

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasional, yaitu suatu program pendidikan yang mengarahkan proses belajar mengajar pada tingkat keahlian dan mampu melaksanakan serta mengembangkan standar-standar keahlian secara spesifik yang dibutuhkan sektor industri. Sistem pendidikan yang diberikan berbasis pada peningkatan keterampilan sumber daya manusia dengan menggunakan ilmu pengetahuan dan keterampilan dasar yang kuat, sehingga lulusannya mampu mengembangkan diri untuk menghadapi perubahan lingkungan. Disamping itu lulusan dari Politeknik Negeri Jember (POLIJE) diharapkan dapat berkompetensi di dunia industri dan mampu berwirausaha secara mandiri.

Salah satu perusahaan mitra dalam pelaksanaan penelitian yaitu Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman yang berlokasi di Sumbersari Kabupaten Jember dan dibawah naungan Universitas Muhammadiyah Jember. Perusahaan tersebut bergerak dibidang pelayanan medis dan merupakan fasilitas Kesehatan tingkat pertama yang berakreditasi Paripurna. Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman 2 memiliki beberapa unit medis dan non medis, dengan jumlah total pegawai 64 dengan jumlah shift 3 yaitu pagi, sore dan malam. Salah satu unit non medis Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman yang dapat mengembangkan kemampuan mahasiswa Teknologi Informasi yaitu unit Sistem Informasi dan Pemasaran.

Absensi adalah sebuah kegiatan pengambilan data guna mengetahui jumlah kehadiran pada suatu acara. Setiap kegiatan yang membutuhkan informasi mengenai peserta tentu akan melakukan absensi. Perkembangan teknologi di dunia semakin pesat, khususnya kemajuan di bidang teknologi informasi terutama pada teknologi mobile dan internet. Penggunaan aplikasi mobile dikatakan lebih efektif dan efisien karena adanya kemudahan dalam pengaksesan dan pengambilan informasi. Tak hanya perkembangan teknologi informasi namun perkembangan aplikasi juga pesat. Salah satu perkembangan pada aplikasi teknologi informasi adalah aplikasi absensi kepegawaian pada Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman.

Pada aplikasi tersebut masih belum diketahui secara detail apakah kinerja pada

aplikasi absensi kepegawaian Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman masih ada beberapa kekurangannya diantaranya seperti hak akses user yang tidak sesuai, minimalnya fitur dalam penarikan data pada admin, android minimal jelly bean, tidak bisa digunakan pada device Ios, mengambil radius 100 meter dari klinik jadi diluar radius tersebut tidak bisa melakukan absensi. Maka dari itu untuk mengetahui tingkat kualitas kinerja aplikasi tersebut membutuhkan pengukuran nilai terhadap pelayanan para pegawai. Pengukuran ini menggunakan suatu Metode yang disebut Metode Service Quality atau juga bisa disebut dengan Metode SERVQUAL. Karena metode ini berguna untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi sehingga nantinya akan memperoleh nilai yang merupakan selisih antara konsumen terhadap layanan yang telah diterima .

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana menyusun sebuah kuisisioner untuk menguji suatu validasi terhadap kualitas pada aplikasi absensi klinik suherman?
2. Bagaimana menghitung hasil pengukuran dengan tingkat kepuasan pengguna di aplikasi absensi klinik suherman?

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini dikarenakan adanya banyak faktor yang memepnrgaruhi optimalnya suatu layanan dan luasnya permasalahan yang ada, hal yang perlu dibatasi yaitu:

1. Variabel yang digunakan pada metode servqual berjumlah dua yaitu tangible dan responsive

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan**

Pada penelitian ini bertujuan agar untuk mengenali secara detail kualitas suatu aplikasi di klinik suherman dalam upaya untuk mengukur

suatu kualitas pada aplikasi absensi yang sudah terpakai oleh pegawai di klinik suherman.

1. Mengetahui nilai pada keakuratan kinerja aplikasi absensi yang dilakukan oleh pegawai klinik suherman
2. Mengetahui keinginan atau harapan untuk kedepannya agar aplikasi dapat berjalan lebih baik untuk digunakan oleh pegawai klinik suherman.

#### 1.4.2 Manfaat

Manfaat dari pengukuran ini yaitu agar para pegawai Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman dapat terbantu kedepannya untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dengan keinginan para pegawai supaya tingkat pada kualitas aplikasi absensi bisa semakin baik.