

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pengelolaan data yang telah dilakukan dengan menggunakan metode ServQual dan QFD, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada uji Validitas Ekspektasi Staf data yang Tidak Valid kurang dari 50%. Hal tersebut didasarkan pada nilai korelasi total item untuk beberapa atribut melebihi dan kurang dari nilai R Tabel (0.4762), sehingga penelitian masih bisa untuk dilanjutkan. Pada uji Reliabilitas 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.. Oleh karena itu dapat diinterpretasikan bahwa kuesioner dalam penelitian ini menunjukkan Tingkat konsistensi yang sangat tinggi. Oleh karena itu dapat diinterpretasikan bahwa kuesioner dalam penelitian ini menunjukkan Tingkat konsistensi yang sangat tinggi.
2. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi Rekam Medis Elektronik (RME) di Klinik Varises belum memenuhi ekspektasi staf, dengan ditemukannya kesenjangan negatif yang signifikan antara harapan dan persepsi pengguna, terutama pada dimensi 'Tangibles' (bukti fisik). Secara keseluruhan, kualitas layanan yang diberikan oleh sistem RME tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh staf.
3. Dari hasil pengelolaan *ServQual score*, banyak ditemukan kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi staf klinik terhadap EMR. Hal ini terlihat dari skor *ServQual* yang negatif sebesar -1.31 pada salah satu atribut layanan EMR Klinik Varises. Ini dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan Klinik Varises masih jauh dari ekspektasi staf klinik.

4. Melalui analisis *Quality Function Deployment* (QFD), area prioritas untuk perbaikan telah diidentifikasi pada aplikasi Google Workspace, Microsoft Office, dan AdMedika yang digunakan dalam sistem RME. Kesenjangan negatif terbesar ditemukan pada atribut-atribut yang berkaitan dengan akurasi dan keamanan data pada Google Workspace, kecepatan penanganan laporan dan kerahasiaan data pada Microsoft Office, serta fungsionalitas bebas *error*, desain yang mudah digunakan, dan kelengkapan modul (rekam medis, *billing*, gudang, farmasi) pada AdMedika. Aspek integrasi antar aplikasi juga menunjukkan kesenjangan negatif yang signifikan, khususnya dalam hal responsivitas.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pengelolaan data menggunakan metode *ServQual* dan *Quality Function Deployment* (QFD), peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi rekomendasi perbaikan terhadap sistem informasi *Electronic Medical Record* (EMR) di Klinik Varises, yaitu:

1. Peningkatan Aspek *Tangibles* (Bukti Fisik)

Klinik Varises disarankan untuk melakukan perbaikan pada tampilan antarmuka (*user interface*) dari sistem EMR, terutama pada aplikasi AdMedika. Desain sistem yang lebih *user-friendly*, konsisten, dan intuitif akan meningkatkan kenyamanan serta efisiensi kerja pengguna. Peningkatan visual dan tata letak sistem juga dapat membantu pengguna dalam navigasi dan pemahaman informasi secara lebih cepat dan akurat.

2. Pengembangan Sistem EMR Terintegrasi

Disarankan agar Klinik Varises mengembangkan sistem EMR yang terintegrasi, guna menyatukan fungsi dari berbagai aplikasi yang saat ini digunakan, seperti Google Workspace, Microsoft Office, dan AdMedika. Integrasi sistem akan meminimalisir duplikasi data, mempercepat pertukaran informasi antar departemen, serta meningkatkan akurasi dan keandalan informasi medis dan administratif.

3. Peningkatan Keamanan dan Akurasi Data

Klinik perlu meningkatkan keamanan dan akurasi data pasien, khususnya pada platform seperti Google Workspace yang memiliki potensi risiko terhadap privasi informasi. Penguatan fitur keamanan melalui enkripsi data, sistem autentikasi ganda, serta manajemen hak akses yang ketat sangat diperlukan untuk menjamin kerahasiaan dan keutuhan data medis pasien.

4. Optimalisasi Penggunaan Microsoft Office

Dalam penggunaan Microsoft Office, disarankan dilakukan otomatisasi proses pembuatan laporan untuk mempercepat proses kerja dan mengurangi kesalahan manual. Klinik dapat mempertimbangkan integrasi Microsoft Office dengan *database* EMR agar penyusunan laporan dapat dilakukan secara otomatis berdasarkan data yang telah tersedia.

5. Penyempurnaan Sistem Aplikasi AdMedika

Klinik Varises disarankan untuk menjalin komunikasi lebih lanjut dengan penyedia layanan AdMedika guna menyampaikan kebutuhan pengguna terhadap perbaikan fitur aplikasi, khususnya terkait dengan fungsionalitas sistem, ketersediaan modul yang komprehensif (rekam medis, billing, farmasi, gudang), serta peningkatan stabilitas dan kecepatan sistem. Apabila keterbatasan pada aplikasi AdMedika tidak dapat diatasi, klinik perlu mempertimbangkan pengembangan atau penggunaan sistem EMR alternatif yang lebih fleksibel dan sesuai kebutuhan.

6. Pelatihan dan Pendampingan Pengguna Sistem

Diperlukan pelatihan secara rutin bagi seluruh pengguna sistem EMR, baik dari staf medis maupun non-medis, agar mereka memiliki pemahaman yang optimal dalam mengoperasikan sistem. Selain itu, klinik dapat menyediakan sesi pendampingan teknis atau tim *helpdesk* internal untuk menangani kendala penggunaan sistem secara langsung.

7. Evaluasi Berkala Kualitas Layanan Sistem EMR

Klinik disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan sistem EMR guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan mengidentifikasi

permasalahan yang muncul seiring waktu. Evaluasi ini dapat dilakukan dengan pendekatan metode *ServQual* secara berkala (misalnya setiap enam bulan), sehingga pengembangan dan perbaikan sistem dapat terus dilakukan secara berkelanjutan dan sesuai kebutuhan riil pengguna.

