

**Fakultas Ilmu Kesehatan
Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan
Universitas Nasional Karangturi**

Skripsi September 2022

Dimas Aji Saputra

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA PLATFORM TELEMEDICINE HALODOC TAHUN 2022**

(III + 74 halaman + 16 tabel + 15 gambar + 21 lampiran)

ABSTRAK

Telemedicine adalah suatu pemberian pelayanan kesehatan jarak jauh oleh profesional kesehatan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Halodoc merupakan perusahaan telekonsultasi kesehatan di Indonesia yang didirikan pada tahun 2016 oleh Jonathan Sudharta salah satu fitur dalam *platform* Halodoc adalah produk konsultasi dokter.

Penelitian dilakukan untuk mengetahui hubungan mutu layanan dengan kepuasan pelanggan. Jenis Penelitian ini menggunakan metode *explanatory* dengan pendekatan *cross sectional* populasi pengguna *platform* Halodoc di wilayah kota Semarang dan sekitarnya. Populasi berjumlah 100 responden.

Hasil menunjukkan responden sebagian besar adalah bekerja (88%) berjenis kelamin perempuan (66%) rentang usia ≤ 35 tahun (98%). Tingkat pendidikan responden mayoritas tamatan D3 sederajat atau lebih (56%) Tingkat penggunaan sebanyak ≤ 3 Kali (80%). Domisili diluar wilayah Semarang sebesar (69%). Mutu layanan memiliki dimensi Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan kepastian, Empati, Bukti Fisik dengan capaian persentase sebesar (53%) puas dan (47%) tidak puas. Kepuasan pelanggan memiliki dimensi yaitu layanan aplikasi Halodoc, sikap dan respon, harga jasa, kemudahan fitur konsultasi dokter dengan capaian persentase sebesar (33%) puas dan (67%) tidak puas. Dari hasil analisis hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan diperoleh jika mutu pelayanan baik, maka ada sebanyak 27 (81,8%) responden merasa puas, sedangkan jika mutu pelayanan kurang, maka ada 26 (38,8%) responden merasa puas. Hasil uji statistik didapatkan nilai p-value sebesar 0,000 ($< 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pada pelayanan fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* Halodoc.

Penelitian ini hanya menggunakan fitur konsultasi dokter untuk menilai hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pelanggan sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperkaya dan mengembangkan variabel-variabel didalamnya.

Kata Kunci : *Telemedicine* Halodoc, Mutu Layanan, Kepuasan Pelanggan

**Faculty of Health Sciences
Health Information Management Study Program
Karangturi National University**

Thesis September 2022

Dimas Aji Saputra

**RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY TO USER SATISFACTION OF THE
HALODOC TELEMEDICINE PLATFORM IN 2022**

(III + 74 pages + 16 tables + 15 pictures + 21 attachments)

ABSTRACT

Telemedicine is the provision of remote health services by health professionals using information and communication technology. Halodoc is a health teleconsulting company in Indonesia founded in 2016 by Jonathan Sudharta. One of the features on the Halodoc platform is a doctor's consultation product.

The study was conducted to determine the relationship between service quality and customer satisfaction. This type of research used an explanatory method with a cross sectional approach to the population of Halodoc platform users in the city of Semarang and its surroundings. The population was 100 respondents.

The results show that most of the respondents are employed (88%) female (66%) age range 35 years (98%). The majority of respondents' education level is D3 or higher (56%) Level of use is 3 times (80%). Domicile outside the Semarang area is (69%). The quality of service has dimensions of Reliability, Responsiveness, Guarantee and certainty, Empathy, Physical Evidence with the achievement of a percentage of (53%) satisfied and (47%) dissatisfied. Customer satisfaction has dimensions namely halodoc application services, attitudes and responses, service prices, convenience of doctor consultation features with percentage achievements of (33%) satisfied and (67%) dissatisfied. From the results of the analysis of the relationship between service quality and satisfaction, if the service quality is good, then there are 27 (81.8%) respondents who are satisfied, while if the service quality is poor, then there are 26 (38.8%) respondents who are satisfied. The results of the statistical test obtained a p-value of 0.000 (<0.05) so it can be concluded that there is a relationship between service quality and satisfaction with the doctor consultation feature of the Halodoc telemedicine platform.

This study only uses the doctor's consultation feature to assess the relationship between service quality and customer satisfaction, so it is hoped that further research can enrich and develop the variables in it.

Keywords: Halodoc Telemedicine, Service Quality, Customer Satisfaction