

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Warga negara Indonesia berhak mendapatkan kehidupan yang layak dan sehat secara merata, baik itu dari segi materil maupun spiritual selayaknya yang dituangkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 yang merupakan pancaran falsafah dari Pancasila (R. Toto Sugiarto dkk, 2021). Kesehatan yang dijamin negara adalah baik secara fisik, jiwa dan sosial dan bukan hanya sekedar terbebas dari penyakit namun juga memungkinkan hidup yang produktif, yang menjadi salah satu hak bagi setiap warga negara sejahtera secara lahir dan batin. (Kementerian Kesehatan RI, 2024, BAB I)

Pemerintah dari pusat maupun daerah bertanggungjawab untuk meningkatkan dan mengembangkan Upaya Kesehatan untuk memperbaiki akses dan mutu pelayanan kesehatan. Menyediakan Sumber Daya Kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat dan menyediakan akses terhadap Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes) serta informasi dan edukasi Kesehatan. (Kementerian Kesehatan RI, 2024, BAB I).

Setiap fasilitas layanan kesehatan harus memiliki standar pelayanan dan operasional minimal yang sudah diatur oleh pemerintah Indonesia. Pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan Pasal 1 No. 1 setiap warga negara Indonesia berhak mendapatkan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu pilar utama dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat, sistem informasi kesehatan telah menjadi instrumen krusial dalam mendukung dan meningkatkan efisiensi dari kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu inovasi sistem informasi kesehatan yang sudah digunakan oleh sebagian besar negara maju adalah Rekam Medis Elektronik atau *Electronic Medical Record* (EMR). EMR adalah bukti nyata dari upaya untuk meningkatkan fasilitas pelayanan kesehatan yang berkualitas

dan aman. Selain itu EMR dapat meminimalisir kesalahan tenaga medis dalam keselamatan pasien, bantu menurunkan biaya operasional, mengoptimalkan proses kerja, meningkatkan penelitian klinis dan memperoleh kinerja klinik yang terbaik. Sehingga pada akhirnya, sistem EMR dapat menjadi alat untuk mengelola dan meningkatkan keakuratan keputusan medis yang akan dilakukan oleh dokter dan perusahaan. (Nugroho & Pramudita, 2024)

Klinik Varises merupakan salah satu Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang telah menggunakan sistem informasi *Electronic Medical Record* (EMR) sejak klinik berdiri. Klinik Varises menggunakan beberapa aplikasi EMR untuk menunjang proses bisnis perusahaan. Aplikasi EMR yang utama digunakan Klinik Varises adalah AdMedika. AdMedika adalah perusahaan yang menyediakan layanan kesehatan yang menyeluruh untuk memudahkan akses layanan kesehatan dari mana pun dan kapan pun. Di Klinik Varises, AdMedika bekerja sebagai sistem informasi untuk mengelola data inventaris, kasir, dan rekam medis pasien. Selain AdMedika, Klinik Varises juga menggunakan aplikasi Google Workspace untuk mengumpulkan foto medis pasien dan Microsoft Office sebagai alat untuk mencatat rekam medis pasien dan laporan masing-masing departemen di klinik.

Seiring berjalannya waktu, sistem informasi banyak menciptakan macam-macam sistem independen yang tidak terintegrasi. Hal ini menciptakan *bottle-neck* sehingga mengganggu produktivitas pengguna. Banyaknya perbedaan penggunaan aplikasi sistem informasi untuk mengelola data klinik dan data pasien yang tidak terintegrasi seluruh departemen, menyebabkan para pegawai sulit mendapatkan informasi yang tepat waktu dan akurat. Klinik Varises membutuhkan aplikasi sistem informasi yang ketika pengguna memasukkan data sekali, data tersebut dapat digunakan oleh semua aplikasi. Hal ini dapat meningkatkan akurasi dan kualitas data. Selain integrasi data dan aplikasi di seluruh area fungsional, *improvement* dalam pemeliharaan dan dukungan, konsistensi *User Interface* di bagai aplikasi dan keamanan data dan aplikasi juga penting untuk dimiliki sebuah aplikasi sistem informasi. (Enterprise Resource Planning – (INS305) UPJ)

Klinik Varises sendiri adalah klinik utama yang berfokus pada pelayanan penyakit pembuluh darah vena sebagai bagian dari penyakit kardiovaskular. Penyakit yang sering terjadi yakni insufisiensi vena kronis dan varises. Klinik Varises terdiri atas tim dokter spesialis yang bekerja sama dalam tim untuk memberikan pelayanan varises terbaik di Indonesia. Karena Klinik Varises bekerja dalam tim, maka dibutuhkan pengelolaan data rekam medis yang cepat, akurat, aman, kompatibel dan Interoperabilitas. Seperti yang dituangkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Pasal 10 Ayat 1, yang mana Sistem Elektronik yang digunakan dalam penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik diwajibkan memiliki kemampuan kompatibilitas dan/atau interoperabilitas. Kompatibilitas yang dimaksud ialah kesesuaian Sistem Elektronik yang satu dengan Sistem Elektronik yang lainnya (ayat 2). Sedangkan Interoperabilitas merupakan kemampuan Sistem Elektronik yang berbeda-beda untuk mampu bekerja secara terpadu dalam melakukan komunikasi atau pertukaran data dengan salah satu atau lebih Sistem Elektronik yang lain, dengan menggunakan standar pertukaran data.(ayat 3)

Memiliki kualitas sistem informasi EMR yang optimal untuk Klinik Varises menjadi sangat penting karena secara langsung akan mempengaruhi berbagai aspek mulai dari operasional klinik, catatan medis, finansial hingga masa depan klinik. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Pasal 3 Ayat 1, setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan wajib menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik. Rekam Medis Elektronik (*Electronic Medical Record* atau EMR) merupakan salah satu sub sistem dari sistem informasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang terhubung dengan sub sistem informasi lainnya di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

Klinik Varises menggunakan EMR sebagai salah satu alat komunikasi antar petugas medis di klinik, petugas non-medis, dan pasien. Penyelenggara Rekam Medis bisa dilakukan oleh unit kerja tersendiri atau disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Pasal 6) untuk dilakukan sejak Pasien masuk sampai Pasien pulang, dirujuk, atau meninggal. (Pasal 7). Di Klinik Varises, peran EMR sangat vital dalam

mendukung operasional harian, terutama bagi pengguna seperti staf gudang, farmasi, *front office*, dan perawat. Pengukuran layanan sistem informasi EMR Klinik Varises dari perspektif pengguna ini sangat penting untuk memastikan bahwa sistem berfungsi optimal, sesuai standar pemerintah dan memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna aplikasi.

Telah terdapat berbagai macam metode yang digunakan untuk menganalisis dan mengetahui kepuasan pengguna terhadap suatu pelayanan. Pada penelitian ini akan digunakan metode *ServQual* (Service Quality) untuk mengukur kualitas layanan, dengan lima dimensi utama yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Alasan digunakan metode *ServQual* pada penelitian ini adalah karena pada penelitian sebelumnya, *ServQual* terbukti efektif dalam mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap sebuah layanan sistem informasi.

Setelah mengidentifikasi kesenjangan tersebut, metode *Quality Function Deployment* (QFD) dapat diterapkan untuk menerjemahkan kebutuhan dan keinginan pengguna menjadi spesifikasi teknis yang diperlukan dalam pengembangan atau perbaikan sistem, QFD dapat membantu memastikan bahwa suara pengguna menjadi dasar dalam proses perancangan, sehingga sistem yang dihasilkan lebih responsif terhadap kebutuhan mereka. Penerapan sinergis keduanya menawarkan pendekatan komprehensif yang berpusat pada pengguna, yang dianggap lebih unggul dibandingkan metode lain yang mungkin kurang fokus langsung pada pengalaman pengguna yang bernuansa atau penerjemahan sistematis persyaratan kualitatif ke dalam spesifikasi desain.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengatur kualitas layanan sistem informasi EMR di Klinik Varises menggunakan metode *ServQual*, dan selanjutnya menerapkan QFD untuk memutuskan rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas layanan EMR dan kepuasan pengguna di klinik tersebut.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini adalah:

a. Kesenjangan Antara Ekspektasi dan Pengalaman Pengguna

Klinik Varises menggunakan beberapa aplikasi EMR yang berbeda (AdMedika, Google Workspace, Microsoft Office) yang menyebabkan duplikasi data, ketidakakuratan informasi dan kesulitan dalam mendapatkan informasi yang tepat waktu dan akurat dari seluruh departemen.

b. Keandalan dan Efisiensi Operasional Aplikasi

Duplikasi *input* data pasien memperlambat administrasi harian dan laporan mingguan di Klinik Varises yang menyebabkan penurunan kualitas layanan dan efisiensi kerja.

c. Kualitas Interaksi dan Pengalaman Pengguna

Antarmuka aplikasi AdMedika tidak intuitif yang menyebabkan pengguna frustrasi, menunjukkan aplikasi tidak sepenuhnya mendukung proses bisnis Klinik Varises.

d. Kualitas Informasi yang Disampaikan oleh Aplikasi

Fitur filterisasi yang tidak dapat disajikan di aplikasi AdMedika di bagian tertentu sehingga diperlukan pendataan manual di Microsoft Office untuk mendapatkan data yang dapat dianalisis, menunjukkan aplikasi tidak sepenuhnya mendukung kebutuhan pengguna.

e. Kebutuhan Akan Pengembangan Aplikasi yang Lebih Optimal

Aplikasi *Electronic Medical Record* (EMR) ini sangat penting dalam operasional harian Klinik Varises sehingga dibutuhkan untuk mempertimbangkan pengembangan aplikasi *Electronic Medical Record* (EMR) milik sendiri yang terintegrasi dan sesuai dengan kebutuhan proses bisnis.

1.2.2 Rumusan Masalah

Bagaimana mengukur tingkat kualitas layanan sistem informasi *Electronic Medical Record* (EMR) di Klinik Varises berdasarkan persepsi pengguna dengan menggunakan metode *ServQual* dan QFD?

1.2.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Ruang lingkup dan batasan masalah dalam skripsi ini adalah berfokus kepada evaluasi kualitas layanan sistem *Electronic Medical Record* (EMR) yang digunakan di Klinik Varises dengan pendekatan *Service Quality* (*ServQual*) dan *Quality Function Deployment* (QFD).

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi *Electronic Medical Record* (EMR) yang digunakan di Klinik Varises berdasarkan persepsi pengguna internal yaitu staf resepsionis, staf farmasi, staf perawat dan staf gudang. Hasil pengukuran ini akan digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pengguna dan kenyataan layanan yang diberikan, serta menyusun rekomendasi perbaikan sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan spesifik yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Mengukur tingkat kualitas layanan EMR untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kualitas layanan sistem informasi EMR di Klinik Varises berdasarkan lima dimensi *ServQual* yakni *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dari sudut pandang harapan dan persepsi pengguna. Hasil pengukuran ini akan menunjukkan area mana saja yang memiliki kesenjangan kualitas.
2. Mengidentifikasi rekomendasi perbaikan EMR untuk merumuskan dan memprioritaskan rekomendasi perbaikan yang konkret dan implementatif untuk sistem informasi EMR di Klinik Varises, dengan cara menerjemahkan kebutuhan pengguna menjadi spesifikasi teknis dan non-teknis melalui metode *Quality Function Deployment* (QFD). Rekomendasi ini diharapkan dapat mengatasi fragmentasi, meningkatkan integrasi, dan memastikan kepatuhan terhadap standar interoperabilitas.
3. Memberikan kontribusi untuk rekomendasi yang dapat digunakan langsung oleh manajemen Klinik Varises dalam mengambil keputusan

strategis terkait pengembangan dan peningkatan kualitas layanan EMR klinik, sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasional, akurasi data, kualitas pelayanan pasien, dan kepuasan pengguna.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibagi menjadi 5 (lima) bagian atau bab yang saling terkait pada tiap bab nya dan dijelaskan secara sistematis dan terstruktur. Berikut adalah struktur penulisan yang diterapkan peneliti:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan apa yang menjadi masalah penelitian, mulai dari rumusan atau identifikasi masalah, tujuan penelitian, mandaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan sistematik dari fakta, hasil penelitian sebelumnya yang memuat teori, proposisi, konsep yang menjadi latar belakan permasalahannya baik dari buku, jurnal maupun artikel

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini memuat berupa sampel, varial penelitian, bahan, alat dan rancangan penelitian dan analisis data yang dirancang dengan singkat dan jelas.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan hasil analisa dari penelitian secara rinci dan statistik. Hasil analisis yang ditampilkan berupa deskriptif, grafik, tabel yang memadai, komprehensif, empiris, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hasil dan Analisis dari penelitan akan menjawab rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang dijabarkan pada bab Pendahuluan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan akhir dan saran dari peneliti yang bersifat objektif dalam bentuk deskriptif.

