanan kesehatan bagi keluarga besar, civitas akademika UNY secara khusus dan masyarakat secara khusus.

HSC FIK UNY memiliki 4 lantai dan masing-masing lantai memiliki fokus layanan masing-masing. Lantai 1 digunakan sebagai Unit Pelayanan Terpadu Layanan Kesehatan (UPT LK), lantai 2 digunakan untuk terapi fisik dan manipulatif, lantai 3 memiliki fasilitas *fitness centre*, *exercise therapy* dan *adaptive therapy*. Lantai 4 memiliki fasilitas ruang manajemen HSC dan fasilitas pelayanan VIP. Empat unit ini diharapkan dapat membantu keluarga besar, civitas akademika UNY dan masyarakat umum untuk membantu mempercepat proses penyembuhan ketika sakit bahkan, membantu untuk terhindar sakit agar selalu dalam kondisi sehat dan bugar sehingga dapat selalu produktif untuk melakukan aktifitas sehari-hari. Diharapkan HSC

UNY sebagai salah satu unit kesehatan yang ada di FIK UNY memfokuskan aspek seperti yang disampaikan oleh Meesala & Paul (2018: 8) sebagai berikut: (1) penyampaian layanan yang tepat waktu, (2) karyawan yang peduli, (3) akurasi penagihan, (4) komunikasi yang tepat tentang waktu pemberian pelayanan, (5) ketepatan waktu pelayanan, dan (6) kesediaan pegawai untuk membantu pasien.

B. Penelitian yang Relevan

1. Andika Kuncoro Widagdo (2019) dalam penelitiannya yang berjudul Pengembangan Media Berbasis Android Pada Kompetensi Produk Cake Di SMK Negeri 4 Surakarta. Penelitian ini disebutkan bertujuan untuk mengetahui proses pengembangan media pembelajaran berbasis Android pada kompetensi produk cake, mengetahui kelayakan media pembelajaran berbasis Android pada kompetensi produk cake menurut experjugment, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh media berbasis Android terhadap pengetahuan siswa. Model pengembangan yang digunakan adalah dengan metode ADDIE yang terdiri dari *analyze, design, development, implementation* dan *evaluation*. Hasil penelitian ini adalah (1) pengembangan dilakukan dengan MITAppInventor2 dilakukan proses pemrograman dengan methode drag and drop yang didalamnya diberikan informasi teknik pencampuran yang ditunjang dengan gambar langkah demi langkah dan video,, (2) menurut expertjugment media memperoleh penilaian layak untuk dijadikan media pemebelajaran, (3) Media tersebut dapat meningkatkan nilai siswa

sebesar 10,4%.

2. Hasan Basri, Dedin Toyibah, dkk (2020) dalam penelitiannya yang berjudul Sistem Informasi Layanan Digital Puskesmas Berbasis Android. Penelitian ini disebutkan bertujuan untuk membantu proses administrasi pada puskesmas bayur lor kec.Cilamaya Kulon, Kabupaten Karawang, proses antrian peserta dapat berjalan dengan kondusif, peserta atau pasien datang sesuai jadwal dokter yang terdapat pada aplikasi, data obat terorganisir dengan baik, laporan pendapatan atau laporan keuangan dapat dilihat secara *up to date*. Model pengembangan yang digunakan adalah dengan metode metode waterfall, metode waterfall merupakan model klasik yang memiliki sifat berurut dalam merancang software. Hasil penelitian ini aplikasi layanan digital puskesmas berbasis android sangat membantu proses administrasi pada puskesmas bayur lor kec.Cilamaya kulon, kabupaten karawang, proses antrian peserta dapat berjalan dengan kondusif, peserta atau pasien datang sesuai jadwal dokter yang terdapat pada aplikasi, data obat terorganisir dengan baik, laporan pendapatan atau laporan keuangan dapat dilihat secara *up to date*.
3. Ritnawati , Rinto Suppa, dkk (2020) dalam penelitiannya yang berjudul Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Android Pada Kantor Desa Kaliba Mamase. Penelitian ini disebutkan bertujuan untuk untuk merancang dan membangun Sistem Informasi Pengabdian Masyarakat tingkat desa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan bagi aparat desa dan pemanfaatan pelayanan bagi masyarakat desa setempat. Penelitian ini menggunakan model siklus hidup

pengembangan sistem Waterfall dan perancangan sistem informasi pelayanan kependudukan berbasis android. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan analisis data.. Hasil penelitian ini adalah sistem informasi pengabdian masyarakat ini dapat mempermudah proses pelayanan surat menyurat di perangkat desa serta pemanfaatan pelayanan bagi masyarakat dalam pengelolaan kependudukan dan memperoleh informasi di kantor desa. Pada Sistem Informasi Pengabdian Masyarakat Berbasis Android di Kantor Desa Kaliba Mamase.

C. Kerangka Berpikir

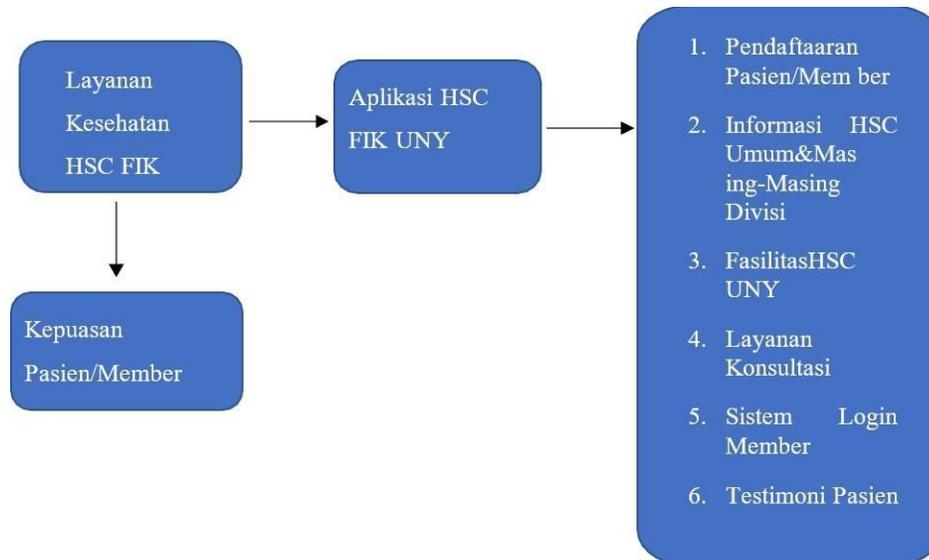
Kesehatan merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan dan sangat penting untuk manusia. Namun kondisi tidak sehat atau sakit merupakan kondisi yang tidak dapat dihindari oleh manusia. Dalam menjaga kesehatan ataupun memperbaiki tubuh yang sedang sakit maka diperlukan suatu lembaga atau unit untuk mencegah kita dari kondisi sakit dan membantu kita agar dapat kembali dalam keadaan normal atau sehat. Misalnya unit untuk pengobatan adalah rumah sakit, puskesmas, klinik dll. Sedangkan unit untuk mencegah kita dari sakit agar tetap memiliki kondisi tubuh yang sehat misalnya *fitness center*.

Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) sebagai salah satu perguruan tinggi yang berada di Yogyakarta harus mengaplikasikan kewajiban civitas akademika pada perguruan tinggi, yaitu Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengembangan, pengabdian kepada masyarakat).

Pengabdian kepada masyarakat dapat diaplikasikan dengan membuka layanan kesehatan untuk masyarakat. *Health and Sport Center* (HSC) menjadi salah satu implementasi dari pengabdian masyarakat yang bertujuan untuk melayani masyarakat. HSC merupakan unit yang berada dibawah naungan Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) UNY yang merupakan pusat kesehatan dan olahraga yang terbuka untuk umum.

Namun pada era teknologi yang semakin berkembang saat ini, berdasarkan hasil observasi, HSC UNY belum memaksimalkan teknologi yang dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan dan informasi di HSC FIK UNY. Pelayanan yang ada masih dilakukan secara manual (masyarakat harus datang langsung untuk mendapatkan informasi mengenai layanan di HSC FIK UNY). Makadari itu, sangat penting untuk mengembangkan teknologi pada pelayanan di HSC FIK UNY.

Beberapa aplikasi pada *smartphone* dapat menciptakan aplikasi manajemen layanan kesehatan dalam bentuk digital melalui *smartphone* yang berkualitas dan sesuai dengan sasaran pengguna. Sistem operasi Android dipilih karena Android merupakan sistem operasi terbuka yang memungkinkan pengguna dapat menambahkan sendiri aplikasi-aplikasi yang diinginkan secara bebas. Aplikasi manajemen layanan kesehatan di HSC FIK UNY ini diharapkan dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai layanan yang ada di HSC FIK UNY dengan mudah, cepat dan akurat.



Gambar 1. Diagram Kerangka Berpikir

D. Pertanyaan Penelitian

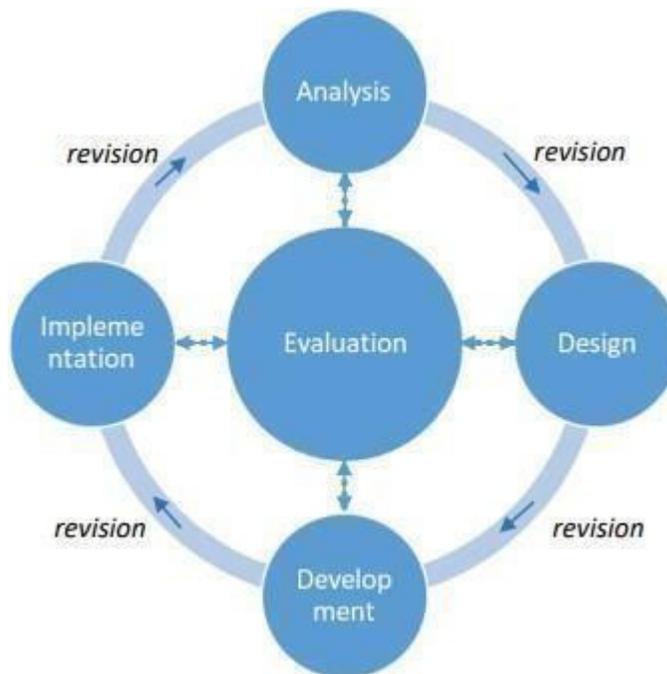
Berdasarkan kajian teori, kajian penelitian yang relevan, kerangka berpikir, kerangka konseptual pada beberapa subbab di atas, dikemukakan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengembangan aplikasi manajemen layanan kesehatan berbasis android di HSC FIK UNY?
2. Bagaimana kelayakan aplikasi manajemen layanan kesehatan berbasis android di HSC FIK UNY?
3. Bagaimana efektifitas aplikasi manajemen layanan kesehatan berbasis android terhadap kualitas pelayanan di HSC FIK UNY?

BAB III METODE PENELITIAN

A. Model Pengembangan

Penelitian ini menggunakan model pengembangan ADDIE (*Analysis, Design, Development, Implementation, and Evaluation*). Model pengembangan ADDIE yang digunakan dapat digambarkan dalam diagram di bawah ini (Branch, 2009:2):



Gambar 2. Model pengembangan ADDIE

B. Prosedur Pengembangan

Prosedur dalam melakukan pengembangan media pembelajaran adalah dengan model pengembangan ADDIE yaitu (1) *Analysis*, (2) *Design*, (3)

Development, (4) Implementation, dan (5) Evaluation.

1. Analysis

Tujuan dari tahapan analisis adalah untuk mengetahui kebutuhan awal dalam mengembangkan media pembelajaran ini. Dalam mengembangkan media ini diperlukan analisis kebutuhan yaitu: (1) Analisis Kebutuhan Pengguna, (2) Analisis Konten atau Isi, dan (3) Analisis Kebutuhan *Hardware* dan *Software*.

Analisis Kebutuhan Pengguna diperlukan untuk menentukan siapa subjek pengguna media pembelajaran berbasis Android ini. Dalam hal ini pengguna aplikasi adalah masyarakat calon member atau pasien di HSC FIK UNY. Kemudian subjek pengguna tersebut dapat digunakan sebagai pedoman untuk mengembangkan aplikasi, yaitu menentukan tampilan dan kemudahan penggunaan.

Analisis konten berkaitan dengan isi dari aplikasi layanan kesehatan ini, yaitu informasi fasilitas dan layanan yang terdapat pada HSC FIK UNY, serta sistem pendaftaran yang dilakukan online. Terakhir, Analisis Kebutuhan *Hardware* dan *Software* dilakukan untuk menentukan kebutuhan *hardware* dan *software* yang akan digunakan untuk pengembangan. Selain itu, juga untuk menentukan perangkat yang akan digunakan untuk menjalankan aplikasi, yaitu smartphone dengan sistem operasi Android.

2. *Design*

Tahapan kedua yaitu tahap pembuatan desain media layanan kesehatan yang akan dikembangkan. Langkah yang dilakukan adalah menentukan garis besar unsur yang akan dimuat dalam layanan kesehatan. Setelah itu membuat *flowchart* yang menggambarkan urutan dan struktur layanan kesehatan. Kemudian merancang *storyboard* yang meliputi rencana desain template dan juga fasilitas yang ada. *Storyboard* ini akan digunakan sebagai pedoman dalam pembuatan produk layanan kesehatan. Setelah pembuatan *storyboard* maka dapat dibuat tampilan antarmuka atau yang disebut dengan desain *interface*.

3. *Development*

Development merupakan kegiatan pembuatan dan pengujian produk. Pada tahap ini, peneliti melanjutkan pembuatan media berdasarkan *storyboard* dan desain yang telah dibuat. Tampilan ilustrasi, tombol menu dan navigasi, dan desain gambar lainnya dibuat menggunakan CorelDraw X7. Selanjutnya tampilan dan konten diolah dengan menggunakan *software* Adobe Flash CS6, dengan tambahan Air SDK untuk mengimplementasikannya menjadi sebuah aplikasi yang dapat dijalankan di Android. Pengodean yang digunakan adalah menggunakan bahasa pemrograman Actionscript 3.0.

Setelah produk dikembangkan, perlu adanya tinjauan dari dosen

pembimbing untuk memastikan kesesuaian hasil produk dengan rancangan. Sebagai penentuan kualitas media dan materi dibutuhkan penilaian dari *expert judgment* yaitu ahli media dan ahli materi. Namun sebelumnya, instrumen yang akan digunakan harus dilakukan validasi terlebih dahulu. Pengujian dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian berupa angket terstruktur.

4. *Implementation*

Setelah dinyatakan layak uji oleh ahli media dan ahli materi, pada tahap ini media diujikan dan diimplementasikan kepada masyarakat calon member dan pasien di HSC FIK UNY. Pengujian pada masyarakat calon member dan pasien menggunakan instrumen penelitian berupa angket. Pengujian bertujuan untuk mengetahui respon masyarakat calon member dan pasien HSC FIK UNY terhadap aplikasi yang telah dikembangkan, maka dapat diketahui kelayakan media layanan kesehatan di HSC FIK UNY berbasis Android yang telah dikembangkan.

5. *Evaluation*

Evaluation adalah kegiatan menilai apakah setiap langkah kegiatan dan produk yang dibuat telah sesuai dengan spesifikasi. *Evaluation* bertujuan untuk mengetahui kualitas produk, baik sebelum dan sesudah implementasi. Berdasarkan tahap *implementation* atau tahap ujicoba maka akan diperoleh penilaian dan hasil angket dari masyarakat calon member dan pasien yang mengikuti implementasi. Hasil tersebut akan dianalisis dan dievaluasi untuk mengetahui kualitas, nilai manfaat, dan kelayakan terhadap layanan

kesehatan tersebut.

C. Desain Uji Coba Produk

a. Desain Uji Coba

Uji coba produk dilakukan melalui 2 tahapan, yaitu uji coba skala kecil dan uji coba skala besar. Menurut Arikunto (2013:254), uji coba skala kecil dapat dilakukan terhadap 4 atau 5 responden, yaitu dapat mengambil dari populasi atau di luar populasi yang memiliki ciri-ciri sama dengan populasi. Tujuan uji coba skala kecil adalah untuk: (1) Mengetahui tingkat kephahaman instrumen, (2) Memperoleh pengalaman melaksanakan pengumpulan data, (3) Mengidentifikasi masalah yang mungkin dijumpai, dan (4) Mengetahui perkiraan waktu pelaksanaan. Setelah melakukan uji coba skala kecil maka akan diperoleh umpan balik yang dapat digunakan sebagai acuan revisi.

Uji coba selanjutnya adalah uji coba skala besar, yaitu dapat dilakukan terhadap 15 sampai 50 responden. Dalam uji coba skala besar media pembelajaran ini ditujukan kepada masyarakat calon pengguna fasilitas layanan HSC FIK UNY. Kemudian data hasil uji coba skala besar akan dianalisis untuk mengetahui kelayakan media layanan kesehatan tersebut.

b. Subjek Uji Coba

Subjek pada penelitian ini adalah masyarakat calon pengguna fasilitas layanan kesehatan yang berada di HSC FIK UNY.

D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Mengumpulkan data merupakan pekerjaan yang penting dalam meneliti. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan, peneliti menggunakan beberapa metode yaitu: (1) Observasi, (2) Wawancara, (3) Angket. Observasi yang dilakukan adalah observasi partisipatif, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung dan ikut terlibat apa yang dilakukan sumber data. Pada metode observasi ini peneliti mengamati berbagai aspek yang dibutuhkan dalam menemukan permasalahan yang ada di HSC FIK UNY. Aspek tersebut meliputi proses pendaftaran dan informasi dari masing-masing unit di HSC FIK UNY, pemanfaatan media layanan kesehatan sebagai sarana informasi bagi calon member atau pasien.

Wawancara dilakukan untuk mengetahui secara mendalam terhadap permasalahan yang ditemukan. Wawancara dalam penelitian pengembangan ini dilakukan kepada manajemen dan karyawan HSC UNY mengenai kendala masyarakat dalam mendapatkan informasi dan melakukan pendaftaran secara efektif dan efisien. Metode angket dilakukan untuk mengevaluasi media layanan kesehatan berbasis Android yang telah dikembangkan. Angket ini ditujukan untuk ahli media, ahli materi, dan juga masyarakat. Angket untuk ahli media dan ahli materi ditujukan untuk mengetahui tingkat kualitas media dan kesesuaian materi. Angket untuk masyarakat ditujukan untuk mengetahui kelayakan dari media layanan kesehatan HSC FIK UNY berbasis Android.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian bertujuan untuk mengukur dan mengetahui kelayakan aplikasi layanan kesehatan yang dikembangkan. Menurut Sugiyono (2017:156), instrumen penelitian merupakan alat ukur seperti tes, kuesioner, pedoman wawancara, dan pedoman observasi yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Dalam hal ini adalah instrumen untuk penelitian dan pengembangan.

Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam pengujian terhadap pengembangan produk ini adalah dengan menggunakan instrumen nontes. Instrumen dibuat dalam bentuk angket terstruktur. Angket yang disusun akan dibagikan kepada ahli media, ahli materi, dan calon member atau pasien sebagai responden.

Kuisisioner dipilih karena subjek relatif banyak sehingga dilakukan secara serentak dan waktu yang singkat. Kuisisioner ahli dititik beratkan kepada produk awal atau desain produk, sedangkan kuisisioner untuk responden bertujuan untuk menilai pada kenyamanan pada penggunaan produk. Kuisisioner disusun meliputi tiga jenis sesuai peran dalam pengembangan ini, angket tersebut meliputi: (1) Angket untuk ahli materi, (2) angket untuk ahli media, (3) angket untuk responden pada tahap validasi produk dan uji coba. Kisi-kisi instrumen penelitian serta indikator sebagai berikut:

a. Kisi-kisi Angket Ahli Materi

Instrumen untuk ahli media terdiri atas dua instrumen, yaitu untuk menilai aplikasi dan buku panduan, berikut penjelasannya:

1. Aplikasi

Kisi-kisi instrumen untuk ahli materi tahap draf dan produk mencakup aspek informasi atau konten yang terdiri dari 10 butir kisi. Kisi-kisi dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 1. kisi-kisi Penilaian Aplikasi untuk Ahli Materi

Aspek	Butir	Jumlah
Informasi (konten)	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	10
Jumlah		10

2. Buku Panduan

Kisi-kisi instrumen untuk ahlimateri terhadap draf buku panduan mencakup 3 aspek fisik, aspek fisik, aspek desain, dan aspek penggunaan. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat di tabel berikut:

Tabel 2. kisi-kisi Penilaian Buku Panduan untuk Ahli Materi

Aspek	Butir	Jumlah
Aspek Fisik	1,2,3	3

Aspek Desain	4,5,6,7,8,9, 10	7
Aspek Penggunaan	11,12	2
Jumlah		12

b. Kisi-Kisi Angket Ahli Media

Instrumen untuk ahli media terdiri atas dua instrumen, yaitu untuk menilai aplikasi dan buku panduan, berikut penjelasannya:

1. Aplikasi

Kisi-kisi instrumen untuk ahli media terhadap draf dan produk mencakup aspek tampilan, aspek fungsi, aspek penggunaan yang terdiri dari 16 butir. Kisi-kisi dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 3. kisi-kisi Penilaian Aplikasi untuk Ahli Media

Aspek	Butir	Jumlah
Aspekdesign	1,2,3,4,5,6,7	7
Aspek akses dan fungsi	8,9,10,11,12	5
Aspek Penggunaan K	13,14,15,16	4
Jumlah		16

Kisi-kisi instrumen untuk ahli media terhadap draf buku panduan mencakup 3 aspek fisik, aspek desain, dan aspek penggunaan. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat ditabel berikut:

Tabel 4. Kisi-kisi Penilaian Buku Panduan untuk Ahli Media

Aspek	Butir	Jumlah
Aspek Fisik	1,2,3	3
Aspek Desain	4,5,6,7,8,9, 10	7
Aspek Penggunaan	11,12	2
Jumlah		12

c. Kisi-kisi Penilaian Responden

Pada uji coba dilapangan, responden menilai produk yaitu berupa aplikasi, instrumen yang digunakan sebagai berikut:

1. Produk Aplikasi

Instrumen untuk responden terhadap produk berupa aplikasi mencakup 3 aspek yaitu aspek kegunaan, aspek informasi, dan aspek tampilan.

Tabel 5. Kisi-kisi Penilaian Aplikasi Responden/pengguna

Aspek	Butir	Jumlah
Aspek Kegunaan	1,2,3,4,5,6,7,8	8
Kualitas Informasi	9,10,11,12	4

Kualitas Tampilan	13,14,15,16,17,18,19, 20	8
Jumlah		20

d. Uji Efektivitas

Uji efektifitas dilakukan dengan menggunakan instrumen yang berbentuk angket. Angket tersebut berisi butir-butir pertanyaan untuk diberi tanggapan oleh responden. Angket (kuisisioner) menurut Sugiyono (2013:199, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan- pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengembangan intrumen tersebut didasarkan atas konstruksi teori yang telah disusun sebelumnya, kemudian atas adasar teori tersebut dikembangkan indikator-indikator variabel yang selanjutnya dijabarkan dalam butir- butir pernyataan.

Menurut Sutrisno Hadi (1991: 77) ada tiga langkah pokok dalam pembuatan angket sebagai instrumen yaitu:

- a) Mendefinisikan konstrak adalah langkah pertama yang membatasi variabel yang diukur. Dalam penelitian ini variabel utama yang akan diukur adalah tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan HSC UNYberbasis aplikasi android.
- b) Menyidik faktor adalah langkah kedua dengan menyidik faktor-factoryang menyusun kontrak, yaitu variabel menjadi faktor- faktor

atau subvariabel. Subvariabel dalam penelitian ini adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

- c) Menyusun butir-butir pertanyaan, adalah langkah ketiga dengan menyusun butir-butir pertanyaan atau pernyataan yang mengacu pada faktor yang berpengaruh pada penelitian ini.

Tabel 6. Kisi-kisi Angket Uji Efektifitas

Variabel	Sub Variable	Indikator	NO. Butir	Jumlah	
				Sebelum uji coba	Sesudah uji coba
Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan di HSC UNY	<i>Tangibles</i>	Sarana dan prasarana yang optimal	1,2,3,4,5,6,7	7	7
	<i>Reliability</i>	Keandalan karyawan	8,9,10,11,12,13,14,15,16	9	9
	<i>Responsiveness</i>	-daya tanggap karyawan	17,18,19,20	4	4
	<i>Assurance</i>	-jaminan keamanan	21,22,23,24	4	4
		konsumen			
	<i>Empathy</i>	-komunikasi yang baik dengan konsumen	25,26,27,28,29,30	6	6
	Total			30	30

E. Teknik Analisis Data

Analisis data penelitian dilakukan setelah pengumpulan data selesai untuk mengetahui penilaian dari produk yang telah dikembangkan. Datapenelitian diperoleh dari angket yang telah diisi oleh ahli media, ahli materi, dan calon member atau pasien. Menurut Arikunto (2013:278), terdapat tiga langkah dalam melakukan analisis data, yaitu: (1) Persiapan, (2) Tabulasi, dan (3) Penerapan

data sesuai dengan pendekatan penelitian.

Kegiatan yang dilakukan dalam langkah persiapan meliputi mengecek nama dan kelengkapan identitas pengisi, mengecek kelengkapan data, dan juga mengecek macam isian data. Pada tahap tabulasi, kegiatan analisis data dapat berupa pemberian skor terhadap item-item yang perlu diberikan skor. Pada penelitian pengembangan ini, instrumen yang digunakan disusun dengan skala Likert dengan interval 1 sampai 5. Untuk memperoleh data kuantitatif maka masing-masing alternatif jawaban kemudian diberi skor sebagai berikut:

Tabel 7. Skor Penilaian Jawaban

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju/Sangat Baik	5
Setuju/Baik	4
Ragu-ragu/Cukup	3
Tidak Setuju/Kurang	2
Sangat Tidak Setuju/Sangat Kurang	1

Setelah skor ditentukan maka data diterapkan dalam perhitungan untuk menilai kelayakan dalam bentuk persentase, secara ringkas dapat digambarkan dengan rumus berikut: (Purwanto, 1996: 102). Persentase kelayakan yang didapat kemudian dikonversikan ke dalam kalimat untuk menilai kelayakan media. Berikut ini adalah tabel pedoman kriteria persentase kelayakan media menurut Arikunto dan Jabar (2004:18):

Tabel 8. Kriteria kelayakan media

Presentase Kelayakan	Interpretasi
81-100%	Sangat Layak
61-80%	Layak
41-40%	Cukup Layak
21-40%	Tidak Layak
<21%	Sangat Tidak Layak

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Hasil Pengembangan Produk

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem model manajemen layanan di HSC FIK UNY berbasis android sehingga memudahkan masyarakat yang akan menggunakan layanan di HSC FIK UNY, seperti layanan kesehatan, klinik terapi dan pusat kebugaran (*gym*). Langkah-langkah pengembangan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Potensi dan Masalah

HSC FIK UNY merupakan unit yang dimiliki oleh UNY guna mendukung prinsip Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengembangan, serta pengabdian kepada masyarakat. Untuk mencapai prinsip tersebut, HSC UNY harus mengikuti perkembangan digital agar mempercepat pencapaian prinsip Tri Dharma Perguruan Tinggi, salah satunya dengan pengembangan aplikasi berbasis android. Namun saat ini HSC UNY belum menerapkan hal tersebut, pelayanan yang dilakukan masih manual, artinya masyarakat harus datang langsung ke HSC UNY untuk melakukan pendaftaran ataupun mendapatkan informasi.

Berdasarkan masalah diatas, diperlukan pengembangan media pelayanan berbasis android agar memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi ataupun melakukan pendaftaran, sehingga

harapannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan di HSC UNY serta mempromosikan dan menambah daya tarik masyarakat.

2. Pengumpulan Informasi

Setelah peneliti menyelesaikan observasi melalui pengamatan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) Kurangnya promosi yang dilakukan oleh pihak manajemen. (2) Kurangnya keterlibatan digital pada pelayanan di HSC UNY (3) Banyak pasien atau member yang mengeluhkan mengenai pekayanan khususnya pendaftaran dan inforamasi- informasi terbaru. Pada playstore belum ditemukan aplikasi HSC UNY untuk menunjang pelayanan.



Gambar 3. Survei playstore kata kunci HSC UNY

Tahapan aplikasi yang dibuat adalah media aplikasi HSC UNY berupa media layanan konsumen berformat .apk dengan nama “HSC UNY” berisi fitur yang akan memudahkan masyarakat ketika akan berkunjung ke HSC UNY dalam hal pelayanan dan informasi. Maka dari itu, peneliti bermaksud mengembangkan aplikasi berbasis android untuk menunjang layanan di HSC UNY.

B. Desain Produk

Pengembangan aplikasi pada penelitian ini berawal dari belum adanya peran digital pada pelayanan di HSC UNY. Sehingga masyarakat yang akan mendapatkan informasi atau melakukan pendaftaran harus datang langsung ke HSC. Hal tersebut menjadikan kurang efektif dan menimbulkan rasa kurang nyaman untuk pengunjung HSC UNY. Aplikasi yang akan dikembangkan memiliki fitur dan tampilan yang mudah dan sederhana sehingga tidak menyulitkan ketika digunakan oleh masyarakat. Desain produk aplikasi HSC UNY dapat diakses dengan efektif dan mudah oleh masyarakat, berikut desain aplikasi yang dikembangkan:

1. Rancangan Desain Produk

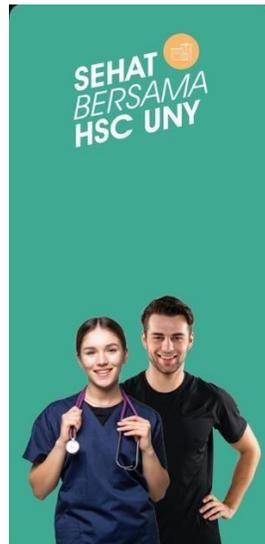
Merancang desain alur sistem layanan HSC UNY dalam bentuk *Entity Relationship Diagram* (ERD) yaitu sebuah model untuk menyusun database agar dapat menggambarkan data yang mempunyai relasi dengan database yang akan didesain.

a. Tampilan Desain Produk Awal

Desain produk awal awal aplikasi HSC UNY meliputi: (1) halaman loading, (2) halaman registrasi, (3) halaman masuk (4) halaman beranda, (5) halaman fasilitas, (6) halaman kontak pendaftaran dan konsultasi, (7) halaman daftar harga, (8) halaman promp dan event, (9) halaman artikel Kesehatan, (10) halaman testimoni, (11) halaman tentang HSC, (12) halaman tim penyusun.

1) Halaman Loading

Saat membuka aplikasi HSC UNY akan muncul halaman loading yang merupakan halaman untuk menunggu saat aplikasi menyiapkan data. Terlihat logo berupa teks “Sehat Bersama HSC UNY”.



Gambar 4. Tampilan halaman loading aplikasi HSC UNY

2) Halaman Registrasi

Halaman registrasi berisikan kolom masuk apabila sudah memiliki akun dan daftar jika belum memiliki akun. Pada tampilan *background* diberikan dengan warna hijau dan putih serta terdapat foto gedung HSC UNY.



Gambar 5. Tampilan halaman registrasi aplikasi HSC UNY

3) Halaman Registrasi Data Diri

Halaman ini ditujukan kepada pengunjung yang belum memiliki akun pada aplikasi HSC UNY, data diri diisi sesuai dengankolom yang disediakan.



Gambar 6. Tampilan halaman registrasi diri aplikasi HSC UNY

4) Halaman Log in

Halaman ini ditujukan untuk pengguna yang telah memiliki akun di aplikasi HSC UNY. Pengunjung memasukkan email dan *password* yang telah di input pada halaman registrasi data diri saat pendaftaran.



Gambar7. Tampilan halaman log in aplikasi HSC UNY

5) Halaman Beranda

Halaman ini menampilkan semua unit yang ada di HSC UNY (layanan kesehatan, terapi, rehabilitasi, dan pusat kebugaran). Pengguna dapat memilih fitur sesuai dengan tujuan layanannya.



Gambar 8. Tampilan halaman beranda aplikasi HSC UNY

6) Halaman Sub Menu Unit

Halaman ini menampilkan sub menu pelayanan yang ada pada masing-masing unit layanan. Pengguna dapat memilih fitur yang diinginkan. Misalnya ingin melihat fasilitas di unit terapi HSC UNY, maka klik fitur “fasilitas”.



Gambar 9. Tampilan halaman sub menu aplikasi HSC UNY

7) Halaman Menu Fasilitas, Pendaftaran dan Daftar Harga

Halaman ini merupakan tampilan sub menu fasilitas, pendaftara/konsultasi dan daftar harga pada unit “Gym” di HSC UNY. Pengguna dapat melihat fasilitas yang tersedia di fitness center HSC UNY. Pada unit lain, pengguna dapat melakukan hal yang serupa diatas.



Gambar 10. Tampilan halaman sub menu fasilitas, aplikasi HSC UNY



Gambar 11. Tampilan halaman sub menu kontak pendaftaran aplikasi HSC UNY

DAFTAR HARGA (UMUM)	
PENDAFTARAN	Rp. 25.000,-
INSIDENTAL	Rp. 50.000,-
1 BULAN	Rp. 225.000,-
2 BULAN	Rp. 400.000,-
3 BULAN	Rp. 550.000,-
DAFTAR HARGA (DOSEN, KARYAWAN, MAHASISWA, ALUMNI UNY)	
1 BULAN	Rp. 175.000,-
3 BULAN	Rp. 400.000,-
DAFTAR	

Gambar 12. Tampilan halaman sub menu daftar harga aplikasi HSC UNY

8) Halaman Beranda – Cek BMI

Pada halaman ini pengguna dapat melakukan pengecekan BMI (*Body Mass Index*). Pengguna melakukan input data sesuai dengan menu kolom yang tersedia. Klik “hitung” untuk mengetahui hasil BMI pengguna.



Gambar 13. Tampilan halaman Cek BMI aplikasi HSC UNY

9) Halaman Beranda – Hitung BMR dan Kebutuhan Kalori

Pada halaman ini pengguna dapat melakukan pengecekan BMR dan kebutuhan kalori dengan meng input data sesuai menu kolom yang telah tersedia. Klik “hitung” untuk mengetahui hasil penghitungan.



Gambar 14. Tampilan halaman Cek BMR dan kebutuhan kalori aplikasi HSC UNY

10) Halaman Beranda – Promo dan Event

Pada halaman ini pengguna dapat mengetahui informasi mengenai promo dan event yang akan atau sedang berlangsung di HSC UNY.



Gambar 15. Tampilan halaman Promo dan Event aplikasi HSC UNY

11) Halaman Beranda – Artikel Kesehatan

Pada halaman ini pengguna akan mendapatkan informasi mengenai artikel-artikel yang berkaitan dengan kesehatan.



Gambar 16. Tampilan halaman Artikel Kesehatan aplikasi HSC UNY

12) Halaman Beranda – Testimoni

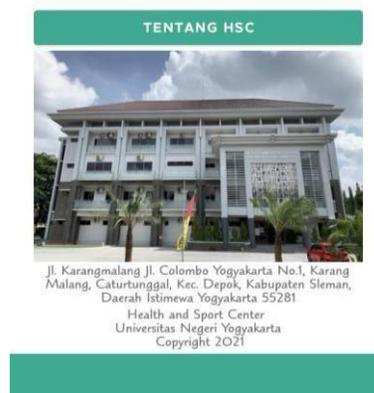
Pada halaman ini pengguna dapat membaca testimoni yang telah diberikan oleh pasien, member dan pengunjung HSC UNY.



Gambar 17. Tampilan halaman testimoni aplikasi HSC UNY

13) Halaman Beranda – Tentang HSC

Pada halaman ini pengguna dapat mengetahui mengenai HSC UNY secara singkat.



Gambar 18. Tampilan halaman Tentang HSC aplikasi HSC UNY

14) Halaman Tim Penyusun

Halaman ini merupakan tim penyusun aplikasi HSC UNY. Terdapat mahasiswa, dosen pembimbing, validator ahli materi dan media.



Gambar 19. Tampilan halaman tim penyusun aplikasi HSC UNY

C. Validasi Desain

1. Ahli Materi

Setelah proses pembuatan desain dan mengembangkan aplikasi, langkah selanjutnya adalah melakukan pengembangan aplikasi yang telah dirancang. Dalam sebuah aplikasi terdapat materi yang perlu diperhatikan, agar kesesuaian antara aplikasi dengan materi tetap sinkron. Validator materi dalam penelitian ini adalah Dr. Sulistiyono, M.Pd dan Dr. Drs. Sumarjo, M.Kes, berikut hasil validasi pada tabel dibawah ini:

Tabel 9. Hasil Uji Ahli Materi

Ahli	Aspek	Nilai yang Diperoleh	Nilai Maksimal	Presentase
Ahli Materi 1	Aplikasi Android	49	50	98%
	Buku Panduan Aplikasi	58	60	96,6%
Ahli Materi 2	Aplikasi Android	46	50	92%
	Buku Panduan Aplikasi	56	60	93,3%
Rata-Rata				94,9%

Hasil validasi dari ahli materi 1 pada aspek android sebesar 95,2% dengan kategori sangat layak, kemudian pada aspek buku panduan aplikasi sebesar 96,6% dengan kategori sangat layak. Selanjutnya ahli materi 2

memberikan penilaian pada aspek android dengan presentase 92% dengan kategori sangat layak, kemudian pada aspek buku panduan aplikasi memberikan penilaian dengan presentase 93,3%, dengan kategori sangat layak. Dengan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa ahli materi pada penelitian pengembangan aplikasi HSC UNY berbasis android ini, memberikan penilaian dengan kategorisangat layak untuk digunakan.

2. Ahli Media

Ahli media merupakan pakar teknologi dari aplikasi yang dikembangkan. Tugas dari ahli media adalah untuk menilai kelayakan media yang dikembangkan dalam hal tampilan, layout, *fonts*, gambar, suara, warna dan gerak. Validator media dalam penelitian ini adalah bapak Dr. Sigit Nugroho, M.Or dan bapak Dr. Yudik Prasetyo, M.Kes. berikut hasil validasi pada tabel dibawah ini:

Tabel 10. Hasil Uji Ahli Media

Ahli	Aspek	Nilai yang Diperoleh	Nilai Maksimal	Presentase
Ahli Media 1	Aplikasi Android	76	80	95%
	Buku Panduan Aplikasi	58	60	96,6%
Ahli Media 2	Aplikasi Android	75	80	93,8%
	Buku Panduan Aplikasi	55	60	91,7%
Rata-Rata				94,3%

Hasil validasi dari ahli media1 pada aspek android sebesar 95% dengan kategori sangat layak, kemudian pada aspek buku panduan aplikasi sebesar 96,6% dengan kategori sangat layak. Selanjutnya ahli materi 2 memberikan penilaian pada aspek android dengan presentase 91,7% dengan kategori sangat layak, kemudian pada aspek buku panduan aplikasi memberikan penilaian dengan presentase 91,7%, dengan kategori sangat layak. Dengan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa ahli media pada penelitian pengembangan aplikasi HSC UNY berbasis android ini, memberikan penilaian dengan kategori sangat layak untuk digunakan.

3. Revisi Desain

Setelah dilakukan validasi aplikasi dan buku panduan oleh para validator media dan materi, secara garis besar aplikasi dapat dilanjutkan untuk dikembangkan, namun terdapat masukan dan saran dari para validator, agar aplikasi yang akan dikembangkan lebih baik dan mudah digunakan oleh

masyarakat. Berikut masukan oleh para validator:

a. Ahli Materi 1

Berdasarkan validasi ahli materi 1 pada prototype, diberikan saran untuk menambah daftar isi dan nomor halaman pada buku panduan aplikasi agar memudahkan pengguna untuk mencari halaman mengenai pemakaian aplikasi HSC UNY. Serta pada buku panduan, sebaiknya warna tulisan pada judul sampul lebih diperjelas.

b. Ahli Materi 2

Berdasarkan validasi ahli materi 2 pada prototype, diberikan saran agar nomor kontak untuk pendaftaran dan konsultasi sebaiknya masing-masing unit di HSC UNY memiliki nomor kontak sendiri yang langsung tertuju pada masing-masing unit agar memudahkan dan mempercepat informasi.

c. Ahli Media 1

Berdasarkan ahli media 1 pada prototype, terdapat komentar dan saran untuk diberi tambahan fitur saran dari pengunjung HSC UNY sehingga masyarakat mudah untuk memberikan masukan dan saran mengenai layanan di HSC UNY.

d. Ahli Media 2

Berdasarkan saran ahli media 2 pada prototype, terdapat komentar dan saran untuk tampilan ampilan awal pada selamat datang tulisan HSC sebaiknya jangan singkatan atau diberi keterangan. Setelah itu dibawahnya baru singkatan HSC. Tulisan paling bawah diberi tambahan alamat HSC,

logo gambar gym sebaiknya diganti dengan gambar dumbel, kepala tangan atau gambar yang lain yang bisa mengidentifikasi kalau gambar tersebut *gym* atau pusat kebugaran, karena gambar yang ditampilkan terlihat seperti gambar anak panah, selain testimoni bisa ditambah terkait dengan ulasan para pengunjung yang sifatnya *uptodate*.

D. Uji Coba Produk

1. Uji Coba Kelompok Kecil

Uji coba kelompok kecil bertujuan untuk mengetahui hasil produk awal yang telah divalidasi oleh ahli materi dan media dengan subjek dalam skala kecil. Subjek akan menggunakan aplikasi HSC UNY dan setelahnya akan memberikan penilaian terhadap aplikasi tersebut untuk dilakukan revisi sehingga akan lebih baik dan dapat dilakukan uji coba kembali dalam skala besar. Dalam uji coba kelompok kecil ini melibatkan pasien dan member HSC UNY yang berjumlah 20 orang.

Uji coba skala kecil dilakukan oleh 20 orang responden yang terdiri atas pasien/member (pengunjung) HSC UNY. Responden akan memberikan penilaian aplikasi hasil revisi dari validasi ahli materi dan media dari aspek kegunaan, informasi dan tampilan pada kuisisioner yang telah disediakan, yang kemudian hasil tersebut akan diperbaiki untuk diuji cobakan pada skala besar. Berikut deskripsi hasil penilaian pada uji coba skala kecil:

Tabel 11. Hasil Uji Coba Skala Kecil

No	Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	81% s.d. 100%	Sangat setuju	15	75%
2.	61% s.d. 80%	Setuju	5	25%
3.	41% s.d 60%	Cukup setuju	0	0%
4.	21% s.d. 40%	Kurang setuju	0	0%
5.	0% s.d. 20%	Sangat tidak setuju	0	0%
TOTAL			20	100%

Berdasarkan hasil uji coba skala kecil pada aplikasi HSC UNY yang dilakukan oleh 20 responden menyatakan bahwa 75% (15 pengunjung) menyatakan sangat setuju dan 25% (5 pengunjung) menyatakan setuju. Maka, aplikasi HSC UNY layak untuk dikembangkan untuk menunjang pelayanan di HSC UNY.

2. Revisi Produk Uji Coba Skala Kecil

Setelah dilakukan uji coba dengan skala kecil maka dapat diketahui penilaian dan masukan dari responden mengenai aplikasi HSC UNY. Pada uji coba skala kecil terdapat masukan mengenai tampilan daftar harga yang belum lengkap dan ringkas. Maka dilakukan revisi dan setelahnya di uji

cobakan dalam skala besar guna meningkatkan pelayanan di HSC UNY.

1. Uji Coba Kelompok Besar

Uji coba skala kecil dilakukan oleh 50 orang responden yang terdiri atas pasien/member (pengunjung) HSC UNY. Responden akan memberikan penilaian aplikasi hasil revisi dari validasi ahli materi dan media dari aspek kegunaan, informasi dan tampilan pada kuisioner yang telah disediakan, yang kemudian hasil tersebut akan diuji cobakan untuk dilakukan post tes pada uji efektivitas. Berikut deskripsi hasil penilaian pada uji coba skala besar:

Tabel 12. Hasil Uji Skala Besar

No	Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	81% s.d. 100%	Sangat setuju	37	74%
2.	61% s.d. 80%	Setuju	13	26%
3.	41% s.d 60%	Cukup setuju	0	0%
4.	21% s.d. 40%	Kurang setuju	0	0%
5.	0% s.d. 20%	Sangat tidak setuju	0	0%
TOTAL			50	100%

Berdasarkan hasil uji coba skala besar pada aplikasi HSC UNY yang dilakukan oleh 50 responden menyatakan bahwa 74% (37 pengunjung)

menyatakan sangat setuju dan 26% (13 pengunjung) menyatakan setuju. Maka, aplikasi HSC UNY layak untuk dikembangkan untuk menunjang pelayanan di HSC UNY.

3. Revisi Produk Uji Coba Skala Besar

Setelah dilakukan uji coba dalam skala besar, diketahui hasil yang didapatkan sangat baik sehingga tidak ada revisi yang dilakukan.

E. Uji Efektivitas

Uji efektifitas bertujuan untuk mengetahui keefektifan produk yang telah dikembangkan. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan di HSC UNY. Maka, uji efektifitas pada penelitian ini sangat diperlukan guna mengetahui apakah aplikasi yang telah dikembangkan dapat efektif meningkatkan pelayanan di HSC UNY. Tingkat kepuasan pelayanan diukur dengan kuisioner dengan jumlah pertanyaan 30 butir dengan rentang skor 1-4, sehingga akan diperoleh skor ideal antara 3-120 poin. Responden berjumlah 50 pasien, member atau pengunjung di HSC UNY. Berikut tabel hasil deskriptif data uji efektifitas pada penelitian ini:

Tabel 13. Hasil Deskriptif Uji Efektivitas Kualitas Layanan *Pretest* dan *Posttest*

No	Interval	Jawaban	PreTest	%	PostTest	%
1	98 – 120	Sangat Puas	31	62%	47	94%
2	76 - 97	Puas	19	38%	3	6%
3	53 - 75	Tidak Puas	0	0	0	0
4	30 - 52	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
TOTAL			50	100%	50	100%

Berdasarkan tabel diatas diketahui tingkat kepuasan pasien, member dan pengunjung HSC UNY terhadap pelayanan antara sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi HSC UNY. Sebelum menggunakan aplikasi, mayoritas pasien, member dan pengunjung meraskan sangat puas dengan presentase 62%, kemudian dengan kategori puas dengan presentas 38%, tidak ada pengunjung yang memberikan penilaian tpada kategori idak puas bahkan sangat tidak puas. Setelah aplikasi HSC UNY berhasil dikembangkan dengan melewati proses validasi ahli materi dan media, uji coba skala kecil dan besar maka pengunjung memberikan penilaian kembali terhadap pelayanan di HSC UNY secara keseluruhan. Adapun hasil penilaian setelah menggunakan aplikasi HSC UNY, mayoritas memberikan penilaian pada kategori sangat puas dengan presentase 94% dan kategori puas dengan presentase 6%, pasien, member dan pengunjung tidak ada yang memberikan penilaian pada kategori tidak puas dan sangat tidak puas.

Data descriptive statistics pretest dan *posttest* kepuasan konsumen

digunakan untuk mengetahui nilai rata-rata, nilai tertinggi, nilai terendah, dan standar deviasi dari hasil pretest dan posttest kualitas pelayanan personal di HSC UNY.

Tabel 14. Deskripsi Data PreTest dan PostTest Kualitas Layanan

Statistik	Kualitas Layanan	
	PreTest	PostTest
Mean	85,83%	95,16%
Standard Deviation	10,15	7,2
Minimum	81	93
Maximum	117	120

Dari table diatas diketahui tingkat kepuasan pasien, pengunjung dan member HSC UNY terhadap kualitas pelayanan sebelum menggunakan aplikasi HSC UNY adalah; mean 103,6, standar deviation 10,15, nilai minimum 81 dan nilai maksimum 117. Adapun tingkat kepuasan pasien, pengunjung dan member HSC UNY terhadap kualitas pelayanan setelah melihat dan menggunakan aplikasi HSC UNY adalah: mean sebesar 114,14, standar deviation 7,2, nilai minimum sebesar 93 dan nilai maksimum sebesar 120.

Tingkat kepuasan pasien, pengunjung dan member HSC UNY terhadap kualitas pelayanan didasarkan pada faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dan deskripsi hasil penelitian masing-masing faktor tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Faktor Tangibles

Faktor *tangibles* diukur dengan kuisisioner yang berjumlah 7 poin pertanyaan dengan skala penilaian 1-4, sehingga dapat diperoleh rentang skor 7-28. Berikut hasil data setelah ditabulasi:

Tabel 15. Hasil Uji Efektivitas Faktor *Tangibles*

No	Interval	Jawaban	PreTest	%	PostTest	%
1	25 - 28	Sangat Puas	32	64%	46	92%
2	19 - 24	Puas	16	32%	4	8%
3	13 - 18	Tidak Puas	2	4%	0	0
4	7 - 12	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Total			50	100%	50	100%

Dari tabel di atas diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan sebelum menggunakan aplikasi HSC UNY (*pretest*) sebagian besar berada pada kategori sangat puas dengan presentase 64%, kemudian diikuti kategori puas dengan presentase 32%, kategori tidak puas dengan presentasi 4%, dan tidak ada penilaian pada kategori sangat tidak puas. Adapun hasil presentase tingkat kepuasan pasien, member dan pengunjung HSC UNY terhadap kualitas layanan setelah menggunakan aplikasi HSC UNY (*posttest*), sebagian besar berada pada kategori sangat

puas dengan presentase 92%, selanjutnya kategori puas dengan presentase 8%, dan tidak ada penilaian pada kategori tidak puas dan sangat tidak puas.

2. Faktor Reliability

Faktor *reliability* diukur dengan kuisisioner yang berjumlah 9 poin pertanyaan dengan skala penilaian 1-4, sehingga dapat diperoleh rentang skor 9-36. Berikut hasil data setelah ditabulasi:

Tabel 16. Hasil Uji Efektivitas faktor *reliability*

No	Interval	Jawaban	PreTest	%	PostTest	%
1	33 -36	Sangat Puas	24	48%	40	80%
2	25 - 32	Puas	26	52%	10	20%
3	17 - 24	Tidak Puas	0	0	0	0
4	9 - 16	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Total			50	100%	50	100%

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien, member dan pengunjung terhadap kualitas layanan sebelum menggunakan aplikasi HSC UNY (*pretest*) sebagian besar berada pada kategori puas dengan presentase 52%, kemudian diikuti kategori sangat puas dengan presentase 48%, tidak ada penilaian pada kategori tidak puas dan kategori sangat tidak puas. Adapun hasil presentase tingkat kepuasan pasien, member dan pengunjung HSC UNY terhadap kualitas layanan setelah menggunakan aplikasi HSC UNY (*postest*), sebagian besar memberikan

penilaian pada kategori sangat puas dengan presentase 80%, kemudian kategori puas dengan presentase 20%, dan tidak ada yang memberikan penilaian pada kategori tidak puas dan sangat tidak puas.

3. Faktor Responsiveness

Faktor *responsiveness* diukur dengan kuisisioner yang berjumlah 4 poin pertanyaan dengan skala penilaian 1-4, sehingga dapat diperoleh rentang skor 4-16. Berikut hasil data setelah ditabulasi:

Tabel 17. Hasil Uji Efektivitas faktor *responsiveness*

No	Interval	Jawaban	PreTest	%	PostTest	%
1	16	Sangat Puas	9	18%	32	64%
2	12 - 15	Puas	37	74%	18	36%
3	8 - 11	Tidak Puas	3	6%	0	0
4	4 - 7	Sangat Tidak Puas	1	2%	0	0
Total			50	100%	50	100%

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien, member dan pengunjung terhadap kualitas layanan sebelum menggunakan aplikasi HSC UNY (*pretest*) sebagian besar berada pada kategori puas dengan presentase 74%, kemudian diikuti kategori sangat puas dengan presentase 18%, selanjutnya kategori tidak puas dengan presentase 6% dan

kategori sangat tidak puas dengan presentase 2%. Adapun hasil presentase tingkat kepuasan pasien, member dan pengunjung HSC UNY terhadap kualitas layanan setelah menggunakan aplikasi HSC UNY (*posttest*), sebagian besar memberikan penilaian pada kategori sangat puas dengan presentase 64%, kemudian kategori puas dengan presentase 36%, dan tidak ada yang memberikan penilaian pada kategori tidak puas dan sangat tidak puas.

4. Faktor Assurance

Faktor *assurance* diukur dengan kuisiner yang berjumlah 4 poin pertanyaan dengan skala penilaian 1-4, sehingga dapat diperoleh rentang skor 4-16. Berikut hasil data setelah ditabulasi:

Tabel 18. Hasil Uji Efektivitas faktor *assurance*

No	Interval	Jawaban	PreTest	%	PostTest	%
1	16	Sangat Puas	8	16%	23	46%
2	12 - 15	Puas	38	76%	25	50%
3	8 - 11	Tidak Puas	4	8%	2	4%
4	4 - 7	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Total			50	100%	50	100%

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien, member dan pengunjung terhadap kualitas layanan sebelum menggunakan aplikasi HSC UNY (*pretest*) sebagian besar berada pada kategori puas

dengan presentase 76%, kemudian diikuti kategori sangat puas dengan presentase 16%, selanjutnya kategori tidak puas dengan presentase 8% dan tidak ada kategori sangat tidak puas. Adapun hasil presentase tingkat kepuasan pasien, member dan pengunjung HSC UNY terhadap kualitas layanan setelah menggunakan aplikasi HSC UNY (*postest*), sebagian besar memberikan penilaian pada kategori sangat puas dengan presentase 50%, kemudian kategori puas dengan presentase 46%, dan kategori tidak puas dengan presentase 4%, tidak ada yang memberikan penilaian pada kategori sangat tidak puas.

5. Faktor Emphaty

Faktor *emphaty* diukur dengan kuisisioner yang berjumlah 6 poin pertanyaan dengan skala penilaian 1-4, sehingga dapat diperoleh rentang skor 6-24. Berikut hasil data setelah ditabulasi:

Tabel 19. Hasil Uji Efektivitas faktor *emphaty*

No	Interval	Jawaban	PreTest	%	PostTest	%
1	21 - 24	Sangat Puas	26	52%	42	84%
2	16 - 20	Puas	24	48%	8	16%
3	11 - 15	Tidak Puas	0	0	0	0
4	6 - 10	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
TOTAL			50	100%	50	100%

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien, member dan pengunjung terhadap kualitas layanan sebelum menggunakan aplikasi HSC UNY (*pretest*) sebagian besar berada pada kategori sangat puas dengan presentase 52%, kemudian diikuti kategori puas dengan presentase 48%, kemudian tidak ada penilaian pada kategori tidak puas dan sangat tidak puas. Adapun hasil presentase tingkat kepuasan pasien, member dan pengunjung HSC UNY terhadap kualitas layanan setelah menggunakan aplikasi HSC UNY (*posttest*), sebagian besar memberikan penilaian pada kategori sangat puas dengan presentase 84%, kemudian kategori puas dengan presentase 16%, dan tidak ada yang memberikan penilaian pada kategori tidak puas dan sangat tidak puas.

a. Uji Wilcoxon Signed Ranks Test

Langkah pertama dilakukan uji normalitas terhadap data pada uji efektivitas saat *pretest* dan *posttest*. Data yang dihasilkan adalah data tidak terdistribusi normal, sebagai berikut:

Tests of Normality					
Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
.144	50	.012	.928	50	.005

a. Lilliefors Significance Correction

Selanjutnya dilakukan Uji Wilcoxon Signed Ranks Test karena data tidak terdistribusi normal. Berikut hasil uji Wilcoxon Signed Ranks Test:

Wilcoxon Signed Ranks Test

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
PostTest - PreTest	Negative Ranks	0 ^a	.00	.00
	Positive Ranks	50 ^b	25.50	1275.00
	Ties	0 ^c		
	Total	50		

a. PostTest < PreTest

b. PostTest > PreTest

c. PostTest = PreTest

Test Statistics^a

	PostTest - PreTest
Z	-6.162 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

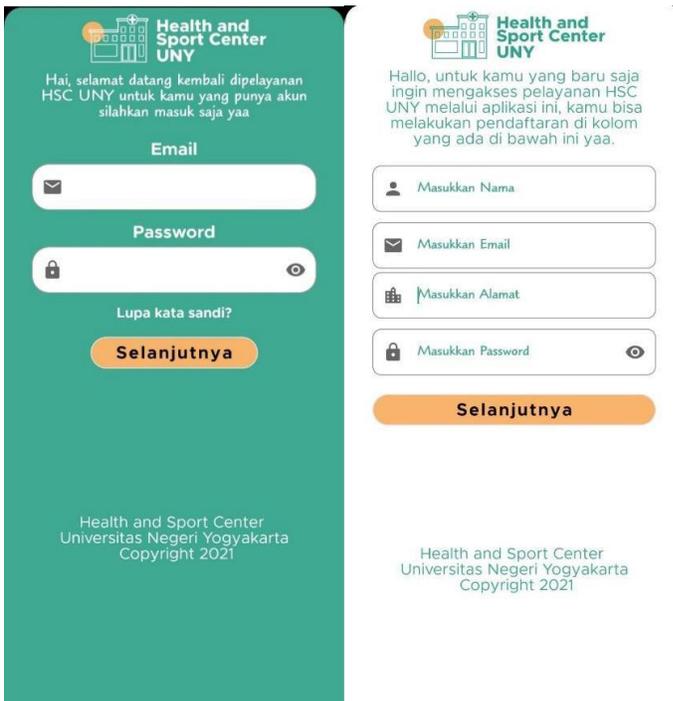
a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on negative ranks.

Hasil data menunjukkan bahwa hasil uji beda data pretest dan posttest memiliki signifikansi 0,000, yang berarti terdapat perbedaan signifikan, karena nilai $p < 0,05$. Artinya, terdapat perbedaan kualitas layanan antara pasien, member dan pengunjung sebelum menggunakan aplikasi HSC UNY dan sesudah menggunakan aplikasi HSC UNY.

1. Penggunaan Massal

Produk akhir pada penelitian ini adalah aplikasi berbasis android yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan di HSC UNY. Aplikasi ini akan memudahkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran dan mendapatkan informasi mengenai HSC UNY. Aplikasi yang dikembangkan pada penelitian ini telah melewati validasi ahli materi dan media dan telah dilakukan uji coba dalam skala kecil dan skala besar. Hasil produk akhir dapat ditampilkan sebagai berikut:



Gambar 20. Cara Daftar akun HSC UNY

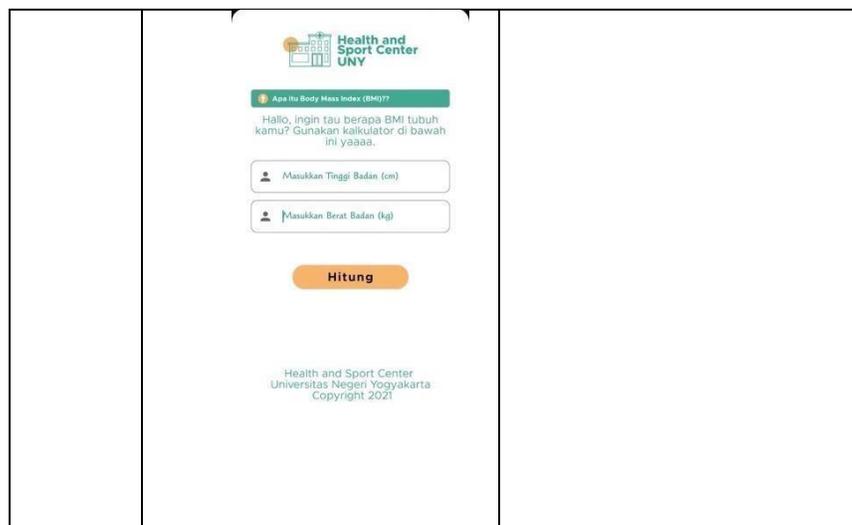
1		<p>Klik “DAFTAR” untuk pengguna baru atau belum memiliki akun.</p>
---	---	--

2		<p>Isikan data yang dimintadan klik selanjutnya.</p>
---	---	--

3		Tampilan beranda aplikasi HSC UNY
4		Sub menu aplikasi pada masing-masing unit. Pengguna dapat memilih layanan yang akan digunakan

5.		Gambar contoh fasilitas pada sub menu masing-masing unit
6.		Tampilan kontak pendaftaran dan konsultasi, yang terhubung dengan Whatsapp.
7.		Gambar daftar harga pada sub menu masing-masing unit.

8.		Tampilan menu Cek BMI pada beranda. Input data sesuai permintaan untuk mengetahui BMI, lalu klik hitung.



9.		<p>Tampilan menu setelah klik pada Cek BMR dan kebutuhan kalori di beranda. Input data sesuai permintaan untuk mengetahui BMR dan kebutuhan kalori, lalu klik hitung.</p>
10.		<p>Pada tampilan beranda (<i>scroll</i> ke bawah) terdapat fitur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • promo dan event yang terbaru (<i>uptodate</i>) dari HSC UNY

	 <p>The screenshot shows a mobile application interface. At the top, there is a user profile section with the name 'Inas Gita' and email 'prisma23arumsari@gmail.com'. Below this is a 'PROMO DAN EVENT' section featuring a banner for 'Pemeriksaan PSA dan POST Vaksasi Covid-19' with prices of Rp 565 and Rp 198. The bottom section is titled 'ARTIKEL KESEHATAN' and shows a thumbnail for an article about staying active during COVID-19.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • artikel kesehatan yang akan memberikan tips dan saran untuk pengguna
11.	 <p>The screenshot shows a mobile application interface with a testimonial section. It features a user profile for 'Inas Gita' and a section titled 'TESTIMONI'. The testimonials include: <ul style="list-style-type: none"> Ajik - Mahasiswa UNY: "Sport Massage di HSC sangat nyaman dan enak sekali. Badan terasa lengkung enteng dang tidak kaku lagi" "Saya ke sini karena beberapa waktu lalu, mengalami cedera bahu. Sudah dua kali berangkat terapi, dan hasilnya mulai membaik. terimakasih HSC UNY" Moodie - Dosen UAD: "Sebagai member fitness di sini, alatnya sangat lengkap dan terbaru. Saya jadi semangat berlatih di sini." Toni - Member Fitness HSC UNY: "Minggu lalu saya melakukan pemeriksaan kesehatan di sini. Dokternya ramah dan obat yang diberikan membuat saya membaik dan berangsur sehat." Berto - Mahasiswa Pascasarjana UNY </p>	Tampilan fitur testimoni pada menu beranda saat dilakukan <i>scroll</i> ke bawah
12.		Tampilan menu tentang HSC pada menu beranda saat <i>scroll</i> kebawah.

		
13.		<p>Pada menu beranda (pojok kanan atas ikon i) dapat diketahui untuk penyusun aplikasi HSCUNY</p>
14.		<p>Apabila pengguna akan mengakhiri aplikasi HSC UNY, dapat melakukan klik tombol kembali pada smartphone dan akan muncul pertanyaan</p>

		<p>“apakah kamu yakin keluar?” lalu klik “iya” maka otomatis aplikasi HSC UNY akan tertutup.</p>
--	---	--

F. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengembangkan aplikasi HSC UNY berbasis android untuk menunjang layanan di HSC UNY. Aplikasi HSC UNY yang dikembangkan berupa layanan pendaftaran dan informasi mengenai HSC UNY yang masing-masing terdiri atas 4 unit pelayanan (layanan kesehatan, klinik terapi, *fitness center* dan rehabilitasi).

Pada tahap validasi oleh ahli materi diperoleh hasil rata-rata presentase sebesar 94,4% dengan kategori **sangat baik/sangat layak**, sedangkan hasil uji ahli media diperoleh presentase rata-rata sebesar 94,3% dengan kategori **sangat baik/sangat layak**. Hasil dari uji ahli materi dan media yang telah dilakukan menunjukkan bahwa aplikasi HSC UNY berbasis android yang dikembangkan dinyatakan sangat layak untuk meningkatkan kualitas layanan di HSC UNY.

Terdapat komentar dan saran pada tahap validasi ini baik oleh ahli materi ataupun media, misalnya sebaiknya nomor telepon pada masing-masing unit dibedakan agar mempercepat informasi, dan ditambahkan kolom saran yang bisa di tambahkan langsung oleh engunjung HSC UNY.

Setelah dilakukan revisi dari hasil validasi ahli materi dan ahli media, selanjutnya dilakukan uji coba dalam skala kecil dan skala besar. Pada uji coba skala kecil dilakukan oleh 20 responden dan hasil penilaian rata-rata terhadap aspek kegunaan sebesar 88% dengan kategori sangat setuju/sangat layak, hasil penilaian terhadap aspek informasi sebesar 88% dengan kategori sangat setuju/sangat layak, hasil penilaian terhadap aspek tampilan sebesar 89% dengan kategori sangat setuju/sangat layak. Berdasarkan hasil penilaian tersebut, nilai tersebut dikonversikan berdasarkan konversi skor uji coba sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil penilaian terhadap aspek kegunaan, aspek informasi, dan aspek tampilan sangat layak. Pada tahap uji coba kelompok besar, dengan jumlah responden sebanyak 50 orang memberikan hasil pada aspek kegunaan sebesar 90% dengan kategori sangat setuju/sangat layak, diikuti dengan aspek informasi sebesar 90% dengan kategori sangat setuju/sangat layak, dan aspek tampilan sebesar 89% dengan kategori sangat setuju/sangat layak.

Selanjutnya setelah dilakukan revisi pada uji coba, maka aplikasi diuji ke efektifitasannya untuk mengetahui kualitas layanan yang lebih efektif dengan

kuisisioner. Pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi, perusahaan atau organisasi akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelayanan dapat diketahui melalui beberapa faktor. Menurut Parasuraman et al. (1988) dan Zeithaml et al. (2009) terdapat teori “SEVQUAL” untuk mengukur kualitas layanan, lima komponen kualitas layanan yaitu *tangibility*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy*. Menurut Fatwa et al (2018: 101) dengan kualitas pelayanan yang baik, maka minat konsumen untuk kembali datang akan selalu ada, namun begitu juga sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk maka akan memberikan citra buruk kepada konsumen yang mengakibatkan konsumen tidak ingin datang kembali. Bahkan konsumen tersebut akan menyampaikan keburukan tersebut pada lebih banyak orang.

Berdasarkan uji efektifitas yang telah dilakukan antara sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi, terdapat perbedaan rata-rata tingkat kepuasan pasien, member dan pengunjung terhadap pelayanan di HSC UNY. Tingkat kepuasan pasien, member dan pengunjung sebelum menggunakan aplikasi HSC UNY rata-rata sebesar 85,83% dan setelah menggunakan aplikasi HSC UNY rata-rata sebesar 95,16%. Dengan peningkatan rata-rata tingkat kepuasan tersebut, dapat diartikan bahwa layanan di HSC UNY setelah menggunakan aplikasi yang dikembangkan pada penelitian ini mengalami peningkatan. Pelayanan yang baik akan berdampak besar terhadap sistem pada sebuah instansi. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama.

Menurut Kumar & Gautam (2014: 334) kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap hubungan pelanggan dan penyedia layanan, dan akan berdampak untuk jangka panjang. Kepuasan pelanggan didapatkan dari harga pelayanan, kualitas layanan dan jasa yang diberikan (Gumusoy & Koseoglu, 2016). Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan didasarkan pada faktor *tangible*, *reliability*, *rensponsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sebagai berikut:

1. Faktor Tangibles

Faktor *tangibles* adalah faktor yang berhubungan dengan fisik atau penampilan secara kasat mata pada sebuah instansi atau perusahaan. Penampilan fisik secara kasat mata menjadi daya tarik yang utama bagi calon pengguna atau masyarakat yang melihat instansi tersebut, sehingga faktor ini sangat penting bagi sebuah instansi untuk diperhatikan secara khusus. Faktor *tangibles* menjadi salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Aliman & Mohamad, 2016: 147).

Pada penelitian ini diperoleh tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan berdasarkan faktor *tangibles* sebelum menggunakan aplikasi HSC UNY (*pretest*) sebagian besar berada pada kategori sangat puas dengan presentase 64%, kemudian diikuti kategori puas dengan presentase 32%, kategori tidak puas dengan presentasi 4%, dan tidak ada penilaian pada kategori sangat tidak puas. Selanjutnya hasil presentase tingkat kepuasan pasien, member dan pengunjung HSC UNY terhadap kualitas layanan setelah menggunakan aplikasi HSC UNY (*postest*),

sebagian besar berada pada kategori sangat puas dengan presentase 92%, selanjutnya kategori puas dengan presentase 8%, dan tidak ada penilaian pada kategori tidak puas dan sangat tidak puas. Dengan hasil tersebut, terlihat bahwa terjadi peningkatan kepuasan pada faktor *tangibles*, dari pasien, member atau pengunjung antara sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi HSC UNY. Kepuasan konsumen yang selalu terjaga terhadap pelayanan khususnya faktor tangible dapat menimbulkan loyalitas yang tinggi. Menurut Irma (2020: 165-166) tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian keseluruhan yang diberikan suatu jasa (fasilitas, pelayanan, respon karyawan) dapat memberikan kesan yang baik untuk tamu, sehingga dapat menimbulkan rasa percaya dan loyal terhadap instansi. Bahkan faktor *tangibles* merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kemudian diikuti oleh faktor *responsiveness* (Lubis, 2013).

2. Faktor Reliability

Reliability atau keandalan adalah suatu sikap untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ada. Pada penelitian ini diperoleh tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan berdasarkan faktor *reliability* sebelum menggunakan aplikasi HSC UNY (*pretest*) sebagian besar berada pada kategori puas dengan presentase 52%, kemudian diikuti kategori sangat puas dengan presentase 48%, tidak ada penilaian pada kategori tidak puas dan kategori sangat tidak puas. Adapun hasil presentase tingkat kepuasan

pasien, member dan pengunjung HSC UNY terhadap kualitas layanan setelah menggunakan aplikasi HSC UNY (*postest*), sebagian besar memberikan penilaian pada kategori sangat puas dengan presentase 80%, kemudian kategori puas dengan presentase 20%, dan tidak ada yang memberikan penilaian pada kategori tidak puas dan sangat tidak puas. Dengan hasil tersebut, terlihat bahwa terjadi peningkatan kepuasan pada faktor *reliability*, dari pasien, member atau pengunjung antara sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi HSC UNY. Menurut Widjoyo (2014: 2) pelayanan yang diberikan misalnya membantu menyelesaikan keluhan, memberikan pelayanan dan informasi secara tepat, dan jam buka pelayanan yang tepat.

3. Faktor Responsiveness

Responsiveness adalah sikap responsive atau daya tanggap karyawan HSC UNY terhadap pasien, member atau pengunjung terhadap kebutuhan dan keluhan yang membutuhkan bantuan pelayanan karyawan secara cepat dan tepat. Pada penelitian ini diperoleh tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan berdasarkan faktor *responsiveness* sebelum menggunakan aplikasi HSC UNY (*pretest*) sebagian besar berada pada kategori puas dengan presentase 74%, kemudian diikuti kategori sangat puas dengan presentase 18%, selanjutnya kategori tidak puas dengan presentase 6% dan kategori sangat tidak puas dengan presentase 2%. Adapun hasil presentase tingkat kepuasan pasien, member dan pengunjung HSC UNY terhadap

kualitas layanan setelah menggunakan aplikasi HSC UNY (*posttest*), sebagian besar memberikan penilaian pada kategori sangat puas dengan presentase 64%, kemudian kategori puas dengan presentase 36%, dan tidak ada yang memberikan penilaian pada kategori tidak puas dan sangat tidak puas. Dengan hasil tersebut, terlihat bahwa terjadi peningkatan kepuasan pada faktor *responsiveness* dari pasien, member atau pengunjung antara sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi HSC UNY. Terdapat sebuah penelitian Hadi & Tarwan (2018: 15) bahwa pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kualitas layanan menunjukkan tidak signifikan. Faktor tersebut dapat dipicu oleh *responsiveness* melibatkan psikologis, dan standar nilai individu yang berbeda, sehingga banyak kasus sulit mengaitkan dengan kepuasan masing-masing individu.

4. Faktor Assurance

Assurance adalah jaminan dan kepastian berupa pengetahuan, sopan santun dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada instansi. Menurut Lupiyoadi (2013) dalam Tanudjaya (2014) *assurance* meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Pada penelitian ini diperoleh tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan berdasarkan faktor *responsiveness* sebelum menggunakan aplikasi HSC UNY (*pretest*) sebagian besar berada pada kategori puas dengan presentase 76%, kemudian diikuti kategori sangat puas dengan presentase 16%, selanjutnya kategori

tidak puas dengan presentase 8% dan tidak ada kategori sangat tidak puas. Adapun hasil presentase tingkat kepuasan pasien, member dan pengunjung HSC UNY terhadap kualitas layanan setelah menggunakan aplikasi HSC UNY (*posttest*), sebagian besar memberikan penilaian pada kategori sangat puas dengan presentase 50%, kemudian kategori puas dengan presentase 46%, dan kategori tidak puas dengan presentase 4%, tidak ada yang memberikan penilaian pada kategori sangat tidak puas. Dengan hasil tersebut, terlihat bahwa terjadi peningkatankepuasan pada faktor *assurance* dari pasien, member atau pengunjung antara sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi HSC UNY. Faktor ini sejatinya akan menimbulkan perasaan aman dan nyaman terhadap pelanggan.

5. Faktor Empathy

Empathy atau empati adalah suatu perasaan yang dirasakan oleh orang lain, artinya kita ikut merasakan perasaan yang dirasakan oleh orang lain, sehingga akan timbul rasa untuk menolong ataupun menawarkan jasa atau bantuan terhadap orang tersebut. Menurut Leong (2015) dalam Naveen & Gurtoo (2020: 1695) empati adalah kesediaan menawarkan layanan kepada pelanggan oleh instansi layanan atau organisasi layanan.

Pada penelitian ini diperoleh tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan berdasarkan faktor *empathy* sebelum menggunakan aplikasi HSC UNY (*pretest*) sebagian besar berada pada kategori sangat puas dengan presentase 52%, kemudian diikuti kategori puas dengan presentase

48%, kemudian tidak ada penilaian pada kategori tidak puas dan sangat tidak puas. Adapun hasil presentase tingkat kepuasan pasien, member dan pengunjung HSC UNY terhadap kualitas layanan setelah menggunakan aplikasi HSC UNY (*postest*), sebagian besar memberikan penilaian pada kategori sangat puas dengan presentase 84%, kemudian kategori puas dengan presentase 16%, dan tidak ada yang memberikan penilaian pada kategori tidak puas dan sangat tidak puas. Dengan hasil tersebut, terlihat bahwa terjadi peningkatan kepuasan pada faktor *empathy*, dari pasien, member atau pengunjung antara sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi HSC UNY. Menurut Subagyo dalam Dewi (2016: 538) empati meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian langsung ke pribadi pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan. Indikatornya mencakup: (a) kemudahan dalam memperoleh layanan, (b) kejelasan informasi, (c) pemahaman pelanggan.

G. Keterbatasan Hasil Penelitian

Terdapat beberapa keterbatasan penelitian, meskipun penelitian ini telah dikembangkan semaksimal mungkin, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi yang dikembangkan hanya dapat diakses oleh smartphone berbasis android, sehingga bagi pengguna selain android belum bisa menggunakan aplikasi yang dikembangkan.

2. Terbatasnya waktu peneliti hanya mengutamakan menu pendaftaran, informasi dan fasilitas.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan dan Saran

1. Produk yang dihasilkan dari penelitian ini adalah aplikasi berbasis android yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan di HSC UNY. Aplikasi yang dikembangkan telah melewati beberapa tahap pembuatan diantaranya adalah pembuatan prototype, validasi ahli materi dan media, uji coba skala kecil dan skala besar serta uji efektivitas.
2. Hasil proses validasi yang diberikan oleh ahli materi untuk menilai isi dari aplikasi HSC UNY berbasis android dan buku panduan dengan tujuan meningkatkan layanan HSC UNY dalam segi kegunaan, informasi dan aspek tampilan dinyatakan dalam kategori sangat baik/sangat layak, sedangkan pada proses validasi ahli media pada penilaian informasi media, tampilan, kegunaan hasilnya termasuk dalam kategori sangat baik/sangat layak. Uji coba kelompok kecil dan kelompok besar yang telah dilakukan pada pasien, member dan pengunjung HSC UNY menghasilkan pada kategori sangat baik/sangat layak.
3. Berdasarkan uji efektivitas yang telah diujikan dengan berdasarkan pada dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* pada saat pretest mendapatkan hasil sangat puas dengan presentase 62%, kemudian dengan kategori puas dengan presentas 38%, tidak ada pengunjung yang memberikan penilaian pada kategori tidak puas bahkan

sangat tidak puas. Setelah aplikasi HSC UNY berhasil dikembangkan dengan melewati proses validasi ahli materi dan media, ujicoba skala kecil dan besar maka pengunjung memberikan penilaian kembali terhadap pelayanan di HSC UNY secara keseluruhan. Adapun hasil penilaian setelah menggunakan aplikasi HSC UNY, mayoritas memberikan penilaian pada kategori sangat puas dengan presentase 94% dan kategori puas dengan presentase 6%, pasien, member dan pengunjung tidak ada yang memberikan penilaian pada kategori tidak puas dan sangat tidak puas. Secara keseluruhan, presentase sebelum menggunakan aplikasi HSC UNY sebesar 86,83% dan setelah menggunakan aplikasi HSC UNY meningkat menjadi 95,16%.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian di atas diperoleh implikasi bahwa:

1. Memudahkan karyawan HSC UNY untuk melakukan pelayanan dan memberikan pelayanan dengan mudah dan efektif.
2. Memudahkan pasien, member dan pengunjung untuk mendapatkan informasi mengenai layanan di HSC UNY.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dapat disampaikan beberapa saran bahwa:

1. Bagi HSC UNY dapat menjadikan pilihan untuk mengaplikasikan secara berkelanjutan dan selalu diperbaharui menjadi lebih baik.
2. Bagi pengguna dapat mendapatkan informasi terbaru dari HSC UNY, baik

promo maupun *event*.

3. Bagi peneliti selanjutya hasil penelitian ini dapat dijadikan pedoman untuk kajian pustaka pada penelitian selanjutnya.
4. Bagi peneliti untuk dapat selalu meng-*update* fitur dan informasi sehingga dapat berkembang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T. & Tantri, F. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: RajawaliPers
- Abrori, Raja Bintang (2021) *Pengembangan Software Identifikasi Bakat Olahraga dengan Metode Analisa Sport Search*. S2 thesis, Fakultas Ilmu Keolahragaan
- Al-Anshori, F., Sunardi, S., & Fadlil, A. (2016). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Kegiatan Santri Persada Berbasis Android. *Jurnal Teknologi*, 9(2), 132-139.
- Aliman, N. K., & Mohamad, W. N. (2016). Linking Service Quality, Patients' Satisfaction and Behavioral Intentions: An Investigation on Private Healthcare in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(August 2015), 141–148. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.419>
- Arif, M.F. (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Fasilitas Gedung Olahraga Lembupeteng Kabupaten Tulungagung Privinsi Jawa Timur*. Skripsi. Yogyakarta: FIK UNY
- Ariga, R. A. (2020). *Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan*. Deepublish.
- Arikunto, S., & Abdul Jabar, C. S. (2004). *Evaluasi Program Pendidikan: Pedoman Teoretis Praktis Bagi Praktisi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Atmodjo, G. E., & Krisjanti, M. N. (2016). Preferensi Konsumen Terhadap Merek Smartphone Berdasarkan Sistem Operasi. *Fakultas Ekonomi, Universitas Admajaya*.
- Basri, H., Toyibah, D., Fakhri, M., Musahar, H. D., Wati, W., Idad, R. N., & Apriliah,
- Branch, R. M. (2009). *Instructional Design: The ADDIE Aproach*. London: Springer.
- Darmawan, Deni., & Kunkun Nur Fauzi. (2013). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada rumah sakit rehabilitasi medik Kabupaten Aceh Timur.pdf. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535–544.
- Dewi, N. K. C., Anandita, I. B. G., Atmaja, K. J., & Aditama, P. W. (2018). Rancang

- Bangun Aplikasi Mobile Siska Berbasis Android. *SINTECH (Science and Information Technology) Journal*, 1(2),100-107.
- Gumussoy, C. A., & Koseoglu, B. (2016). The effects of service quality, perceived value and price fairness on hotel customers' satisfaction and lyalty. *Journal of Economics, Business and Management*, 4(9), 523–527. <https://doi.org/10.18178/joebm.2016.4.9.446>
- Hadi, N., & Tarwan, O. (2018). Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, kedisiplinan pegawai terhadap kepuasan masyarakat di pemerintahan desa. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 6(2), 1–8. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v6i2.4902>
- Harsuki. (2012). Pengantar manajemen olahraga. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Idayati, I., Kesuma, I. M., Aprianto, R., & Suwarno, S. (2020). The Effect of Service Quality on Citizen's Expectation through dimension of tangible, emphaty, reliability, responsiveness and assurance (TERRA). *Sriwijaya International Journal of Dynamic Economics and Business*, 4(3), 241. <https://doi.org/10.29259/sijdeb.v4i3.241-252>
- Ida Hayu, D. Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). (2004). *JIAKP*, 1(1), 109-116.
- Irma, A. (2020). Pengaruh Tangible dan Responsiveness terhadap kepuasanpelanggan pada Garuda Plaza Hotel Medan. *Niagawan*, 9(3), 164–171. <https://doi.org/10.24114/niaga.v9i3.19010>
- Kasim, L. (2021). *Analysis of service quality toward customer*. 7(2), 153–168.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*, (Edisi 14). England: Pearson Education.
- Kusnendi, M. S. (2014). Konsep Dasar Sistem Informasi. *Konsep Dasar Sist. Inf*, 1-36.
- Kumar, P., & Gautam, D. (2014). Impact of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Evidence from hotel industry. *Asian Journal of Research in Social Sciences and Humanities*, 8(2), 331–354. <https://doi.org/10.5958/2249-7315.2021.00031.9>
- Lubis, M. Saleh. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping. E- Jurnal Apresiasi Ekonomi. V olume 1 No. 2 Mei 2013. STIE Yayasan Pendidikan Pasaman.
- Lukmana, B. H. (2018). Penerapan Algoritma Crochemore-Perri Pada Pencarian Jurnal Berbasis Mobile. *Pelita Informatika: Informasi dan Informatika*, 6(3), 291-296.

- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mahsyar, S., & Surapati, U. (2020). Effect of service quality and product quality on customer. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(1), 204–211.
- Masteralexis, L., Barr, C., & Hums, M. (Eds.). (2011). *Principles and practice of sport management*. Jones & Bartlett Publishers.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(July), 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Miranda, S., Tavares, P., & Queiró, R. (2018). Perceived service quality and customer satisfaction: A fuzzy set QCA approach in the railway sector. *Journal of Business Research*, 89(December), 371–377. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.12.040>
- Moon, Y. J. (2013). The tangibility and intangibility of e-service quality. *International Journal of Smart Home*, 7(5), 91–102. <https://doi.org/10.14257/ijsh.2013.7.5.10>
- Naveen, B. R., & Gurtoo, A. (2020). The cause effect relationship model of service quality in relation with overall satisfaction. *Transportation Research Procedia*, 48(2018), 1694–1721. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.08.208>
- Nashar. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen*. STAIN Pamekasan
- Nusa Putra. (2015). *Research and Development Penelitian dan Pengembangan: Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Ariga, R. A. (2020). *Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan*. Deepublish.
- Republik Indonesia. 2014. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan. Jakarta: Pemerintah Pusat.
- Republik Indonesia. 2020. Surat Edaran Kementerian Kesehatan No.HK.02.01/MENKES/303/2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Rangka Pencegahan Penyebaran COVID-19. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Ridwan, I., & Saftarina, F. (2015). Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Majority*, 4(9), 20-26.
- Ritnawati, R., Suppa, R., & Muhallim, M. (2020). Sistem Informasi Pelayanan

- Masyarakat Berbasis Android Pada Kantor Desa Kaliba Mamase. *SPEKTA (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat: Teknologi dan Aplikasi)*, 1(2), 95-100.
- Sari, S. W., Sunaryo, S., & Mugiono, M. (2018). the Effect of Service Quality on Customer Retention Through Commitment and Satisfaction As Mediation Variables in Java Eating Houses. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16(4), 593–604. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2018.016.04.05>
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahas sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15-25.
- Subagyo, Ahmad. 2010. *Marketing in Business*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian & Pengembangan : Research and Development*. Bandung: Afabeta
- Supardi, Yuniar. (2014). *Semua Bisa Menjadi Programer Android – Case Study* Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Susanto, N., & Lismadiana, L. (2016). Manajemen program latihan sekolah sepakbola (SSB) GAMA Yogyakarta. *Jurnal Keolahragaan*, 4(1), 98-110.
- Sutabri, T. (2012). *Analisis sistem informasi*. Penerbit Andi.
- Tanudjaya, P. K. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan klinik gigi terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien sehingga meningkatkan keinginan untuk berobat kembali. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 7(1), 39–60. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v7i1.520>
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Ram Tjiptono, Fandi. 2006. *Perspekti Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi
- Widjoyo, S. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9
- Widagdo, Andika Kuncoro (2019) *Pengembangan Media Berbasis Android pada Kompetensi Produk Cake di SMK Negeri 4 Surakarta*. S2 thesis, Program Pascasarjana UNY.
- Wijaya, C., & Rifa'i, M. (2016). *Dasar-dasar Manajemen: Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif Dan Efisien*. Medan: Perdana Publishing
- Yarimoglu, E. K. (2014). A Review on dimensions of service quality models. *Journal of Marketing Management*, 2(2), 79–93.

Zeithaml, V. A., Bitner, M.J., Gremler, D.D., 2009. Service Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm, fifth ed. McGraw-Hill, New-York.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Validasi Ahli Materi 1

INSTRUMEN PENILAIAN UNTUK AHLI MATERI

**PENGEMBANGAN APLIKASI MANAJEMEN LAYANAN KESEHATAN BERBASIS ANDROID
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI HSC FIK UNY**

Nama Validator : Dr. Drs. Sumarjo., M.Kes
Jabatan : Dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta

Lembar penelitian ini dimaskudkan untuk mengetahui pendapat Bapak sebagai ahli materi pada penelitian Pengembangan Aplikasi Manajemen Layanan Kesehatan Berbasis Android untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di HSC FIK UNY. Pendapat, kritik, saran, dan koreksi dari Bapak sangat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas alat yang saya kembangkan. Sehubungan dengan hal tersebut mengharap kesediaan Bapak untuk memberikan respon pada setiap pertanyaan sesuai dengan petunjuk dibawah ini.

Petunjuk Penilaian Instrumen

1. Lembar penilaian ini diisi oleh Ahli Materi
2. Berilah tanda check list (✓) pada kolom penilaian yang Bapak anggap sesuai dengan pertanyaan atau pernyataan
3. Jika perlu berilah komentar, pendapat atau saran pada kolom yang tersedia
4. Keterangan penilaian
5: Sangat Setuju
4: Setuju
3: Kurang Setuju
2: Tidak Setuju
1: Sangat Tidak Setuju

Angket Kuisisioner Ahli Materi

Berilah tanda *Check List* dan komentar serta saran pada kolom penilaian dan kolom keterangan tersedia!

A. Aplikasi Android

No	Pernyataan	Skala Penelitian				
		1	2	3	4	5
1.	Kejelasan sasaran Penggunaan aplikasi HSC FIK UNY untuk pemasaran					✓
2.	Kejelasan informasi pada aplikasi HSC FIK UNY					✓
3.	Aplikasi HSC FIK UNY yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan					✓
4.	Aplikasi HSC FIK UNY yang dikembangkan dapat membantu dan mempermudah dalam pelayanan					✓
5.	Aplikasi HSC FIK UNY yang dikembangkan mudah digunakan					✓
6.	Aplikasi HSC FIK UNY yang dikembangkan menarik					✓
7.	Informasi yang dikemukakan dalam aplikasi HSC FIK UNY mudah dipahami					✓
8.	Aplikasi HSC FIK UNY yang dikembangkan membantu masyarakat untuk memudahkan mendapatkan informasi terbaru dan pendaftaran					✓
9.	Aplikasi HSC FIK UNY yang dikembangkan mudah di install				✓	

10.	Aplikasi bisa digunakan untuk masyarakat umum pengguna android							✓
Jumlah								
Presentase								

KETERANGAN:

- 5: Sangat Setuju
- 4: Setuju
- 3: Kurang Setuju
- 2: Tidak Setuju
- 1: Sangat Tidak Setuju

B. Buku Panduan Aplikasi

No	Pernyataan	Skala Penelitian				
		1	2	3	4	5
A. Aspek Fisik						
1.	Ukuran buku					✓
2.	Bahan kertas sampul					✓
3.	Bahan kertas isi					✓
B. Aspek Desain						
4.	Ukuran gambar pada sampul				✓	
5.	Penataan gambar pada sampul					✓
6.	Ukuran gambar pada isi					✓
7.	Penataan gambar pada sampul					✓
8.	Ukuran tulisan pada sampul					✓
9.	Warna tulisan pada sampul buku				✓	
10.	Desain pada halaman isi					✓
C. Aspek Penggunaan						
11.	Mudah dipahami					✓
12.	Dapat dibaca dengan mudah					✓

KETERANGAN:

- 5: Sangat Setuju
- 4: Setuju
- 3: Kurang Setuju
- 2: Tidak Setuju
- 1: Sangat Tidak Setuju

Komentar dan saran:

1. Ditambah daftar isi dan nomor halaman pada buku panduan aplikasi agar memudahkan pengguna untuk mencari halaman mengenai pemakaian aplikasi HSC UNY.
2. Buku panduan, sebaiknya warna tulisan pada judul sampul lebih diperjelas

Kesimpulan:

Produksi aplikasi ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji cobakan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji cobakan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak untuk digunakan diuji cobakan

Yogyakarta, 31 Mei 2022
Validator,



Dr. Sulistiyono, S.Pd., M.Pd.
NIP 197612122008121001

Lampiran 2. Validasi Ahli Materi 2

INSTRUMEN PENILAIAN UNTUK AHLI MATERI

**PENGEMBANGAN APLIKASI MANAJEMEN LAYANAN KESEHATAN BERBASIS ANDROID
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI HSC FIK UNY**

Nama Validator : Dr. Sulistiyono, S.Pd., M.Pd
Jabatan : Dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta

Lembar penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak sebagai ahli materi pada penelitian Pengembangan Aplikasi Manajemen Layanan Kesehatan Berbasis Android untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di HSC FIK UNY. Pendapat, kritik, saran, dan koreksi dari Bapak sangat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas alat yang saya kembangkan. Sehubungan dengan hal tersebut mengharap kesediaan Bapak untuk memberikan respon pada setiap pertanyaan sesuai dengan petunjuk dibawah ini.

Petunjuk Penilaian Instrumen

1. Lembar penilaian ini diisi oleh Ahli Materi
2. Berilah tanda check list (\checkmark) pada kolom penilaian yang Bapak anggap sesuai dengan pertanyaan atau pernyataan
3. Jika perlu berilah komentar, pendapat atau saran pada kolom yang tersedia
4. Keterangan penilaian
5: Sangat Setuju
4: Setuju
3: Kurang Setuju
2: Tidak Setuju
1: Sangat Tidak Setuju

Angket Kuisisioner Ahli Materi

Berilah tanda *Check List* dan komentar serta saran pada kolom penilaian dan kolom keterangan tersedia!

A. Aplikasi Android

No	Pernyataan	Skala Penelitian				
		1	2	3	4	5
1.	Kejelasan sasaran Penggunaan aplikasi HSC FIK UNY untuk pemasaran				✓	
2.	Kejelasan informasi pada aplikasi HSC FIK UNY				✓	
3.	Aplikasi HSC FIK UNY yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan					✓
4.	Aplikasi HSC FIK UNY yang dikembangkan dapat membantu dan mempermudah dalam pelayanan				✓	
5.	Aplikasi HSC FIK UNY yang dikembangkan mudah digunakan				✓	
6.	Aplikasi HSC FIK UNY yang dikembangkan menarik					✓
7.	Informasi yang dikemukakan dalam aplikasi HSC FIK UNY mudah dipahami					✓
8.	Aplikasi HSC FIK UNY yang dikembangkan membantu masyarakat untuk memudahkan mendapatkan informasi terbaru dan pendaftaran					✓
9.	Aplikasi HSC FIK UNY yang dikembangkan mudah di install					✓

10.	Aplikasi bisa digunakan untuk masyarakat umum pengguna android						✓
Jumlah							
Presentase							

KETERANGAN:

- 5: Sangat Setuju
- 4: Setuju
- 3: Kurang Setuju
- 2: Tidak Setuju
- 1: Sangat Tidak Setuju

B. Buku Panduan Aplikasi

No	Pernyataan	Skala Penelitian				
		1	2	3	4	5
A. Aspek Fisik						
1.	Ukuran buku				✓	
2.	Bahan kertas sampul					✓
3.	Bahan kertas isi					✓
B. Aspek Desain						
4.	Ukuran gambar pada sampul					✓
5.	Penataan gambar pada sampul					✓
	Ukuran gambar pada isi				✓	
7.	Penataan gambar pada sampul					✓
8.	Ukuran tulisan pada sampul				✓	
9.	Warna tulisan pada sampul buku				✓	
10.	Desain pada halaman isi					✓
C. Aspek Penggunaan						
11.	Mudah dipahami					✓
12..	Dapat dibaca dengan mudah					✓

KETERANGAN:

- 5: Sangat Setuju
- 4: Setuju
- 3: Kurang Setuju
- 2: Tidak Setuju
- 1: Sangat Tidak Setuju

Komentar dan saran

Nomor kontak untuk pendaftaran dan konsultasi sebaiknya masing-masing unit di HSC UNY memiliki nomor kontak sendiri yang langsung tertuju pada masing-masing unit agar memudahkan dan mempercepat informasi.

Kesimpulan:

Produksi aplikasi ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji cobakan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji cobakan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak untuk digunakan diuji cobakan

Yogyakarta, 31 Mei 2022
Validator,



Dr. Sulistiyono, S.Pd., M.Pd.
NIP 197612122008121001

Lampiran 3. Validasi Ahli Media 1

INSTRUMEN PENILAIAN UNTUK AHLI MEDIA

**PENGEMBANGAN APLIKASI MANAJEMEN LAYANAN KESEHATAN BERBASIS ANDROID
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI HSC FIK UNY**

Nama Validator : Dr. Yudik Prasetyo, S.Or., M.Kes
Jabatan : Dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta

Lembar penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak sebagai ahli media pada penelitian Pengembangan Aplikasi Manajemen Layanan Kesehatan Berbasis Android untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di HSC FIK UNY. Pendapat, kritik, saran, dan koreksi dari Bapak sangat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas alat yang saya kembangkan. Sehubungan dengan hal tersebut mengharap kesediaan Bapak untuk memberikan respon pada setiap pertanyaan sesuai dengan petunjuk dibawah ini.

Petunjuk Penilaian Instrumen

1. Lembar penilaian ini diisi oleh Ahli Media
2. Berilah tanda check list () pada kolom penilaian yang Bapak anggap sesuai dengan pertanyaan atau pernyataan
3. Jika perlu berilah komentar, pendapat atau saran pada kolom yang tersedia
4. Keterangan penilaian
5: Sangat Setuju
4: Setuju
3: Kurang Setuju
2: Tidak Setuju
1: Sangat Tidak Setuju

Angket Kuisisioner Ahli Media

Berilah tanda *Check List* dan komentar serta saran pada kolom penilaian dan kolom keterangan tersedia!

A. Aplikasi Android

No	Pernyataan	Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
A. Aspek Desain						
1.	Tampilan dan akses aplikasi HSC FIK UNY					✓
2.	Keserasian warna tulisan dengan background				✓	
3.	Konsistensi tombol					✓
4.	Ukuran tombol					✓
5.	Ketepatan pemilihan warna tombol				✓	
6.	Ketepatan pemilihan font text					✓
7.	Penempatan tombol					✓
B. Aspek Akses dan Fungsi						
8.	Teknologi yang digunakan berbasis digital					✓
9.	Kesesuaian menu dan isi yang digunakan aplikasi HSC FIK UNY					✓
10.	Kejelasan penggunaan aplikasi HSC FIK UNY				✓	
11.	Aplikasi HSC FIK UNY dapat dikelola oleh masyarakat				✓	
12.	Aplikasi yang digunakan mudah diinstall dan diakses					✓
C. Aspek Penggunaan						
13.	Ketepatan dan keserasian dalam penggunaan komposisi dan kombinasi warna oada fitur aplikasi HSC FIK UNY					✓
14.	Pengoprasian aplikasi mudah dipahami					✓

15.	Kejelasan setiap menu dan isi dari aplikasi HSC FIK UNY					✓
16.	Tingkat efisiensi aplikasi tinggi					✓
Jumlah						
Presentase						

KETERANGAN:

- 5: Sangat Setuju
- 4: Setuju
- 3: Kurang Setuju
- 2: Tidak Setuju
- 1: Sangat Tidak Setuju

B. Buku Panduan Aplikasi

No	Pernyataan	Skala Penelitian				
		1	2	3	4	5
A. Aspek Fisik						
1.	Ukuran buku					✓
2.	Bahan kertas sampul					✓
3.	Bahan kertas isi					✓
B. Aspek Desain						
4.	Ukuran gambar pada sampul					✓
5.	Penataan gambar pada sampul				✓	
6.	Ukuran gambar pada isi					✓
7.	Penataan gambar pada sampul				✓	
8.	Ukuran tulisan pada sampul					✓
9.	Warna tulisan pada sampul buku					✓
10.	Desain pada halaman isi					✓
C. Aspek Penggunaan						
11.	Mudah dipahami					✓
12.	Dapat dibaca dengan mudah					✓

KETERANGAN:

- 5: Sangat Setuju
- 4: Setuju
- 3: Kurang Setuju
- 2: Tidak Setuju
- 1: Sangat Tidak Setuju

Komentar dan saran:

Ditambahkan fitur saran langsung dari pengunjung HSC agar memudahkan masyarakat memberikan saran tentang layanan HSC.

Kesimpulan:

Produksi aplikasi ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji cobakan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji cobakan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak untuk digunakan diuji cobakan

Yogyakarta, 31 Mei 2022
Validator,



Dr. Yudik Prasetyo, M.Kes.
NIP 19820815 200501 1 002

Lampiran 4. Validasi Ahli Media 2

INSTRUMEN PENILAIAN UNTUK AHLI MEDIA

**PENGEMBANGAN APLIKASI MANAJEMEN LAYANAN KESEHATAN BERBASIS ANDROID
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI HSC FIK UNY**

Nama Validator : Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or
Jabatan : Dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta

Lembar penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak sebagai ahli media pada penelitian Pengembangan Aplikasi Manajemen Layanan Kesehatan Berbasis Android untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di HSC FIK UNY. Pendapat, kritik, saran, dan koreksi dari Bapak sangat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas alat yang saya kembangkan. Sehubungan dengan hal tersebut mengharap kesediaan Bapak untuk memberikan respon pada setiap pertanyaan sesuai dengan petunjuk dibawah ini.

Petunjuk Penilaian Instrumen

1. Lembar penilaian ini diisi oleh Ahli Media
2. Berilah tanda check list () pada kolom penilaian yang Bapak anggap sesuai dengan pertanyaan atau pernyataan
3. Jika perlu berilah komentar, pendapat atau saran pada kolom yang tersedia
4. Keterangan penilaian
5: Sangat Setuju
4: Setuju
3: Kurang Setuju
2: Tidak Setuju
1: Sangat Tidak Setuju

Angket Kuisisioner Ahli Media

Berilah tanda *Check List* dan komentar serta saran pada kolom penilaian dan kolom keterangan tersedia!

A. Aplikasi Android

No	Pernyataan	Skala Penelitian				
		1	2	3	4	5
A. Aspek Desain						
1.	Tampilan dan akses aplikasi HSC FIK UNY					✓
2.	Keserasian warna tulisan dengan background					✓
3.	Konsistensi tombol				✓	
4.	Ukuran tombol					✓
5.	Ketepatan pemilihan warna tombol				✓	
6.	Ketepatan pemilihan font text					✓
7.	Penempatan tombol					✓
B. Aspek Akses dan Fungsi						
8.	Teknologi yang digunakan berbasis digital					✓
9.	Kesesuaian menu dan isi yang digunakan aplikasi HSC FIK UNY					✓
10.	Kejelasan penggunaan aplikasi HSC FIK UNY					✓
11.	Aplikasi HSC FIK UNY dapat dikelola oleh masyarakat				✓	
12.	Aplikasi yang digunakan mudah diinstall dan diakses				✓	
C. Aspek Penggunaan						
13.	Ketepatan dan keserasian dalam penggunaan komposisi dan kombinasi warna pada fitur aplikasi HSC FIK UNY				✓	
14.	Pengoperasian aplikasi mudah dipahami					✓

15.	Kejelasan setiap menu dan isi dari aplikasi HSC FIK UNY					✓
16.	Tingkat efisiensi aplikasi tinggi					✓
Jumlah						
Presentase						

KETERANGAN:

- 5: Sangat Setuju
- 4: Setuju
- 3: Kurang Setuju
- 2: Tidak Setuju
- 1: Sangat Tidak Setuju

B. Buku Panduan Aplikasi

No	Pernyataan	Skala Penelitian				
		1	2	3	4	5
A. Aspek Fisik						
1.	Ukuran buku				✓	
2.	Bahan kertas sampul					✓
3.	Bahan kertas isi					✓
B. Aspek Desain						
4.	Ukuran gambar pada sampul				✓	
5.	Penataan gambar pada sampul					✓
6.	Ukuran gambar pada isi					✓
7.	Penataan gambar pada sampul					✓
8.	Ukuran tulisan pada sampul				✓	
9.	Warna tulisan pada sampul buku				✓	
10.	Desain pada halaman isi					✓
C. Aspek Penggunaan						
11.	Mudah dipahami				✓	
12.	Dapat dibaca dengan mudah					✓

KETERANGAN:

- 5: Sangat Setuju
- 4: Setuju
- 3: Kurang Setuju
- 2: Tidak Setuju
- 1: Sangat Tidak Setuju

Komentar dan saran:

1. Tampilan awal pada selamat datang tulisan HSC sebaiknya jangan singkatan atau diberi keterangan. Setelah itu bawahnya baru singkatan HSC. Tulisan paling bawah diberi tambahan alamat HSC.
2. Logo Gambar Gym sebaiknya diganti dengan gambar dumbel, kepala tangan atau gambar yang lain yang bisa mengidentifikasi kalau gambar tersebut Gym atau pusat kebugaran, karena gambar yang ditampilkan kelihatan seperti gambar anak panah.
3. Selain testimoni bisa ditambah terkait dengan ulasan para pengunjung yang sifatnya uptodate.

Kesimpulan:

Produksi aplikasi ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji cobakan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji cobakan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak untuk digunakan diuji cobakan

Yogyakarta, 6 Juni 2022
Validator,



Dr. Sigit Nugroho, M.Or.
NIP 19800924 200604 1 001

Lampiran 5. Kuisinoer Uji Skala Kecil dan Besar

Kuisiner Pengembangan Aplikasi Manajemen Layanan Kesehatan Berbasis Android untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di HSC FIK UNY

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama
2. Pilihlah tingkat kepuasan dari kualitas layanan HSC FIK UNY

Keterangan:
1= sangat tidak setuju
2= tidak setuju
3= kurang setuju
4= setuju
5= sangat setuju

1. Apakah konsep manajemen pada aplikasi HSC FIK UNY membantu anda dalam mendapatkan informasi layanan di HSC FIK UNY? *

Sangat tidak setuju 1 2 3 4 5 Sangat setuju

2. Aplikasi layanan HSC FIK UNY yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan *

Sangat tidak setuju 1 2 3 4 5 Sangat setuju

3. Aplikasi HSC FIK UNY yang dikembangkan dapat membantu dan mempermudah dalam melakukan pendaftaran *

Sangat tidak setuju 1 2 3 4 5 Sangat setuju

4. Aplikasi HSC FIK UNY yang dikembangkan mudah digunakan *

Sangat tidak setuju 1 2 3 4 5 Sangat setuju

Lampiran 6. Data Uji Coba Skala Kecil

Penilaian Aplikasi Android																									
No	Aspek																				Jumlah	Jumlah	Jumlah		
	Kegunaan					Informasi					Tampilan													Aspek	Aspek
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Jumlah	%	Kegunaan	Informasi	Tampilan
1	4	4	5	4	5	4	5	4	2	3	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	79	79%	35	14	30
2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	75	75%	29	15	31
3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	85	85%	35	17	33
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	100%	40	20	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	100%	40	20	40
6	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	90	90%	37	18	35
7	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	88	88%	34	18	36
8	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	74	74%	27	19	28
9	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	93	93%	38	18	37
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	99	99%	40	20	39
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	80%	32	16	32
12	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	89	89%	38	16	35
13	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	85	85%	34	16	35
14	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	91	91%	36	18	37
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	100%	40	20	40
16	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	94	94%	38	18	38
17	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	94	94%	38	20	36
18	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	83	83%	31	15	37
19	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	96	96%	37	20	39
20	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	75	75%	28	14	33
Jumlah																					707	352	711		
Skor Maksimal																					800	400	800		
Presentase (%)																					88%	88%	89%		

Lampiran 7. DataUji Coba Skala Besar

Penilaian Aplikasi Android																									
No	Aspek																				Jumlah	%	Jumlah	Jumlah	Jumlah
	Kegunaan					Informasi					Tampilan														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Jumlah	%	Kegunaan	Informasi	Tampilan
1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96	96%	37	19	40
2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	2	3	5	4	5	5	85	85%	37	16	32
3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	94	94%	39	20	35
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	97	97%	38	20	39
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	80%	32	16	32
6	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	82%	34	16	32
7	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97	97%	37	20	40
8	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	93	93%	34	20	39
9	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	89	89%	34	18	37
10	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	80	80%	34	15	31
11	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	95	95%	38	19	38
12	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	72	72%	27	16	29
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	100%	40	20	40
14	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98	98%	36	20	40
15	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	98	98%	39	20	39
16	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	86	86%	36	16	34
17	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	97	97%	38	20	39
18	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	82%	35	16	31
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	98	98%	40	19	39
20	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4	3	80	80%	34	18	28
21	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	92	92%	37	19	36
22	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	79	79%	32	15	32
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	80	80%	32	16	32
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	100%	40	20	40
25	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	85	85%	35	16	34
26	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	77	77%	31	15	31
27	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	80	80%	33	15	32
28	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	74	74%	30	15	29
29	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	74	74%	30	14	30
30	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	86	86%	35	17	34
31	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	89	89%	38	17	34
32	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	91	91%	37	17	37
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	80%	32	16	32
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	80%	32	16	32
35	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	85	85%	35	19	31
36	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	86	86%	35	17	34
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	100%	40	20	40
38	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	78	78%	31	16	31
39	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	91	91%	36	18	37
40	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	96	96%	39	19	38
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	99	99%	40	20	39
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	100%	40	20	40
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	100%	40	20	40
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	100%	40	20	40
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	100%	40	20	40
46	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	99%	39	20	40
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	100%	40	20	40
48	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	97	97%	38	20	39
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	100%	40	20	40
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	100%	40	20	40
Jumlah																						1808	901	1788	
Skor Maksimal																						2000	1000	2000	
Presentase (%)																						90%	90%	89%	