

ABSTRAK

Nadhifah Sari Yasmine (2021081064):

Pengukuran Layanan Sistem Informasi Electronic Medical Record Klinik Varises Berbasis Service Quality dan Quality Function Deployment

Nadhifah Sari Yasmine(1) Marcello Singadji, M.Kom, M.T.(2)

- 1.) Mahasiswa Prodi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Jaya
- 2.) Dosen Prodi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Jaya

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi Rekam Medis Elektronik (RME) di Klinik Varises menggunakan metode Service Quality (ServQual) dan Quality Function Deployment (QFD). Studi ini mengidentifikasi kesenjangan signifikan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan RME. Pengukuran ServQual menunjukkan kesenjangan negatif, terutama pada dimensi Tangibles, mengindikasikan bahwa kualitas layanan masih jauh dari ekspektasi staf. Melalui analisis QFD, rekomendasi perbaikan yang diprioritaskan dirumuskan berdasarkan kebutuhan staf. Prioritas utama meliputi: peningkatan Google Workspace untuk akurasi, keamanan, dan kerahasiaan data; perbaikan Microsoft Office untuk penanganan laporan yang lebih cepat dan kerahasiaan data; serta optimasi AdMedika untuk fungsionalitas bebas kesalahan, desain yang mudah digunakan, dan modul yang komprehensif (rekam medis, billing, gudang, farmasi). Penelitian ini berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan RME dan kepuasan pengguna, menawarkan wawasan strategis untuk pengembangan sistem.

Kata Kunci: Rekam Medis Elektronik, Kualitas Layanan, Quality Function Deployment, Sistem Informasi, Klinik