

BAB IV

HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

4.1 Penyusunan Kuesioner

Peneliti menggunakan angket kuesioner yang disusun dari lima dimensi metode *ServQual*. Kuesioner disusun menjadi 6 bagian. Bagian pertama adalah lembar pengantar untuk responden. Bagian kedua adalah data demografis dari responden, bertujuan untuk mendapatkan data profil responden. Bagian ketiga adalah pernyataan tentang Harapan atau Ekspektasi Sistem Informasi Ideal. Bagian keempat adalah Persepsi dari kinerja aplikasi sistem informasi yang ada di Klinik Varises. Di bagian ini, akan dijelaskan 3 aplikasi yang digunakan Klinik Varises dalam proses pencatatan rekam medis pasien secara elektronik. Bagian kelima adalah pernyataan Persepsi responden atas keterkaitan dan integrasi antar aplikasi EMR. Terakhir bagian keenam adalah pernyataan penutup dari para responden mengenai aplikasi EMR yang digunakan di Klinik Varises.

Angket kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari sepuluh (10) butir pernyataan Ekspektasi, sepuluh (10) pernyataan Persepsi berdasarkan lima dimensi *ServQual* untuk masing-masing aplikasi Microsoft Office, Google Workspace dan AdMedika dan sepuluh (10) butir pernyataan Persepsi berdasarkan integrasi ketiga aplikasi.

Berikut poin-poin pernyataan yang tercantum di dalam kuesioner penelitian ini:

- *Tangibles* (Bukti Fisik)
 1. Tampilan antar muka aplikasi EMR Klinik Varises.
 2. Desain visual aplikasi EMR Klinik Varises mudah dioperasikan.
- *Reability* (Kehandalan)
 1. Data rekam medis di aplikasi EMR Klinik Varises jarang mengalami kerusakan/hilang.
 2. Data rekam medis di aplikasi EMR Klinik Varises tersimpan dengan akurat dan aman.

- *Responsiveness* (Daya Tanggap)
 1. Aplikasi EMR Klinik Varises cepat saat membuka dan menyimpan dokumen rekam medis.
 2. Fitur *editing* rekam medis di EMR Klinik Varises responsif.
- *Assurance* (Jaminan)
 1. Kerahasiaan data pasien di rekam medis EMR Klinik Varises terjaga.
 2. Integritas informasi rekam medis yang di catat di EMR Klinik Varises terjaga.
- *Empathy* (Empati)
 1. Aplikasi EMR Klinik Varises mendukung alur kerja pencatatan rekam medis pasien.
 2. Fitur-fitur aplikasi EMR Klinik Varises membantu dalam mencatat rekam medis.

Berikut terlampir poin-poin pernyataan yang tercantum di dalam kuesioner penelitian ini:

Kuesioner Penelitian Skripsi "Pengukuran Layanan Sistem Informasi Electronic Medical Record Klinik Varises Berbasis Service Quality dan Quality Function Deployment"

Yth. Bapak/Ibu Responden,

Terima kasih atas kesediaan Anda meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan dan tingkat integrasi sistem informasi yang Anda gunakan sehari-hari di "Klinik Varises", yaitu **Microsoft, Google Workspace (Google Forms, Google Docs, Google Sheets)**, dan **AdMedika**. Masukan Anda sangat berharga untuk perbaikan dan pengembangan sistem di masa mendatang.

Seluruh informasi yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk tujuan penelitian ini.

Hormat saya,
Nadhifah S. Y.

Bagian A: Data Demografi Responden

1. Nama

2. Usia

Mark only one oval.

<25 Tahun

25 - 35 Tahun

36 - 45 Tahun

>45 Tahun

Gambar 4. 1. 1 Kuesioner Penelitian Halaman 1

3. Jabatan/Peran di "Klinik Varises"

Mark only one oval.

- Dokter
- Perawat
- Staf Administrasi/Pendaftaran
- Staf Kasir
- Farmasi
- Staf Gudang
- Other: _____

4. Lama Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi di "Klinik Variss"

Mark only one oval.

- > 3 bulan
- 6 bulan - 1 tahun
- 1 - 3 tahun

Bagian B: Harapan (Espektasi) - Sistem Informasi Ideal

Pada bagian ini, mohon berikan penilaian Anda mengenai **seberapa penting atau diharapkan** suatu atribut layanan pada sistem informasi yang ideal untuk operasional klinik. Gunakan skala 1 sampai 5, di mana:

1 = Sangat Tidak Penting

2 = Tidak Penting

3 = Netral

4 = Penting

5 = Sangat Penting

Dimensi Tangibles (Tampilan Fisik & Desain)

Gambar 4. 1. 2 Kuesioner Penelitian Halaman 2

5. E1. Sistem informasi yang ideal seharusnya memiliki antarmuka (tampilan) yang modern dan profesional.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Penting
 2 = Tidak Penting
 3 = Netral
 4 = Penting
 5 = Sangat Penting

6. E2. Desain visual sistem informasi yang ideal seharusnya mudah dipahami dan dinavigasi.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Penting
 2 = Tidak Penting
 3 = Netral
 4 = Penting
 5 = Sangat Penting

Dimensi Reliability (Keandalan Sistem)

7. E3. Sistem informasi yang ideal seharusnya selalu berfungsi tanpa *error* atau *bug* yang mengganggu

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Penting
 2 = Tidak Penting
 3 = Netral
 4 = Penting
 5 = Sangat Penting

Gambar 4. 1. 3 Kuesioner Penelitian Halaman 3

8. E4. Data yang dimasukkan ke sistem informasi yang ideal seharusnya selalu tersimpan akurat dan aman.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Penting
 2 = Tidak Penting
 3 = Netral
 4 = Penting
 5 = Sangat Penting

Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap Sistem & Dukungan)

9. E5. Sistem informasi yang ideal seharusnya mampu memuat data dan memproses transaksi dengan cepat.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Penting
 2 = Tidak Penting
 3 = Netral
 4 = Penting
 5 = Sangat Penting

10. E6. Dukungan teknis untuk sistem informasi yang ideal seharusnya cepat dan tanggap saat dibutuhkan.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Penting
 2 = Tidak Penting
 3 = Netral
 4 = Penting
 5 = Sangat Penting

Gambar 4. 1. 4 Kuesioner Penelitian Halaman 4

Dimensi Assurance (Jaminan & Kepercayaan)

11. E7. Sistem informasi yang ideal seharusnya menjamin kerahasiaan dan keamanan data pasien/klirik.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Penting
 2 = Tidak Penting
 3 = Netral
 4 = Penting
 5 = Sangat Penting

12. E8. Pengguna merasa yakin dan percaya pada informasi yang ditampilkan sistem informasi yang ideal.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Penting
 2 = Tidak Penting
 3 = Netral
 4 = Penting
 5 = Sangat Penting

Dimensi Empathy (Pemahaman Kebutuhan Pengguna)

Gambar 4. 1. 5 Kuesioner Penelitian Halaman 5

13. E9. Sistem informasi yang ideal seharusnya dirancang untuk memahami alur kerja spesifik petugas klinik.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Penting
 2 = Tidak Penting
 3 = Netral
 4 = Penting
 5 = Sangat Penting

14. E10. Sistem informasi yang ideal seharusnya memberikan notifikasi atau informasi yang relevan secara personal kepada pengguna.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Penting
 2 = Tidak Penting
 3 = Netral
 4 = Penting
 5 = Sangat Penting

Bagian C: Persepsi (Kinerja) - Aplikasi Sistem Informasi Saat Ini di Klinik Varises

Pada bagian ini, mohon berikan penilaian Anda mengenai **seberapa baik** aplikasi sistem informasi yang Anda gunakan saat ini di Klinik Varises. Gunakan skala 1 sampai 5, di mana:

- 1 = Sangat Tidak Setuju**
2 = Tidak Setuju
3 = Netral
4 = Setuju
5 = Sangat Setuju

Aplikasi 1: Google Workspace (Google Forms, Google Docs, Google Sheets untuk Pencatatan Rekam Medis Elektronik)

Gambar 4. 1. 6 Kuesioner Penelitian Halaman 6

Dimensi Tangibles

15. P1.1 Tampilan dokumen rekam medis di Google Workspace terlihat rapi dan profesional.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

16. P1.2 Fitur format dan *layout* di Google Workspace mudah digunakan untuk membuat rekam medis.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Dimensi Reliability

Gambar 4. 1. 7 Kuesioner Penelitian Halaman 7

17. P1.3 File rekam medis di Google Workspace jarang mengalami kerusakan atau hilang.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

18. P1.4 Data yang saya masukkan ke dokumen rekam medis di Google Workspace tersimpan akurat dan aman.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Dimensi Responsiveness

19. P1.5 Google Workspace cepat dalam membuka dan menyimpan dokumen rekam medis.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Gambar 4. 1. 8 Kuesioner Penelitian Halaman 8

20. P1.6 Fitur pengeditan di Google Workspace responsif saat digunakan untuk mencatat rekam medis.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Dimensi Assurance

21. P1.7 Saya yakin kerahasiaan data pasien dalam dokumen rekam medis di Google Workspace terjaga.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

22. P1.8 Saya percaya integritas informasi yang saya catat di Google Workspace untuk rekam medis.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Gambar 4. 1. 9 Kuesioner Penelitian Halaman 9

Dimensi Empathy

23. P1.9 Google Workspace mendukung alur kerja pencatatan rekam medis saya dengan baik.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

24. P1.10 Fitur-fitur di Google Workspace (misal: *freeze*) membantu saya dalam mencatat rekam medis.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Aplikasi 2: Microsoft (Word, Excel dan PowerPoint - untuk Laporan Internal: Jumlah Pasien, Pemasukan, dan Pengeluaran Kantor)

Dimensi Tangibles

Gambar 4. 1. 10 Kuesioner Penelitian Halaman 10

25. P2.1 Tampilan laporan yang dihasilkan menggunakan Word/Excel/PowerPoint terlihat rapi dan profesional.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

26. P2.2 Desain dan fitur di Word/Excel/PowerPoint mudah digunakan untuk membuat laporan.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Dimensi Reliability

27. P2.3 File laporan di Word/Excel/PowerPoint jarang mengalami kerusakan atau hilang.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Gambar 4. 1. 11 Kuesioner Penelitian Halaman 11

28. P2.4 Data yang saya masukkan ke laporan di Word/Excel/PowerPoint tersimpan akurat dan aman.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Dimensi Responsiveness

29. P2.5 Word/Excel/PowerPoint cepat dalam membuka dan menyimpan file laporan.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

30. P2.6 Fitur pengeditan di Word/Excel/PowerPoint responsif saat digunakan untuk membuat laporan.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Gambar 4. 1. 12 Kuesioner Penelitian Halaman 12

Dimensi Assurance

31. P2.7 Saya yakin kerahasiaan data laporan (pasien, pemasukan, pengeluaran) di Word/Excel/PowerPoint terjaga.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

32. P2.8 Saya percaya integritas informasi yang saya catat di Word/Excel/PowerPoint untuk laporan.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Dimensi Empathy

Gambar 4. 1. 13 Kuesioner Penelitian Halaman 13

33. P2.9 Word/Excel/PowerPoint mendukung alur kerja pembuatan laporan saya dengan baik.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

34. P2.10 Fitur-fitur di Word/Excel/PowerPoint (misal: *template*, rumus) membantu saya dalam membuat laporan.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Aplikasi 3: AdMedika (untuk Billing, Keuangan, Gudang, Farmasi, dan Rekam Medis)

Dimensi Tangibles

Gambar 4. 1. 14 Kuesioner Penelitian Halaman 14

35. P3.1 Tampilan Aplikasi AdMedika modern dan profesional.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

36. P3.2 Desain visual Aplikasi AdMedika mudah dipahami dan dinavigasi untuk berbagai modul (rekam medis, *billing*, gudang, farmasi).

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Dimensi Reliability

37. P3.3 Aplikasi AdMedika selalu berfungsi tanpa *error* atau *bug* yang mengganggu.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Gambar 4. 1. 15 Kuesioner Penelitian Halaman 15

38. P3.4 Data yang dimasukkan ke AdMedika (rekam medis, keuangan, gudang, farmasi) tersimpan akurat dan aman.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Dimensi Responsiveness

39. P3.5 AdMedika memuat data dan memproses transaksi (rekam medis, *billing*, stok) dengan cepat.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

40. P3.6 Dukungan teknis untuk AdMedika cepat dan tanggap saat dibutuhkan.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Dimensi Assurance

Gambar 4. 1. 16 Kuesioner Penelitian Halaman 16

41. P3.7 AdMedika menjamin kerahasiaan dan keamanan seluruh data pasien/klinik (rekam medis, keuangan, stok).

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

42. P3.8 Saya yakin dan percaya pada keakuratan informasi yang ditampilkan AdMedika (misal: riwayat pasien, stok obat, perhitungan *billing*).

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Dimensi Empathy

43. P3.9 AdMedika dirancang untuk memahami alur kerja spesifik di klinik (pencatatan rekam medis, pengelolaan stok, proses *billing*).

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Gambar 4. 1. 17 Kuesioner Penelitian Halaman 17

44. P3.10 AdMedika menyediakan fitur yang relevan untuk kebutuhan pekerjaan saya (misal: pencarian riwayat pasien, manajemen inventaris obat, pelaporan keuangan).

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Bagian D: Persepsi Keterkaitan dan Integrasi Antar Aplikasi

Pada bagian ini, mohon berikan penilaian Anda mengenai **keterkaitan dan kemudahan penggunaan** aplikasi-aplikasi yang digunakan (Google Workspace, AdMedika, dan Microsoft Office) secara bersamaan dalam alur kerja Anda. Gunakan skala 1 sampai 5, di mana:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

45. P4.1 Data pendaftaran pasien yang dicatat di Google Workspace (misal: Google Forms/Sheets) secara otomatis tersedia di AdMedika tanpa perlu entri ulang.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Gambar 4. 1. 18 Kuesioner Penelitian Halaman 18

46. P4.2 Data rekam medis dari AdMedika secara otomatis tersedia di modul *billing* AdMedika untuk proses penagihan.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

47. P4.3 Data dari modul gudang/farmasi AdMedika secara otomatis terhubung dengan modul *billing/keuangan* AdMedika.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

48. P4.4 Data keuangan (pemasukan/pengeluaran) dari AdMedika secara otomatis tersedia di Microsoft Excel/Word/PowerPoint untuk laporan tanpa perlu entri ulang.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Gambar 4. 1. 19 Kuesioner Penelitian Halaman 19

49. P4.5 Data jumlah pasien dari Google Workspace (misal: Google Forms/Sheets) secara otomatis tersedia di Microsoft Excel/Word/PowerPoint untuk laporan tanpa perlu entri ulang.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

50. P4.6 Saya seringkali harus menyalin atau memasukkan ulang data secara manual dari satu aplikasi ke aplikasi lain (misal: dari Google Workspace ke AdMedika, atau dari AdMedika ke Microsoft Office).

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

51. P4.7 Informasi pasien, tindakan medis, stok, dan keuangan konsisten di semua aplikasi yang digunakan (Google Workspace, AdMedika, Microsoft Office).

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Gambar 4. 1. 20 Kuesioner Penelitian Halaman 20

52. P4.8 Secara keseluruhan, aplikasi-aplikasi yang digunakan (Google Workspace, AdMedika, Microsoft Office) terasa seperti satu sistem yang terpadu.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

53. P4.9 Saya merasa mudah beralih antar aplikasi-aplikasi ini saat bekerja.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

54. P4.10 Proses kerja saya menjadi lebih efisien dengan menggunakan kombinasi aplikasi-aplikasi ini.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Gambar 4. 1. 21 Kuesioner Penelitian Halaman 21

55. P4.11 Saya mengalami kesulitan dalam melacak informasi secara lengkap (misal: riwayat pasien, stok obat, laporan keuangan) karena data tersebar di berbagai aplikasi ini.

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Bagian E: Pertanyaan Penutup

56. 1. Menurut Anda, seberapa mudah aplikasi-aplikasi yang digunakan di Klinik Varises (Google Workspace, AdMedika, dan Microsoft Office) untuk diintegrasikan lebih lanjut atau ditingkatkan integrasinya di masa depan?

Mark only one oval.

- 1 = Sangat Sulit
 2 = Sulit
 3 = Netral
 4 = Mudah
 5 = Sangat Mudah

57. 2. Mohon berikan komentar atau saran tambahan Anda mengenai sistem informasi di Klinik Varises, terutama terkait integrasi dan kemudahan penggunaan.

Gambar 4. 1. 22 Kuesioner Penelitian Halaman 22

4.2 Uji Validitas

Setelah angket kuesioner selesai diisi oleh responden, peneliti akan melakukan pengujian validitas berdasarkan bab tiga (3). Peneliti akan menganalisis setiap butir pernyataan yang ada di dalam kuesioner untuk

memastikan atribut tersebut mencerminkan aspek yang akan diukur sesuai dengan dimensi metode *ServQual*.

Tabel 4. 2. 1 Perhitungan Pengujian Validitas "Harapan (Ekspektasi) - Sistem Informasi Ideal"

Harapan (Ekspektasi) - Sistem Informasi Ideal											
Responden	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	Total
1	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	43
2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	45
3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	47
4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	53
6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	54
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
9	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	45
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59
11	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	57
12	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	57
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	62
R. Hitung	0.68406581	0.69436402	0.54895911	0.54095296	0.65764254	0.48948854	0.48333608	0.6698932	0.32878596	0.57510941	
R. Tabel	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	
Keterangan	Valid	Tidak Valid	Valid								
Varians	0.56410256	0.19230769	0.42307692	0.23076923	0.3974359	0.42307692	0.14102564	0.25641026	0.26923077	0.74358974	

Tabel 4. 2. 2 Perhitungan Pengujian Validitas "Persepsi (Kinerja) - Aplikasi Google Workspace Sistem Informasi Saat Ini di Klinik Varises"

Persepsi (Kinerja) - Aplikasi Google Workspace Sistem Informasi Saat Ini di Klinik Varises											
Responden	P1.1	P1.2	P1.3	P1.4	P1.5	P1.6	P1.7	P1.8	P1.9	P1.10	Total
1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	37
2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	43
3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	31
4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	39
5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	43
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	55
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57
8	5	5	3	4	2	4	4	2	4	4	45
9	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	44
10	4	5	4	1	5	5	1	5	4	4	48
11	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	54
12	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	54
13	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	51
R. Hitung	0.4663977	0.65505985	0.51593901	0.56627021	0.7553323	0.61684857	0.56024536	0.60851729	0.68177655	0.79356184	
R. Tabel	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	
Keterangan	Tidak Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	
Varians	0.5	0.57692308	0.33333333	1.3974359	1	0.5	1.64102564	0.97435897	0.33333333	0.35897436	

Tabel 4. 2. 3 Perhitungan Pengujian Validitas “Persepsi (Kinerja) - Aplikasi Microsoft Office Sistem Informasi Saat Ini di Klinik Varises”

Persepsi (Kinerja) - Aplikasi Microsoft Office Sistem Informasi Saat Ini di Klinik Varises											
Responden	P2.1	P2.2	P2.3	P2.4	P2.5	P2.6	P2.7	P2.8	P2.9	P2.10	Total
1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	42
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	42
5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	43
6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	54
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
9	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	43
10	5	4	5	5	2	4	4	5	4	5	53
11	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	52
12	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	58
13	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	47
R. Hitung	0.7620682	0.62485371	0.58486058	0.79340656	0.30820487	0.76259744	0.79917329	0.69732771	0.5811911	0.50964116	
R. Tabel	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid	Tidak Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	
Varians	0.74358974	0.74358974	0.35897436	0.52564103	0.74358974	0.35897436	0.64102564	0.3974359	0.41025641	0.3974359	

Tabel 4. 2. 4 Perhitungan Pengujian Validitas “Persepsi (Kinerja) - Aplikasi AdMedika Sistem Informasi Saat Ini di Klinik Varises”

Persepsi (Kinerja) - Aplikasi AdMedika Sistem Informasi Saat Ini di Klinik Varises											
Responden	P3.1	P3.2	P3.3	P3.4	P3.5	P3.6	P3.7	P3.8	P3.9	P3.10	Total
1	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3	32
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	5	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	43
5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	43
6	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	49
7	3	3	3	5	5	3	5	5	4	4	47
8	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	54
9	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	43
10	4	1	2	4	4	4	5	4	4	4	46
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
12	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	60
13	3	2	2	4	3	3	3	3	2	4	42
R. Hitung	0.77730839	0.59244119	0.54146441	0.60220258	0.78554203	0.44445196	0.60229444	0.59530249	0.58328819	0.48604711	
R. Tabel	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Tidak Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	
Varianss	0.747435897	1.43589744	1.16666667	0.35897436	0.64102564	0.56410256	0.3974359	0.30769231	0.52564103	0.41025641	

Tabel 4. 2. 5 Perhitungan Pengujian Validitas “Persepsi Keterkaitan dan Integrasi Antar Aplikasi”

Persepsi Keterkaitan dan Integrasi Antar Aplikasi											
Responden	P4.1	P4.2	P4.3	P4.4	P4.5	P4.6	P4.7	P4.8	P4.9	P4.10	Total
1	3	4	4	2	2	5	4	3	3	3	34
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
3	3	3	3	3	2	5	3	3	4	3	35
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	39
5	2	4	4	3	4	5	4	3	3	3	40
6	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	43
7	3	3	5	4	3	2	3	4	4	4	42
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
9	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	46
10	1	4	4	1	1	5	1	1	2	1	31
11	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	49
12	5	4	4	5	5	2	5	4	4	4	54
13	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	47
R. Hitung	0.77447661	-0.0904337	-0.0177242	0.80907236	0.90778184	-0.7076535	0.67858054	0.69375788	0.6901706	0.73968628	
R. Tabel	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	0.4762	
Keterangan	Valid	Tidak Valid	Tidak Valid	Valid	Valid	Tidak Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	
Varianss	1.23076923	0.23076923	0.35897436	1.1025641	1.25641026	1.14102564	0.93589744	0.75641026	0.43589744	0.76923077	

Berdasarkan bab tiga (3) yang terkait tentang pengambilan keputusan valid atau tidak valid dari uji validitas tersebut dengan menggunakan *software* Microsoft Excel, hasilnya dinyatakan valid lebih dari 50%. Kesimpulan ini didasarkan pada nilai korelasi total item untuk beberapa atribut yang melebihi dan kurang dari nilai R Tabel (0.4762) dari formula $R. Tabel (DF = n - 2)$

4.3 Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas, tahapan selanjutnya adalah melakukan test reliabilitas untuk semua pernyataan atau atribut dari kuesioner yang telah diisi oleh responden. Uji Reliabilitas hanya bisa dilakukan ketika seluruh atribut valid. Jika terdapat atribut yang tidak valid, maka uji reliabilitas tidak perlu dilakukan. Pada uji reliabilitas ini rinciannya telah dijelaskan di bab tiga (3), dan metode yang digunakan adalah Cronbach's Alpha dimana peneliti menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel sebagai alat perhitungannya. Hasil pengujian reliabilitas yang diperoleh melalui perangkat lunak Microsoft Excel adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 3. 1 Uji Reliabilitas “Harapan (Espektasi) - Sistem Informasi Ideal”

Kriteria Pengujian		
Nilai Acuan	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
0.7	1.014255508	Reliabel

Tabel 4. 3. 2 Uji Reliabilitas “Persepsi (Kinerja) - Aplikasi Google Workspace pada Sistem Informasi Saat Ini di Klinik Varises”

Kriteria Pengujian		
Nilai Acuan	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
0.7	0.973208896	Reliabel

Tabel 4. 3. 3 Uji Reliabilitas “Persepsi (Kinerja) - Aplikasi Microsoft Office pada Sistem Informasi Saat Ini di Klinik Varises”

Kriteria Pengujian		
Nilai Acuan	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
0.7	0.991930157	Reliabel

Tabel 4. 3. 4 Uji Reliabilitas “Persepsi (Kinerja) - Aplikasi AdMedika Sistem Informasi Saat Ini di Klinik Varises”

Kriteria Pengujian		
Nilai Acuan	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
0.7	0.973590413	Reliabel

Tabel 4. 3. 5 Uji Reliabilitas “Persepsi Keterkaitan dan Integrasi Antar Aplikasi”

Kriteria Pengujian		
Nilai Acuan	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
0.7	0.904009564	Reliabel

Berdasarkan hasil dari tabel di atas yang berlandaskan dari prinsip pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas, dapat disimpulkan bahwa kuesioner terbukti reliabel atau konsisten sebab nilai Cronbach’s Alpha $> 0,60$, yaitu 1.014255508 untuk tabel Ekspektasi EMR, 0.973208896 untuk tabel Persepsi Aplikasi Google Workspace, 0.991930157 Persepsi untuk aplikasi Microsoft Office, 0.973590413 Persepsi untuk aplikasi AdMedika, dan 0.904009564. Oleh karena itu dapat diinterpretasikan bahwa kuesioner dalam penelitian ini menunjukkan Tingkat konsistensi yang sangat tinggi.

4.4 Penilaian Hasil Kuesioner

Setelah semua kuesioner yang diberikan kepada pengguna aktif EMR Klinik Varises terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan nilai dari hasil kuesioner nya.

1. Nilai harapan atau Ekspektasi staf aktif dari atribut layanan sistem informasi EMR di Klinik Varises.
2. Nilai Persepsi staf aktif dari atribut layanan sistem informasi EMR Klinik Varises.
3. Nilai Kesenjangan (*Gap*) antara nilai persepsi dan harapan yang telah diterima oleh staf aktif dari layanan sistem informasi EMR Klinik Varises.

4.4.1 Perhitungan Nilai Ekspektasi Stakeholder

Perhitungan dari nilai harapan atau ekspektasi stakeholder EMR dari staf Klinik Varises terhadap layanan sistem informasi, dilakukan untuk melihat sejauh mana staf mengevaluasi tingkat kepentingan dari suatu atribut kebutuhan yang menjadi tolak ukur. Ketika atribut kebutuhan konsumen dianggap penting, maka perlu juga mengetahui sejauh mana tingkat kepentingan dari atribut tersebut. Skala dalam penelitian ini berbobot dari satu (1) hingga lima (5). Berikut formula untuk menghitung nilai harapan dari setiap atribut layanan:

$$Y_i = \frac{(E1x1) + (E2x2) + (E3x3) + (E4x4) + (E5x5)}{N}$$

Atau dengan persamaan,

$$SK_i = \frac{\sum_{i=1}^n S_i}{n}, i = 1, 2, 3, \dots$$

Keterangan:

Yi: Nilai ekspektasi dari atribut pelayanan i

E1: Jumlah staf di Klinik Varises yang merespons “Sangat Tidak Penting”

E2: Jumlah staf di Klinik Varises yang merespons “Tidak Penting”

E3: Jumlah staf di Klinik Varises yang merespons “Netral”

E4: Jumlah staf di Klinik Varises yang merespons “Penting”

E5: Jumlah staf di Klinik Varises yang merespons “Sangat Penting”

Berdasarkan formula tersebut, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 4. 1. 1 Perhitungan Nilai Ekspektasi Staf Klinik Varises

Perhitungan Nilai Ekspektasi Stakeholder		
Kode Atribut Pelayanan	ΣY	Yi
E1	56	4.23
E2	62	4.77
E3	59	4.69
E4	61	4.69
E5	61	4.69
E6	58	4.54
E7	63	4.85
E8	56	4.31
E9	59	4.38
E10	53	3.85

4.4.2 Perhitungan Nilai Persepsi Stakeholder

Perhitungan nilai persepsi stakeholder dari staf Klinik Varises terhadap pelayanan sistem informasi EMR Klinik Varises telah dilakukan untuk mendapatkan informasi sejauh mana pelayanan yang selama ini telah dilakukan Klinik Varises kepada staf nya. Di dalam perhitungan persepsi ini dapat memperlihatkan atribut mana yang menjadi kepuasan dan atribut mana yang menjadi ketidakpuasan dari layanan yang telah dinilai dari staf selama menggunakan layanan EMR Klinik Varises. Berikut formula untuk menghitung nilai persepsi dari setiap atribut pelayanan:

$$Xi = \frac{(P1x1) + (P2x2) + (P3x3) + (P4x4) + (P5x5)}{N}$$

Atau dengan persamaan,

$$SK_i = \frac{\sum_{i=1}^n S_i}{n}, i = 1, 2, 3, \dots$$

Keterangan:

Xi: Nilai persepsi dari atribut pelayanan i

P1: Jumlah staf di Klinik Varises yang menjawab “Sangat Tidak Setuju”

P2: Jumlah staf di Klinik Varises yang menjawab “Tidak Setuju”

P3: Jumlah staf di Klinik Varises yang menjawab “Netral”

P4: Jumlah staf di Klinik Varises yang menjawab “Setuju”

P5: Jumlah staf di Klinik Varises yang menjawab “ Sangat Setuju”

Berdasarkan formula tersebut, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 4. 2. 1 Perhitungan Nilai Persepsi Staf di Klinik Varises pada Aplikasi Google Workspace

Perhitungan Nilai Persepsi Stakeholder Pada Google Workspace		
Kode Atribut Pelayanan	$\sum P$	Pi
P1.1	52	4.08
P1.2	53	4.08
P1.3	52	4.15
P1.4	48	3.54
P1.5	52	4.08
P1.6	52	4
P1.7	50	3.77
P1.8	50	3.85

P1.9	52	4
P1.10	49	3.85

Tabel 4. 4. 2. 2 Perhitungan Nilai Persepsi Staf di Klinik Varises pada Aplikasi Microsoft Office

Perhitungan Nilai Persepsi Stakeholder pada Microsoft Office		
Kode Atribut Pelayanan	ΣP	Pi
P1.1	53	4.08
P1.2	53	4.15
P1.3	55	4.08
P1.4	55	4.23
P1.5	51	4
P1.6	55	4.23
P1.7	54	4.15
P1.8	56	4.31
P1.9	51	4
P1.10	56	4.31

Tabel 4. 4. 2. 3 Perhitungan Nilai Persepsi Staf di Klinik Varises pada Aplikasi AdMedika

Perhitungan Nilai Persepsi Stakeholder pada AdMedika		
Kode Atribut Pelayanan	ΣP	Pi
P1.1	50	3.85
P1.2	45	3.46
P1.3	39	3.38
P1.4	55	4.23
P1.5	50	3.92
P1.6	48	3.77
P1.7	56	4.38
P1.8	54	4.23
P1.9	49	3.85
P1.10	53	4

Tabel 4. 4. 2. 4 Perhitungan Nilai Persepsi Staf di Klinik Varises pada Integrasi Seluruh Aplikasi EMR

Perhitungan Nilai Persepsi Stakeholder pada Integrasi Seluruh Aplikasi		
Kode Atribut Pelayanan	ΣP	Pi
P1.1	43	3.46
P1.2	48	3.85

P1.3	49	3.92
P1.4	45	3.46
P1.5	44	3.38
P1.6	50	3.77
P1.7	46	3.69
P1.8	44	3.54
P1.9	46	3.54
P1.10	45	3.23

4.4.3 Perhitungan *ServQual Score*

Perhitungan nilai kesenjangan (*gap*) dari Harapan (Ekspektasi) dan Persepsi *stakeholder* terhadap kualitas layanan Sistem Informasi EMR Klinik Varises dibutuhkan agar bisa menetapkan prioritas perbaikan yang akan diupayakan oleh Klinik Varises untuk keberlanjutan klinik. Bagi atribut yang memiliki nilai kesenjangan (*gap*) paling besar, yang akan menjadi prioritas perusahaan. Berikut adalah formula yang digunakan untuk menilai kesenjangan (*gap*):

$$S_i = P_i - E_i, i = 1, 2, 3, \dots$$

Berdasarkan formula tersebut, maka nilai kesenjangan yang telah dihitung dengan perangkat lunak Microsoft Excel adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 4. 3. 1 Perhitungan *ServQual* Skor Gap Aplikasi Google Workspace

Kesenjangan (Gap) untuk Persepsi (Kinerja) - Aplikasi Google Workspace			
Kode Atribut Pelayanan	Nilai Persepsi (Pi)	Nilai Ekspektasi (Ei)	Kesenjangan/Gap (Si = Pi - Ei)
P1.1	4.08	4.23	-0.15
P1.2	4.08	4.77	-0.69
P1.3	4.15	4.69	-0.54
P1.4	3.54	4.69	-1.15
P1.5	4.08	4.69	-0.62
P1.6	4	4.54	-0.54
P1.7	3.77	4.85	-1.08
P1.8	3.85	4.31	-0.46
P1.9	4	4.38	-0.38
P1.10	3.85	3.85	0

Tabel 4. 4. 3. 2 Perhitungan *ServQual* Skor Gap Microsoft Office

Kesenjangan (Gap) untuk Persepsi (Kinerja) - Aplikasi Microsoft Office

Kode Atribut Pelayanan	Nilai Persepsi (Pi)	Nilai Ekspektasi (Ei)	Kesenjangan/Gap (Si = Pi - Ei)
P2.1	4.08	4.23	-0.15
P2.2	4.15	4.77	-0.62
P2.3	4.08	4.69	-0.61
P2.4	4.23	4.69	-0.46
P2.5	4	4.69	-0.69
P2.6	4.23	4.54	-0.31
P2.7	4.15	4.85	-0.7
P2.8	4.31	4.31	0
P2.9	4	4.38	-0.38
P2.10	4.31	3.85	0.46

Tabel 4. 4. 3. 3 Perhitungan ServQual Skor Gap Aplikasi AdMedika

Kesenjangan (Gap) untuk Persepsi (Kinerja) - Aplikasi AdMedika			
Kode Atribut Pelayanan	Nilai Persepsi (Pi)	Nilai Ekspektasi (Ei)	Kesenjangan/Gap (Si = Pi - Ei)
P2.1	3.85	4.23	-0.38
P2.2	3.46	4.77	-1.31
P2.3	3.38	4.69	-1.31
P2.4	4.23	4.69	-0.46
P2.5	3.92	4.69	-0.77
P2.6	3.77	4.54	-0.77
P2.7	4.38	4.85	-0.47
P2.8	4.23	4.31	-0.08
P2.9	3.85	4.38	-0.53
P2.10	4	3.85	0.15

Tabel 4. 4. 3. 4 Perhitungan ServQual Skor Gap Integrasi Seluruh Aplikasi

Kesenjangan (Gap) untuk Persepsi (Kinerja) - Aplikasi AdMedika			
Kode Atribut Pelayanan	Nilai Persepsi (Pi)	Nilai Ekspektasi (Ei)	Kesenjangan/Gap (Si = Pi - Ei)
P2.1	3.46	4.23	-0.77
P2.2	3.85	4.77	-0.92
P2.3	3.92	4.69	-0.77
P2.4	3.46	4.69	-1.23
P2.5	3.38	4.69	-1.31
P2.6	3.77	4.54	-0.77
P2.7	3.69	4.85	-1.16
P2.8	3.54	4.31	-0.77
P2.9	3.54	4.38	-0.84
P2.10	3.23	3.85	-0.62

Berdasarkan hasil perhitungan dari seluruh tabel skor ServQual di atas, terapat kesenjangan (gap) pada setiap pernyataan. Peneliti melakukan penilaian prioritas pada atribut pelayanan sesuai dengan dimensi ServQual. Berikut atribut pelayanan yang memiliki skor tertinggi pada setiap dimensinya:

1. Aplikasi Google Workspace

- a) *Tangibles* (Bukti Fisik): P2.2 Desain dan fitur di Word/Excel/PowerPoint mudah digunakan untuk membuat laporan.
- b) *Reliability* (Kehandalan): P2.3 File laporan di Word/Excel/PowerPoint jarang mengalami kerusakan atau hilang.
- c) *Responsiveness* (Daya tanggap): P2.5 Word/Excel/PowerPoint cepat dalam membuka dan menyimpan file laporan.
- d) *Assurance* (Jaminan): P2.7 Saya yakin kerahasiaan data laporan (pasien, pemasukan, pengeluaran) di Word/Excel/PowerPoint terjaga.
- e) *Empathy* (Empati): P2.9 Word/Excel/PowerPoint mendukung alur kerja pembuatan laporan saya dengan baik.

2. Aplikasi Microsoft Office

- a) *Tangibles* (Bukti Fisik): P2.2 Desain dan fitur di Word/Excel/PowerPoint mudah digunakan untuk membuat laporan.
- b) *Reliability* (Kehandalan): P2.3 File laporan di Word/Excel/PowerPoint jarang mengalami kerusakan atau hilang.
- c) *Responsiveness* (Daya tanggap): P2.5 Word/Excel/PowerPoint cepat dalam membuka dan menyimpan file laporan.
- d) *Assurance* (Jaminan): P2.7 Saya yakin kerahasiaan data laporan (pasien, pemasukan, pengeluaran) di Word/Excel/PowerPoint terjaga.
- e) *Empathy* (Empati): P2.9 Word/Excel/PowerPoint mendukung alur kerja pembuatan laporan saya dengan baik.

3. Aplikasi AdMedika

- a) *Tangibles* (Bukti Fisik): P3.2 Desain visual Aplikasi AdMedika mudah dipahami dan dinavigasi untuk berbagai modul (rekam medis, *billing*, gudang, farmasi).
- b) *Reliability* (Kehandalan): P3.3 Aplikasi AdMedika selalu berfungsi tanpa *error* atau *bug* yang mengganggu.

- c) *Responsiveness* (Daya tanggap): P3.5 AdMedika memuat data dan memproses transaksi (rekam medis, *billing*, stok) dengan cepat, dan P3.6 Dukungan teknis untuk AdMedika cepat dan tanggap saat dibutuhkan.
 - d) *Assurance* (Jaminan): P3.7 AdMedika menjamin kerahasiaan dan keamanan seluruh data pasien/klinik (rekam medis, keuangan, stok).
 - e) *Empathy* (Empati): P3.9 AdMedika dirancang untuk memahami alur kerja spesifik di klinik (pencatatan rekam medis, pengelolaan stok, proses *billing*).
4. Keseluruhan Aplikasi
- a) *Tangibles* (Bukti Fisik): P4.2 Data rekam medis dari AdMedika secara otomatis tersedia di modul *billing* AdMedika untuk proses penagihan.
 - b) *Reliability* (Kehandalan): P4.4 Data keuangan (pemasukan/pengeluaran) dari AdMedika secara otomatis tersedia di Microsoft Excel/Word/PowerPoint untuk laporan tanpa perlu entri ulang.
 - c) *Responsiveness* (Daya tanggap): P4.5 Data jumlah pasien dari Google Workspace (misal: Google Forms/Sheets) secara otomatis tersedia di Microsoft Excel/Word/PowerPoint untuk laporan tanpa perlu entri ulang.
 - d) *Assurance* (Jaminan): P4.7 Informasi pasien, tindakan medis, stok, dan keuangan konsisten di semua aplikasi yang digunakan (Google Workspace, AdMedika, Microsoft Office).
 - e) *Empathy* (Empati): P4.9 Saya merasa mudah beralih antar aplikasi-aplikasi ini saat bekerja.

Berdasarkan hasil perhitungan ServQual dari setiap dimensi pelayanan yang ada:

1. Kesimpulan untuk Google Workspace adalah dimensi yang memiliki nilai skor kesenjangan tertinggi (paling mendekati nol atau paling tidak negatif) adalah *Empathy* (-0.190). Ini menunjukkan kesenjangan negatif terkecil,

- artinya persepsi paling mendekati harapan di antara dimensi lainnya. Dimensi dengan kesenjangan negatif terbesar adalah Reliability (-0.845).
2. Kesimpulan untuk Microsoft Office adalah dimensi yang memiliki nilai skor kesenjangan tertinggi (paling mendekati positif atau positif) adalah Empathy (0.040). Ini menunjukkan bahwa untuk dimensi Empathy, persepsi pengguna cenderung paling mendekati harapan, bahkan sedikit melebihi harapan secara rata-rata. Dimensi dengan kesenjangan negatif terbesar (harapannya jauh melebihi persepsi) adalah Reliability (-0.540).
 3. Kesimpulan untuk AdMedika adalah dimensi yang memiliki nilai skor kesenjangan tertinggi (paling mendekati nol atau paling tidak negatif) adalah Empathy (-0.195). Dimensi dengan kesenjangan negatif terbesar adalah Reliability (-0.885).
 4. Kesimpulan untuk keterkaitan dan integrasi antar Aplikasi EMR adalah dimensi yang memiliki nilai skor kesenjangan tertinggi (paling tidak negatif) adalah Empathy (-0.735). Dimensi dengan kesenjangan negatif terbesar adalah Responsiveness (-1.040).

Berdasarkan analisis ini, untuk semua tabel persepsi, dimensi **Empathy** secara konsisten menunjukkan nilai kesenjangan tertinggi (yaitu, nilai kesenjangan yang paling mendekati nol atau bahkan positif), menunjukkan bahwa persepsi terhadap dimensi ini paling mendekati atau bahkan sedikit melebihi harapan dibandingkan dengan dimensi Servqual lainnya.

4.2 Penyusunan *Quality Function Deployment* (QFD)

Penyusunan *Quality Function Deployment* (QFD) ini akan mengikuti panduan yang dijelaskan di Bab 3. Konsep-konsep yang sudah kita bahas akan dipakai untuk membuat matriks informasi konsumen. Untuk meningkatkan kualitas layanan Aplikasi EMR Klinik Varises, langkah-langkah penting seperti mengidentifikasi kebutuhan konsumen dan menghitung *improvement ratio* akan diterapkan sesuai kerangka kerja yang telah dijelaskan sebelumnya.

4.4.1 Pembuatan Matriks Informasi Konsumen

Matriks informasi konsumen merupakan instrumen krusial dalam metodologi *Quality Function Deployment* (QFD), yang secara khusus terintegrasi dalam kerangka *House of Quality*. Instrumen ini berfungsi untuk mengidentifikasi dan mengintegrasikan berbagai kebutuhan serta keinginan konsumen ke dalam proses perancangan suatu layanan. Esensinya terletak pada kemampuannya menyelaraskan aspirasi konsumen ("*what's*" yang mereka inginkan) dengan bagaimana layanan dapat memenuhi kebutuhan tersebut ("*how's*" caranya).

Pengisian matriks informasi konsumen ini diawali dengan data yang diperoleh dari tabel konsumen. Prosesnya meliputi identifikasi atribut-atribut yang menjadi harapan konsumen, yang dikenal sebagai Kebutuhan Pelanggan atau Suara Pelanggan (*Voice of Customer*), kemudian diikuti dengan penentuan tingkat kepentingan atau signifikansi setiap atribut, penetapan tujuan atau target yang hendak dicapai, dan penentuan titik penjualan. Langkah-langkah ini melibatkan perhitungan seperti *improvement ratio*, *row weight*, dan *normalized row weight*. Dalam struktur *House of Quality*, matriks informasi konsumen ini ditempatkan secara horizontal. Penting untuk diingat bahwa sebelum matriks ini dapat dirancang, beberapa faktor kunci harus terlebih dahulu diidentifikasi.

4.2.1.1 Penentuan Atribut Keinginan Konsumen (*Customer Requirement*)

Langkah awal dalam menyusun matriks informasi konsumen adalah mengidentifikasi harapan dan keinginan para pemangku kepentingan. Tujuannya adalah untuk benar-benar memahami apa yang mereka butuhkan dari layanan yang ditawarkan. Penentuan atribut keinginan ini mengacu pada 40 pernyataan dalam kuesioner ServQual, yang mencakup lima dimensi pelayanan. Atribut-atribut ini memberikan gambaran lengkap tentang preferensi dan ekspektasi konsumen terkait kualitas layanan.

4.2.1.2 Tingkat Kepentingan (*Level of Importance*)

Tingkat kepentingan (atau *level of importance*) menunjukkan seberapa krusial suatu atribut pelayanan bagi para pemangku kepentingan. Dalam penelitian ini, penilaian tingkat kepentingan didasarkan pada hasil

perhitungan skor *ServQual*. Penggunaan skor *ServQual* sangat relevan karena mampu mengungkap atribut-atribut yang paling berarti bagi mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama.

Penentuan tingkat kepentingan ini didasarkan pada perbandingan antara harapan tinggi atau ekspektasi pemangku kepentingan dengan persepsi mereka terhadap kinerja aktual instansi. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengurangi kesenjangan antara harapan dan kinerja yang diterima. Sebagai contoh, sebuah atribut pelayanan dengan harapan yang tinggi mungkin tidak lagi dianggap terlalu penting ketika perusahaan sudah berhasil menyediakannya dengan sangat baik. Namun, jika harapan yang tinggi tidak sejalan dengan kinerja yang diberikan perusahaan, atribut tersebut menjadi sangat penting bagi pemangku kepentingan, karena hal itu menunjukkan adanya ketidaksesuaian yang signifikan antara harapan dan kenyataan.

Maka dari itu, pemilihan skor *ServQual* sebagai indikator tingkat kepentingan dalam penelitian ini dianggap sangat representatif. Pendekatan ini memungkinkan identifikasi nilai *level of importance* dengan jelas. Berikut nilai *level of importance* dalam penelitian ini:

Tabel 4. 2. 1. 2. 1 Level of Importance Aplikasi Google Workspace

Kode Atribut Pelayanan Aplikasi Google Workspace	Level of Importance
P1.1	-0.15
P1.2	-0.69
P1.3	-0.54
P1.4	-1.15
P1.5	-0.61
P1.6	-0.54
P1.7	-1.08
P1.8	-0.46
P1.9	-0.38
P1.10	0

Tabel 4. 2. 1. 2. 2 Tabel Level of Importance Aplikasi Microsoft Office

Kode Atribut Pelayanan Aplikasi Microsoft Office	Level of Importance
P2.1	-0.15
P2.2	-0.62
P2.3	-0.61
P2.4	-0.46
P2.5	-0.69
P2.6	-0.31
P2.7	-0.7
P2.8	0
P2.9	-0.38
P2.10	0.46

Tabel 4. 2. 1. 2. 3 Tabel Level of Importance Aplikasi AdMedika

Kode Atribut Pelayanan Aplikasi AdMedika	Level of Importance
P3.1	-0.38
P3.2	-1.31
P3.3	-1.31
P3.4	-0.46
P3.5	-0.77
P3.6	-0.77
P3.7	-0.47
P3.8	-0.08
P3.9	-0.53
P3.10	0.15

Tabel 4. 2. 1. 2. 4 Tabel Level of Importance Keterkaitan dan Integrasi Seluruh Aplikasi

Kode Atribut Pelayanan Aplikasi Keterkaitan & Integrasi Aplikasi	Level of Importance
P4.1	-0.77
P4.2	-0.92
P4.3	-0.77
P4.4	-1.23
P4.5	-1.31
P4.6	-0.77
P4.7	-1.16

P4.8	-0.77
P4.9	-0.84
P4.10	-0.62

Berdasarkan tabel di atas, tingkat kepentingan atribut pelayanan sistem informasi EMR Klinik Varises dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut:

1. Aplikasi Google Workspace menunjukkan kesenjangan negatif yang signifikan. Dimensi *Reliability* (P1.4) memiliki kesenjangan paling negatif yang cukup besar, yaitu -1.15, diikuti oleh *Assurance* (P1.7) dengan -1.08. Hal ini mengindikasikan bahwa masalah utama dengan Google Workspace adalah keandalan sistem dalam menjalankan fungsinya dengan benar dan konsisten, serta kemampuan untuk memberikan layanan yang terpercaya dan meyakinkan.
2. Aplikasi Microsoft Office menunjukkan bahwa kinerjanya masih di bawah harapan konsumen. Dimensi *Responsiveness* (P2.5) dan *Assurance* (P2.7) menunjukkan kesenjangan paling negatif dengan nilai -0.69. Ini berarti bahwa kecepatan respon dan kemampuan sistem untuk melakukan layanan yang dijanjikan, akurat, dan terpercaya merupakan area yang paling membutuhkan perbaikan pada aplikasi Microsoft Office.
3. Aplikasi AdMedika juga menghadapi tantangan terbesar dalam memenuhi harapan konsumen. Dimensi *Tangibles* (P3.2) dan *Reliability* (P3.3) menunjukkan kesenjangan paling negatif yang sangat besar, masing-masing -1.31. Khususnya, atribut P3.3 (*Reliability*) memiliki kesenjangan yang paling mengkhawatirkan dengan nilai -1.31. Ini menunjukkan bahwa tampilan fisik (fasilitas, peralatan, personal) serta kemampuan aplikasi untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten adalah area kritis yang perlu segera ditingkatkan pada AdMedika.
4. Aspek keterkaitan dan integrasi antar aplikasi menunjukkan kesenjangan negatif yang paling parah di antara semua kategori. Dimensi *Responsiveness* (P4.5) memiliki kesenjangan paling negatif yang sangat tinggi yaitu -1.31. Hal ini berarti bahwa kecepatan layanan dan kesediaan untuk membantu pengguna dalam aspek integrasi antar aplikasi menjadi titik lemah utama. Selain itu, dimensi *Reliability* (P4.4) dan *Assurance* (Px.7) juga memiliki

kesenjangan yang sangat negatif (-1.23 dan -1.15), menyoroti masalah keandalan dan kepercayaan dalam aspek integrasi.

Secara keseluruhan, analisis ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kinerja sistem informasi di Klinik Varises di berbagai aspek. Kesenjangan paling signifikan terletak pada keandalan (*Reliability*) dan daya tanggap (*Responsiveness*) dari aplikasi yang digunakan, serta kemampuan aplikasi untuk terintegrasi dengan baik.

4.2.1.3 Tujuan (*Goal*)

Nilai tujuan, atau sering disebut *goal*, adalah target pencapaian yang ingin diraih Klinik Varises dalam meningkatkan kualitas setiap atribut layanannya. Konsep ini selaras dengan skala penilaian 1 hingga 5 yang digunakan dalam kuesioner *ServQual*, di mana 1 menunjukkan kinerja sangat tidak memuaskan dan 5 berarti tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Penentuan nilai tujuan ini sepenuhnya menjadi wewenang manajemen Klinik Varises. Berikut adalah tabel yang menampilkan nilai tujuan (*goal*) untuk setiap atribut layanan yang telah ditetapkan oleh manajemen:

Tabel 4. 2. 1. 3. 1 Tabel Goal Klinik Varises

Goal dari Nilai Persepsi Tertinggi dari Keempat Tabel

Kode Atribut	Google Workspace	Microsoft Office	AdMedika	Seluruh Aplikasi	Target Goal
Px.1	4.08	4.08	3.85	3.46	4
Px.2	4.08	4.15	3.46	3.85	4
Px.3	4.15	4.08	3.38	3.92	4
Px.4	3.54	4.23	4.23	3.46	4
Px.5	4.08	4	3.92	3.38	4
Px.6	4	4.23	3.77	3.77	4
Px.7	3.77	4.15	4.38	3.69	4
Px.8	3.85	4.31	4.23	3.54	4
Px.9	4	4	3.85	3.54	4
Px.10	3.85	4.31	4	3.23	4

Berdasarkan tabel di atas, manajemen Klinik Varises telah menetapkan nilai tujuan (*goal*) sebesar empat (4) untuk setiap atribut layanan dalam sistem informasi EMR Klinik Varises. Angka ini

mencerminkan tingkat kepuasan yang ingin dicapai Klinik Varises dalam upaya peningkatan kualitas layanan Klinik Varises secara menyeluruh.

4.2.1.4 Titik Penjualan (*Sales Point*)

Sama pentingnya dengan menetapkan nilai tujuan (*goal*), penentuan titik penjualan (*sales point*) juga merupakan langkah vital dalam mengevaluasi dan mengembangkan layanan. Pada tahap ini, sales point berfungsi sebagai parameter kunci untuk mengukur seberapa baik suatu layanan telah memenuhi ekspektasi dan standar yang ditetapkan. Sales Point ini dijadikan tolak ukur untuk menilai atribut atau pernyataan mana saja yang membutuhkan perbaikan. Proses penetapan titik penjualan bertujuan untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang paling memerlukan peningkatan.

Tabel 4. 2. 1. 4. 1 Tabel Penentuan Titik Penjualan (Sales Point) Google Workspace

Sales Point Google Workspace					
Kode Atribut Pelayanan	Nilai Persepsi (Pi)	Nilai Ekspektasi (Ei)	Kesenjangan (Si = Pi - Ei)	Sales Point (Estimasi)	Alasan
P1.1	4.08	4.23	-0.15	1	Gap negatif kecil. Sudah cukup baik.
P1.2	4.08	4.77	-0.69	1.2	Gap negatif sedang. Perbaikan akan memberikan nilai tambah yang signifikan.
P1.3	4.15	4.69	-0.54	1.2	Gap negatif sedang. Perbaikan akan memberikan nilai tambah yang signifikan.
P1.4	3.54	4.69	-1.15	1.5	Gap sangat negatif. Potensi sales point tinggi jika perbaikan dilakukan.
P1.5	4.08	4.69	-0.61	1.2	Gap negatif sedang. Perbaikan akan memberikan nilai tambah yang signifikan.
P1.6	4	4.54	-0.54	1.2	Gap negatif sedang. Perbaikan akan memberikan nilai tambah yang signifikan.
P1.7	3.77	4.85	-1.08	1.5	Gap sangat negatif. Potensi sales point tinggi jika perbaikan dilakukan.
P1.8	3.85	4.31	-0.46	1.0 - 1.2	Gap negatif kecil. Mendekati ekspektasi.
P1.9	4	4.38	-0.38	1.0 - 1.2	Gap negatif kecil. Mendekati ekspektasi.
P1.10	3.85	3.85	0	1	Gap nol. Sudah memenuhi ekspektasi.

Tabel 4. 2. 1. 4. 2 Tabel Penentuan Titik Penjualan (Sales Point) Microsoft Office

Sales Point Microsoft Office					
Kode Atribut Pelayanan	Nilai Persepsi (Pi)	Nilai Ekspektasi (Ei)	Kesenjangan (Si = Pi - Ei)	Sales Point (Estimasi)	Alasan
P2.1	4.08	4.23	-0.15	1	Gap negatif kecil. Sudah cukup baik.
P2.2	4.15	4.77	-0.62	1.2	Gap negatif sedang. Perbaikan akan memberikan nilai tambah yang signifikan.
P2.3	4.08	4.69	-0.61	1.2	Gap negatif sedang. Perbaikan akan memberikan nilai tambah yang signifikan.
P2.4	4.23	4.69	-0.46	1.0 - 1.2	Gap negatif kecil. Mendekati ekspektasi.
P2.5	4	4.69	-0.69	1.2	Gap negatif sedang. Perbaikan akan memberikan nilai tambah yang signifikan.
P2.6	4.23	4.54	-0.31	1.0 - 1.2	Gap negatif kecil. Mendekati ekspektasi.
P2.7	4.15	4.85	-0.7	1.2	Gap negatif sedang. Perbaikan akan memberikan nilai tambah yang signifikan.
P2.8	4.31	4.31	0	1	Gap nol. Sudah memenuhi ekspektasi.
P2.9	4	4.38	-0.38	1.0 - 1.2	Gap negatif kecil. Mendekati ekspektasi.
P2.10	4.31	3.85	0.46	1.5	Gap positif. Sudah melebihi ekspektasi. Ini adalah "delighter" dan sales point yang sudah ada.

Tabel 4. 2. 1. 4. 3 Tabel 4.9 Penentuan Titik Penjualan (Sales Point) AdMedika

Sales Point AdMedika					
Kode Atribut Pelayanan	Nilai Persepsi (Pi)	Nilai Ekspektasi (Ei)	Kesenjangan (Si = Pi - Ei)	Sales Point (Estimasi)	Alasan
P3.1	3.85	4.23	-0.38	1.0 - 1.2	Gap negatif kecil. Perbaikan akan membawa kinerja mendekati ekspektasi, mungkin menjadi sedikit keunggulan.
P3.2	3.46	4.77	-1.31	1.5	Gap sangat negatif. Ini adalah pain point besar. Jika AdMedika bisa sangat meningkatkan P3.2, ini akan menjadi sales point yang kuat dan memuaskan pelanggan secara signifikan.
P3.3	3.38	4.69	-1.31	1.5	Sama seperti P3.2, gap sangat negatif. Potensi sales point tinggi jika perbaikan dilakukan.
P3.4	4.23	4.69	-0.46	1.0 - 1.2	Gap negatif kecil. Mendekati ekspektasi.
P3.5	3.92	4.69	-0.77	1.2	Gap negatif sedang. Perbaikan akan memberikan nilai tambah yang signifikan.
P3.6	3.77	4.54	-0.77	1.2	Gap negatif sedang. Perbaikan akan memberikan nilai tambah yang signifikan.
P3.7	4.38	4.85	-0.47	1.0 - 1.2	Gap negatif kecil. Mendekati ekspektasi.
P3.8	4.23	4.31	-0.08	1	Gap sangat kecil (mendekati nol). Sudah cukup baik. Bukan area untuk sales point kuat, lebih ke pemenuhan dasar.
P3.9	3.85	4.38	-0.53	1.2	Gap negatif sedang. Perbaikan akan memberikan nilai tambah yang signifikan.
P3.10	4	3.85	0.15	1.5	Gap positif. AdMedika sudah melebihi ekspektasi di sini. Ini adalah "delighter" dan sales point yang sudah ada.

Tabel 4. 2. 1. 4. 4 Penentuan Titik Penjualan (Sales Point) Keterkaitan Aplikasi

Sales Point Keterkaitan Antar Aplikasi					
Kode Atribut Pelayanan	psi (Pi)	Nilai Ekspektasi (Ei)	Kesenjangan (Si = Pi - Ei)	Sales Point (Estimasi)	Alasan
P4.1	3.46	4.23	-0.77	1.2	Gap negatif sedang. Perbaikan akan memberikan nilai tambah yang signifikan.
P4.2	3.85	4.77	-0.92	1.2	Gap negatif sedang. Perbaikan akan memberikan nilai tambah yang signifikan.
P4.3	3.92	4.69	-0.77	1.2	Gap negatif sedang. Perbaikan akan memberikan nilai tambah yang signifikan.
P4.4	3.46	4.69	-1.23	1.5	Gap sangat negatif. Ini adalah pain point besar. Potensi sales point tinggi jika perbaikan dilakukan.
P4.5	3.38	4.69	-1.31	1.5	Gap sangat negatif. Ini adalah pain point besar. Potensi sales point tinggi jika perbaikan dilakukan.
P4.6	3.77	4.54	-0.77	1.2	Gap negatif sedang. Perbaikan akan memberikan nilai tambah yang signifikan.
P4.7	3.69	4.85	-1.16	1.5	Gap sangat negatif. Potensi sales point tinggi jika perbaikan dilakukan.
P4.8	3.54	4.31	-0.77	1.2	Gap negatif sedang. Perbaikan akan memberikan nilai tambah yang signifikan.
P4.9	3.54	4.38	-0.84	1.2	Gap negatif sedang. Perbaikan akan memberikan nilai tambah yang signifikan.
P4.10	3.23	3.85	-0.62	1.2	Gap negatif sedang. Perbaikan akan memberikan nilai tambah yang signifikan.

Analisis kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan untuk Aplikasi AdMedika, Google Workspace, dan Microsoft Office secara kolektif menyoroti lanskap kompetitif yang menarik di mana potensi *sales point* secara fundamental terkait dengan kemampuan sebuah aplikasi untuk mengatasi "*pain points*" pengguna atau melampaui ekspektasi mereka. Secara umum, ditemukan

bahwa atribut dengan kesenjangan negatif yang signifikan (misalnya, di bawah -1.00) merupakan "*pain points*" besar bagi pengguna, dan jika berhasil diperbaiki, memiliki potensi tertinggi (*Sales Point* 1.5) untuk menjadi daya tarik utama dan pembeda di pasar. Contoh jelas terlihat pada AdMedika (P3.2, P3.3, P4.4, P4.5, P4.7) dan Google Workspace (P1.4, P1.7), yang menghadapi tantangan dalam memenuhi ekspektasi di beberapa area kritis, namun sekaligus memiliki peluang terbesar untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang kuat melalui investasi strategis dalam perbaikan.

Di sisi lain spektrum, atribut yang sudah menunjukkan kesenjangan positif mengindikasikan "*delighters*" yang telah berhasil melampaui ekspektasi pelanggan, secara efektif berfungsi sebagai sales point yang sudah ada dan kuat (*Sales Point* 1.5). Ini terlihat pada AdMedika (P3.10) dan Microsoft Office (P2.10), yang harus terus memanfaatkan keunggulan ini dalam komunikasi pemasaran mereka untuk menarik dan mempertahankan pengguna. Sebagian besar atribut lainnya berada dalam kategori kesenjangan negatif sedang (antara -0.50 hingga -0.99), menandakan area di mana perbaikan berkelanjutan akan memberikan nilai tambah yang signifikan dan membangun keunggulan kompetitif menengah (*Sales Point* 1.2), memastikan aplikasi tetap menarik tanpa menjadi pemimpin pasar di setiap aspek. Sementara itu, atribut dengan kesenjangan negatif kecil atau nol berfungsi sebagai standar dasar pasar (*Sales Point* 1.0); kinerja yang memadai di area ini penting untuk relevansi, tetapi bukan merupakan sumber diferensiasi yang menonjol.

Secara keseluruhan, strategi penentuan *sales point* dari analisis kesenjangan adalah tentang prioritas investasi pada perbaikan yang paling berdampak dan mengkomunikasikan keunggulan yang sudah ada. Bagi AdMedika, fokus harus pada penanganan "*pain points*" terbesar untuk merebut pangsa pasar yang signifikan, sambil tetap mempromosikan keunggulannya yang unik. Bagi Google Workspace dan Microsoft Office, yang tampaknya lebih stabil dalam memenuhi ekspektasi dasar, peluang *sales point* mungkin terletak pada perbaikan berkelanjutan di area menengah dan kapitalisasi penuh dari "*delighters*" yang sudah ada, atau mencari inovasi di area yang belum teridentifikasi untuk menciptakan

kesenjangan positif baru. Dengan demikian, analisis kesenjangan tidak hanya mengungkap kelemahan, tetapi juga memetakan jalan menuju keunggulan kompetitif yang terukur dan berorientasi pada pelanggan.

4.2.1.5 Perhitungan Improvement Ratio

Pada penelitian ini, perhitungan improvement rasio menerapkan formula sebagai berikut ini:

$$\text{Nilai Improvement Ratio (IR)} = \frac{\text{Nilai Tujuan (Goal)}}{\text{Nilai Kepuasa Stakeholder}}$$

Dari formula tersebut, akan memperoleh hasil improvement rasio untuk setiap atribut pelayanan. Berikut ini adalah improvement raitio untuk setiap layanan Klinik Varises:

4. 2. 1. 5. 1 Tabel Nilai Improvement Rasio (IR) Aplikasi Google Workspace

Nilai Improvement Ratio (IR) Aplikasi Google Workspace

Kode Atribut Pelayanan	Improvement Ratio (IR)
P1.1	0.980392157
P1.2	0.980392157
P1.3	0.963855422
P1.4	1.129943503
P1.5	0.980392157
P1.6	1
P1.7	1.061007958
P1.8	1.038961039
P1.9	1
P1.10	1.038961039

4. 2. 1. 5. 2 Tabel Nilai Improvement Rasio (IR) Aplikasi Microsoft Office

Nilai Improvement Ratio (IR) Aplikasi Microsoft Office

Kode Atribut Pelayanan	Improvement Ratio (IR)
P2.1	0.980392157
P2.2	0.963855422
P2.3	0.980392157
P2.4	0.945626478
P2.5	1
P2.6	0.945626478

P2.7	0.963855422
P2.8	0.928074246
P2.9	1
P2.10	0.928074246

4. 2. 1. 5. 3 Tabel Nilai Improvement Rasio (IR) Aplikasi AdMedika

Nilai Improvement Ratio (IR) Aplikasi AdMedika

Kode Atribut Pelayanan	Improvement Ratio (IR)
P3.1	1.038961039
P3.2	1.156069364
P3.3	1.183431953
P3.4	0.945626478
P3.5	1.020408163
P3.6	1.061007958
P3.7	0.913242009
P3.8	0.945626478
P3.9	1.038961039
P3.10	1

4. 2. 1. 5. 4 Nilai Improvement Rasio (IR) Keterkaitan Antar Aplikasi

Nilai Improvement Ratio (IR) Keterkaitan Antar Aplikasi

Kode Atribut Pelayanan	Improvement Ratio (IR)
P4.1	1.156069364
P4.2	1.038961039
P4.3	1.020408163
P4.4	1.156069364
P4.5	1.183431953
P4.6	1.061007958
P4.7	1.08401084
P4.8	1.129943503
P4.9	1.129943503
P4.10	1.238390093

Berdasarkan data tabel-tabel di atas, improvement ratio memperlihatkan seberapa besar perubahan yang dibutuhkan untuk Klinik Varises untuk memajukan atribut pelayanan EMR yang digunakan. Semakin tinggi improvement rasio nya, maka semakin besar upaya yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kualitasnya. Berikut nilai atribut yang perlu ditingkatkan:

1. Aplikasi AdMedika:
P3.3 Aplikasi AdMedika selalu berfungsi tanpa *error* atau *bug* yang mengganggu. (1.183431953)
2. Aplikasi Google Workspace:
P1.4 Data yang saya masukkan ke dokumen rekam medis di Google Workspace tersimpan akurat dan aman. (1.129943503)
3. Keterkaitan Antar Aplikasi:
Proses kerja saya menjadi lebih efisien dengan menggunakan kombinasi aplikasi-aplikasi ini.
P4.10 (1.238390093)
4. Aplikasi Microsoft Office tidak memiliki atribut dengan IR di atas 1, yang menunjukkan bahwa kinerjanya sudah memenuhi atau melebihi target yang ditetapkan untuk semua atribut yang terdaftar.

Secara keseluruhan, atribut dengan perbaikan paling prioritas adalah P1.10 dari kategori Keterkaitan Antar Aplikasi, dengan nilai Improvement Ratio 1.238390093. Ini menunjukkan bahwa integrasi dan keterkaitan antar aplikasi secara keseluruhan memerlukan perhatian paling besar untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

4.2.1.6 Row Weight dan Normalized Row Weight

Penentuan nilai Bobot Baris (*Row Weight*) dan Bobot Baris yang Dinormalisasi (*Normalized Row Weight*) memiliki peran strategis karena menjadi dasar esensial dalam menetapkan skala prioritas atribut pelayanan. Prioritas ini tidak hanya dipengaruhi oleh skor ServQual, melainkan juga mempertimbangkan faktor-faktor penting seperti poin penjualan (*sales point*) dan rasio perbaikan (*improvement ratio*). Oleh karena itu, nilai *Row Weight* dan *Normalized Row Weight* berfungsi sebagai panduan utama untuk mengarahkan prioritas pelayanan yang akan diberikan kepada pemangku kepentingan (staf Klinik Varises). Perhitungan kedua bobot ini dapat dilakukan menggunakan dua formula yaitu:

$$\text{Row Weight} = \text{Level of Importance} \times \text{Sales Point} \times \text{Improvement Ratio}$$

$$\text{Normalized Row Weight} = \frac{\text{Row Weight}}{\sum \text{Row Weight}}$$

Berikut hasil perhitungan dari formula di atas:

Tabel 4. 2. 1. 6. 1 Row Weight dan Normalized Row Weight Aplikasi Google Workspace

Nilai Row Weight & Normalized Row Weight Aplikasi Google Workspace			
Kode Atribut Pelayanan	Row Weight	Normalized Row Weight	Urutan Prioritas
P1.1	-0.147058824	0.019232072	9
P1.2	-0.811764706	0.106161037	3
P1.3	-0.624578313	0.081681158	6
P1.4	-1.949152542	0.254906445	1
P1.5	-0.717647059	0.093852511	4
P1.6	-0.648	0.084744202	5
P1.7	-1.718832891	0.224785681	2
P1.8	-0.573506494	0.075002083	7
P1.9	-0.456	0.059634809	8
P1.10	0	0	10

Tabel 4. 2. 1. 6. 2 Row Weight dan Normalized Row Weight Aplikasi Microsoft Office

Nilai Row Weight & Normalized Row Weight Aplikasi Microsoft Office			
Kode Atribut Pelayanan	Row Weight	Normalized Row Weight	Urutan Prioritas
P2.1	-0.1470588	0.037622109	9
P2.2	-0.7171084	0.183458095	4
P2.3	-0.7176471	0.183595892	3
P2.4	-0.5219858	0.133539809	6
P2.5	-0.828	0.211827522	1
P2.6	-0.351773	0.089994219	8
P2.7	-0.8096386	0.207130108	2
P2.8	0	0	10
P2.9	-0.456	0.116658636	7
P2.10	0.64037123	-0.16382639	5
Total	-3.9088405		

Tabel 4. 2. 1. 6. 3 Row Weight dan Normalized Row Weight Aplikasi AdMedika

Nilai Row Weight & Normalized Row Weight Aplikasi AdMedika

Kode Atribut Pelayanan	Row Weight	Normalized Row Weight	Urutan Prioritas
P3.1	-0.473766234	0.055459265	9
P3.2	-2.271676301	0.265923338	3
P3.3	-2.325443787	0.272217382	2
P3.4	-0.521985816	0.061103869	6
P3.5	-0.942857143	0.110371235	1
P3.6	-0.980371353	0.114762663	8
P3.7	-0.515068493	0.060294124	4
P3.8	-0.075650118	0.008855633	10
P3.9	-0.660779221	0.07735108	7
P3.10	0.225	-0.02633859	5
Total	-8.542598465		

Tabel 4. 2. 1. 6. 4 Row Weight dan Normalized Row Weight Aplikasi Keterkaitan Antar Aplikasi

Nilai Row Weight & Normalized Row Weight Keterkaitan Antar Aplikasi			
Kode Atribut Pelayanan	Row Weight	Normalized Row Weight	Urutan Prioritas
P3.1	-1.068208092	0.078617357	6
P3.2	-1.147012987	0.084417194	5
P3.3	-0.942857143	0.069391851	8
P3.4	-2.132947977	0.156979463	2
P3.5	-2.325443787	0.171146657	1
P3.6	-0.980371353	0.0721528	7
P3.7	-1.886178862	0.138817893	3
P3.8	-1.044067797	0.076840694	9
P3.9	-1.138983051	0.083826211	4
P3.10	-0.921362229	0.067809881	10
Total	-13.58743328		

Berdasarkan data dari tabel-tabel di atas, peneliti dapat menentukan atribut pelayanan mana yang seharusnya diutamakan oleh Klinik Varises untuk

meningkatkan kualitas EMR Klinik Varises. Kemudian berdasarkan tabel-tabel di atas dapat dilihat beberapa atribut yang menjadi prioritas utama Klinik Varises, diantaranya adalah:

1. Aplikasi Google Workspace:

Atribut **P1.4 Data yang saya masukkan ke dokumen rekam medis di Google Workspace tersimpan akurat dan aman.** dan **P1.7 Saya yakin kerahasiaan data pasien dalam dokumen rekam medis di Google Workspace terjaga.** adalah prioritas utama. Nilai NRW yang sangat tinggi untuk P1.4 (0.2549) dan P1.7 (0.2248) menunjukkan bahwa atribut-atribut ini memiliki bobot kepentingan relatif yang paling signifikan, sehingga perbaikan di area ini akan memberikan dampak terbesar. P1.10 dengan nilai 0 menunjukkan tidak ada urgensi perbaikan berdasarkan perhitungan ini.

2. Aplikasi Microsoft Office:

Perbaikan untuk Aplikasi Microsoft Office harus difokuskan pada **P2.5 Word/Excel/PowerPoint cepat dalam membuka dan menyimpan file laporan.** dan **P2.7 Saya yakin kerahasiaan data laporan (pasien, pemasukan, pengeluaran) di Word/Excel/PowerPoint terjaga.,** karena memiliki bobot kepentingan relatif tertinggi (0.2118 dan 0.2071). Ini menunjukkan bahwa atribut-atribut ini adalah area paling kritis untuk peningkatan kinerja dalam konteks aplikasi Microsoft Office di klinik.

3. Aplikasi AdMedika:

Atribut **P3.3 Aplikasi AdMedika selalu berfungsi tanpa error atau bug yang mengganggu.** dan **P3.2 Desain visual Aplikasi AdMedika mudah dipahami dan dinavigasi untuk berbagai modul (rekam medis, billing, gudang, farmasi).** adalah prioritas tertinggi untuk Aplikasi AdMedika, dengan NRW absolut masing-masing 0.2722 dan 0.2659. Ini menunjukkan bahwa perbaikan pada atribut-atribut ini akan sangat krusial untuk meningkatkan kinerja AdMedika.

4. Keterkaitan Antar Aplikasi:

Atribut **P4.5 Data jumlah pasien dari Google Workspace (misal: Google Forms/Sheets) secara otomatis tersedia di Microsoft Excel/Word/PowerPoint untuk laporan tanpa perlu entri ulang.** dan

P4.4 Data keuangan (pemasukan/pengeluaran) dari AdMedika secara otomatis tersedia di Microsoft Excel/Word/PowerPoint untuk laporan tanpa perlu entri ulang. adalah yang paling prioritas dalam hal keterkaitan antar aplikasi, dengan NRW absolut 0.1711 dan 0.1570. Area ini menunjukkan bahwa peningkatan integrasi dan komunikasi antar sistem adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan.

4.4.2 Pembuatan Matriks Informasi Teknikal

Langkah selanjutnya yang krusial dalam meningkatkan dan memenuhi ekspektasi *stakeholder*, khususnya staf klinik, terkait pelayanan EMR Klinik Varises adalah pembuatan matriks informasi teknikal. Tahap ini bertujuan untuk mengidentifikasi arah pengembangan respons teknis bagi setiap atribut layanan yang ada. Sebelum menyusun matriks informasi teknikal tersebut, beberapa hal penting perlu diputuskan terlebih dahulu.

4.2.2.1 Menentukan *Technical Response* (Respon Teknikal)

Respon teknis adalah serangkaian tindakan yang dilakukan Klinik Varises untuk meningkatkan kualitas setiap atribut layanan yang disediakan. Upaya ini bertujuan mengembangkan layanan agar sesuai dengan keinginan dan harapan pengguna (staf), sehingga dapat memberikan kepuasan penuh. Berdasarkan temuan yang ada, telah ditetapkan daftar respon teknis yang dapat diambil, meliputi:

1. Aplikasi Google Workspace:

- Atribut Prioritas:

P1.4: Data yang saya masukkan ke dokumen rekam medis di Google Workspace tersimpan akurat dan aman.

P1.7: Saya yakin kerahasiaan data pasien dalam dokumen rekam medis di Google Workspace terjaga.

- Respon Teknis (TR) yang Direkomendasikan:

TR_GW1: Implementasi Protokol Keamanan & Validasi Data Tingkat Lanjut: Mengaudit dan meningkatkan protokol keamanan data (misalnya, enkripsi end-to-end, otentikasi multi-

faktor wajib untuk akses dokumen rekam medis), serta mengembangkan sistem validasi input data otomatis untuk memastikan akurasi data yang dimasukkan ke dokumen rekam medis.

TR_GW2: Penguatan Kebijakan Akses & Audit Trail Kerahasiaan Data: Menerapkan kontrol akses berbasis peran (Role-Based Access Control/RBAC) yang lebih ketat, membatasi izin akses hanya pada staf yang berwenang, dan mengimplementasikan audit trail yang komprehensif untuk melacak setiap akses dan perubahan pada data rekam medis pasien guna memastikan kerahasiaan terjaga.

2. Aplikasi Microsoft Office:

- Atribut Prioritas:

P2.5: Word/Excel/PowerPoint cepat dalam membuka dan menyimpan file laporan.

P2.7: Saya yakin kerahasiaan data laporan (pasien, pemasukan, pengeluaran) di Word/Excel/PowerPoint terjaga.

- Respon Teknis (TR) yang Direkomendasikan:

TR_MO1: Optimalisasi Kinerja & Manajemen File Lokal/Cloud: Menganalisis dan mengoptimalkan konfigurasi penyimpanan file (baik lokal maupun di cloud seperti OneDrive/Google Drive yang terintegrasi dengan Office) untuk memastikan kecepatan optimal dalam membuka dan menyimpan file laporan. Ini mungkin melibatkan peningkatan bandwidth jaringan atau penggunaan SSD lokal.

TR_MO2: Standardisasi Keamanan Dokumen & Pelatihan Pengguna: Menerapkan kebijakan standar untuk proteksi dokumen (misalnya, penggunaan kata sandi yang kuat, pembatasan pengeditan, atau pembatasan akses) pada file-file laporan sensitif di Microsoft Office, serta memberikan pelatihan rutin kepada staf mengenai praktik terbaik dalam menjaga kerahasiaan data saat bekerja dengan dokumen Office.

3. Aplikasi AdMedika:

- Atribut Prioritas:

P3.3: Aplikasi AdMedika selalu berfungsi tanpa error atau bug yang mengganggu.

P3.2: Desain visual Aplikasi AdMedika mudah dipahami dan dinavigasi untuk berbagai modul (rekam medis, billing, gudang, farmasi).

- Respon Teknis (TR) yang Direkomendasikan:

TR_AM1: Program Pengujian QA Komprehensif & Perbaikan Bug Berkelanjutan: Mengimplementasikan program Jaminan Kualitas (Quality Assurance/QA) yang ketat dengan pengujian regresi dan fungsionalitas secara berkala untuk mengidentifikasi dan memperbaiki error atau bug secara proaktif sebelum mengganggu operasional.

TR_AM2: Audit & Redesain UI/UX Berbasis Umpan Balik Pengguna: Melakukan audit menyeluruh terhadap desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) AdMedika untuk setiap modul, melibatkan umpan balik langsung dari pengguna, dan melakukan redesign yang berfokus pada kemudahan pemahaman dan navigasi.

4. Keterkaitan Antar Aplikasi:

- Atribut Prioritas:

P4.5: Data jumlah pasien dari Google Workspace (misal: Google Forms/Sheets) secara otomatis tersedia di Microsoft Excel/Word/PowerPoint untuk laporan tanpa perlu entri ulang.

P4.4: Data keuangan (pemasukan/pengeluaran) dari AdMedika secara otomatis tersedia di Microsoft Excel/Word/PowerPoint untuk laporan tanpa perlu entri ulang.

- Respon Teknis (TR) yang Direkomendasikan:

TR_IA1: Pengembangan Integrasi Data Otomatis Google Workspace - Microsoft Office: Mendesain dan mengimplementasikan solusi integrasi data (misalnya, melalui API, script, atau konektor pihak ketiga) yang memungkinkan data jumlah pasien dari Google Forms/Sheets secara otomatis disinkronkan ke Microsoft Excel/Word/PowerPoint, sehingga menghilangkan kebutuhan entri ulang manual.

TR_IA2: Pengembangan Integrasi Data Keuangan AdMedika - Microsoft Office: Membangun atau mengadaptasi modul integrasi yang memungkinkan data keuangan (pemasukan/pengeluaran) dari AdMedika secara otomatis diekspor atau disinkronkan ke format yang dapat digunakan di Microsoft Excel/Word/PowerPoint untuk keperluan pelaporan, tanpa memerlukan entri ulang manual.

Berdasarkan uraian respon teknis di atas, hal yang dilakukan selanjutnya adalah perincian dari setiap respon teknis terhadap setiap atribut pelayanan yang tersedia di Klinik Varises:

Tabel 4. 2. 2. 1. 1 Technical Response Pada Semua Aplikasi EMR Klinik Varises

Kode Atribut Pelayanan	Respon Teknis
Px.1	Peningkatan Template dan Standardisasi Tampilan Dokumen: Mengembangkan dan menyediakan template dokumen rekam medis yang terstandardisasi dan profesional dalam EMR, serta panduan untuk memastikan konsistensi tampilan.
Px.2	Optimalisasi UI/UX Fitur Format dan Layout: Melakukan analisis

	<p>dan optimalisasi antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) untuk fitur format dan layout di EMR agar lebih intuitif dan mudah digunakan dalam konteks rekam medis.</p>
Px.3	<p>Implementasi Mekanisme Backup & Recovery yang Robust: Memastikan dan memperkuat mekanisme backup dan recovery otomatis untuk file rekam medis di EMR, serta audit berkala untuk memverifikasi integritas data dan meminimalisir risiko kerusakan atau kehilangan file.</p>
Px.4	<p>Peningkatan Protokol Keamanan Data & Validasi Input: Mengimplementasikan dan memperbarui protokol keamanan data (enkripsi, akses kontrol) untuk dokumen rekam medis, serta mengembangkan fitur validasi input data untuk memastikan akurasi data yang dimasukkan.</p>
Px.5	<p>Optimalisasi Kinerja Sistem untuk Akses Dokumen Cepat: Melakukan optimalisasi server, jaringan, dan konfigurasi EMR untuk memastikan kecepatan</p>

	dalam membuka dan menyimpan dokumen rekam medis, terutama untuk file berukuran besar atau saat banyak pengguna mengakses bersamaan.
Px.6	Peningkatan Responsivitas Fitur Pengeditan: Melakukan fine-tuning dan pemantauan kinerja fitur pengeditan di EMR untuk memastikan responsivitas yang tinggi dan minim lag saat digunakan untuk pencatatan rekam medis.
Px.7	Penguatan Kebijakan Akses dan Audit Kerahasiaan Data: Menerapkan kebijakan akses yang ketat (misalnya, otentikasi multi-faktor, izin berbasis peran) dan melakukan audit rutin untuk memastikan kepatuhan terhadap standar kerahasiaan data pasien di EMR.
Px.8	Implementasi Mekanisme Integritas Data dan Pencatatan Audit Trail: Memperkuat fitur integritas data seperti riwayat versi, log perubahan, dan audit trail untuk memastikan bahwa setiap informasi yang dicatat tidak berubah secara tidak sah dan dapat dilacak.

Px.9	Kustomisasi dan Integrasi Alur Kerja Rekam Medis: Mengidentifikasi dan mengimplementasikan fitur kustomisasi atau integrasi (dengan sistem lain jika diperlukan) yang secara spesifik mendukung alur kerja pencatatan rekam medis di klinik, agar lebih efisien.
Px.10	Pemanfaatan Fitur Lanjutan EMR yang Relevan: Melakukan pelatihan atau pengembangan panduan untuk memaksimalkan penggunaan fitur-fitur lanjutan EMR (seperti fitur "freeze", filter, atau pivot table jika relevan) yang dapat membantu efisiensi pencatatan dan analisis rekam medis.

Berdasarkan tabel di atas, peneliti dapat mengvisualisasikan respon teknis pada setiap atribut ke dalam matriks:

Tabel 4. 2. 2. 1. 2 Respon Teknis Pada Setiap Atribut dalam Matriks

Analisis technical respon, relationship dan technical correlation

WHAT	HOW	Peningkatan Template dan Standardisasi Tampilan Dokumen	Optimalisasi UI/UX Fitur Format dan Layout	Implementasi Mekanisme Backup & Recovery yang Robust	Peningkatan Protokol Keamanan Data & Validasi Input	Optimalisasi Kinerja Sistem untuk Akses Dokumen Cepat	Peningkatan Responsivitas Fitur Pengeditan	Penguatan Kebijakan Akses dan Audit Kerahasiaan Data	Implementasi Mekanisme Integritas Data dan Pencatatan Audit Trail	Kustomisasi dan Integrasi Alur Kerja Rekam Medis	Pemanfaatan Fitur Lanjutan EMR yang Relevan
Tampilan antar muka aplikasi EMR Klinik Varises.		✓	✓								
Desain visual aplikasi EMR Klinik Varises mudah dioperasikan.						✓	✓				
Data rekam medis di aplikasi EMR Klinik Varises jarang mengalami kerusakan/hilang.				✓	✓			✓			
Data rekam medis di aplikasi EMR Klinik Varises tersimpan dengan akurat dan aman.					✓			✓			

Aplikasi EMR Klinik Varises cepat saat membuka dan menyimpan dokumen rekam medis.					✓	✓				
Fitur editing rekam medis di EMR Klinik Varises responsif.						✓			✓	
Kerahasiaan data pasien di rekam medis EMR Klinik Varises terjaga.				✓			✓			
Integritas informasi rekam medis yang di catat di EMR Klinik Varises terjaga.				✓				✓	✓	
Aplikasi EMR Klinik Varises mendukung alur kerja pencatatan rekam medis pasien.									✓	
Fitur-fitur aplikasi EMR Klinik Varises membantu dalam mencatat rekam medis.										✓

