

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, semua bisnis perlu menerapkan teknologi informasi atau yang lebih dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen. Sistem Informasi Manajemen dapat digunakan dalam semua jenis dan bidang usaha termasuk diantaranya adalah fasilitas kesehatan seperti Rumah Sakit, Klinik, Praktek Pribadi dan masih banyak lagi. Peneliti dalam penelitian ini akan melakukan penelitian mengenai Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit khususnya rekam medis elektronik (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2022a).

Negara-negara maju di seluruh dunia telah menggunakan rekam medis elektronik yang terintegrasi. Salah satu negara tersebut adalah Singapura. Singapura memiliki *National Electronic Health Record (NEHR)*. *NEHR* merupakan suatu alat yang digunakan oleh Singapura untuk mendukung visi mereka yaitu “*One Patient, One Health Record*”. *NEHR* dimiliki oleh *Ministry of Health of Singapore* dan dikelola oleh *Synapse, Singapore’s HealthTech Agency*. *NEHR* mencatat rekam medis pasien yang berobat di Singapura termasuk warga negara asing. Data yang dicatat di *NEHR* meliputi demografi pasien, kunjungan pasien, ringkasan pasien pulang, hasil laboratorium dan radiologi, sejarah pengobatan, sejarah operasi dan prosedur lainnya, serta catatan penting termasuk alergi. Dengan *NEHR* ini pasien dapat berobat ke fasilitas kesehatan manapun di Singapura dan menerima

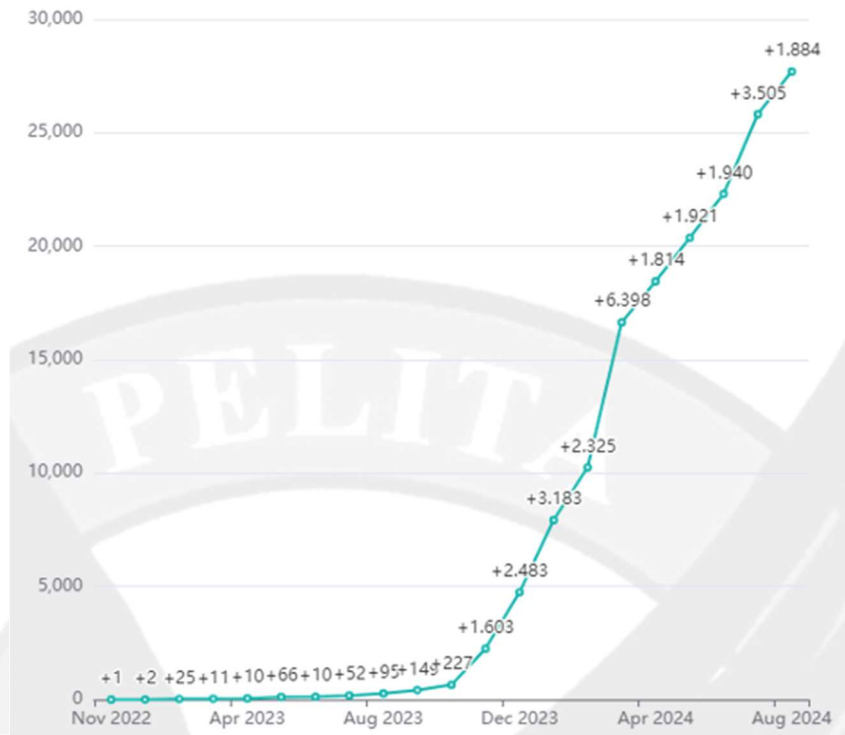
perawatan yang terkoordinasi serta berpusat pada pasien di fasilitas kesehatan yang paling tepat. Setiap tenaga kesehatan resmi di Singapura dapat mengakses dengan aman ringkasan rekam medis pasien. *NEHR* dikembangkan agar pasien dapat mendapatkan layanan Kesehatan tanpa kerumitan, kualitas layanan yang tinggi, lebih sedikit tes yang dilakukan berulang dan rujukan yang tidak perlu, berkurangnya kesalahan medis, dan mengurangi kesalahan pemberian obat. Fasilitas Kesehatan yang memiliki akses ke *NEHR* adalah semua fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, poliklinik, pusat layanan dokter spesialis, praktek pribadi, dan pusat perawatan orang tua serta agen-agen pemerintah yang terdaftar di *NEHR* (Ministry of Health of Singapore, 2024).

Indonesia juga mengembangkan fasilitas yang sama dengan *NEHR* yaitu *SATUSEHAT*. *PERMENKES RI nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis Elektronik* merupakan peraturan pertama tentang rekam medis yang pertama kali dibuat oleh pemerintah Indonesia. Pemerintah mempertimbangkan bahwa perkembangan teknologi digital yang semakin pesat membuat perubahan digital dalam pelayanan kesehatan diperlukan. Rekam medis harus disimpan secara elektronik dengan memperhatikan prinsip keamanan dan kerahasiaan data (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2022b). Tujuan dari *PERMENKES* ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, memberikan kepastian hukum untuk mengelola dan menyelenggarakan rekam medis elektronik, menjamin keamanan dan kerahasiaan data rekam medis, dan mewujudkan rekam medis yang terintegrasi dan digital. Penggunaan rekam medis elektronik ini juga dimaksudkan untuk mengurangi kesalahan rekam medis, meningkatkan efisiensi dan integrasi data diseluruh fasilitas kesehatan diseluruh Indonesia melalui *SATUSEHAT*.

Rekam medis elektronik dapat membantu tenaga medis mengelola data rekam medis pasien, meningkatkan layanan dan meningkatkan keselamatan pasien (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, n.d.).

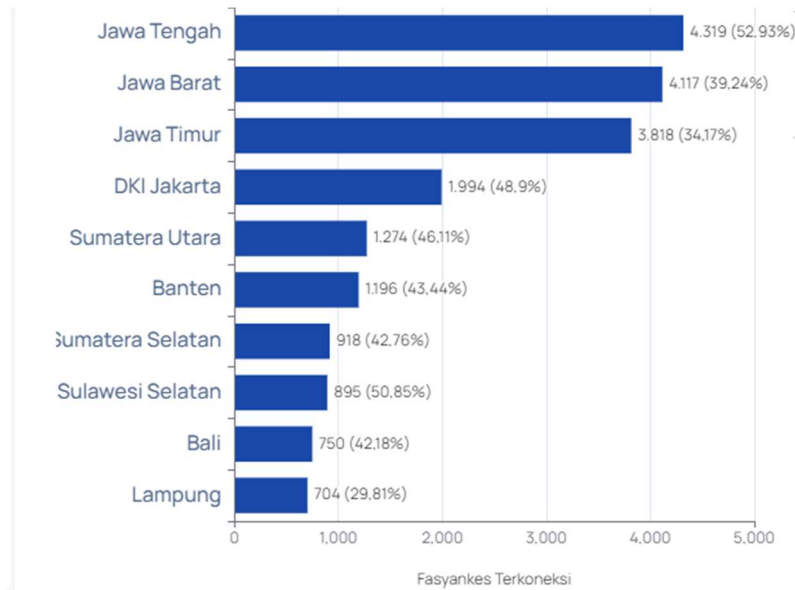
Melalui surat edaran nomor HK.02.01/MENKES/1030/2023, yang merupakan pembaharuan dari PERMENKES nomor 24 tahun 2022, pemerintah mewajibkan setiap fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk rumah sakit, klinik, dan praktek pribadi, untuk mendukung dan menyelenggarakan rekam medis elektronik yang terkoneksi dengan SATUSEHAT (Kementerian Kesehatan, 2023). Dalam surat edaran ini, pemerintah juga akan memberikan sanksi administratif, rekomendasi penyesuaian status akreditasi sampai pada pencabutan status akreditasi kepada fasilitas kesehatan yang tidak memenuhi target yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Pemerintah Indonesia telah meminta dan memonitor perkembangan implementasi SATUSEHAT. Masyarakat umum dan fasilitas kesehatan dapat memonitor perkembangan dari implementasi SATUSEHAT di Indonesia melalui *website* resmi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Indikator pencapaian implementasi SATUSEHAT dihitung dengan menghitung berapa banyak fasilitas kesehatan yang memiliki rekam medis elektronik, terintegrasi dengan SATUSEHAT, dan minimal sekali mengirimkan data ke SATUSEHAT (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024a). Gambar 1.1 menunjukkan tren bulanan jumlah fasilitas kesehatan di Indonesia yang berhasil terkoneksi dengan SATUSEHAT yang terus mengalami peningkatan dari bulan ke bulan.



Gambar 1. 1 Tren Konektifitas Bulanan
Sumber : satusihat.kemkes.go.id

Propinsi Jawa Timur, pada saat penelitian ini ditulis terdapat 3818 fasilitas kesehatan yang sudah terkoneksi ke SATUSEHAT. Jumlah itu hanya 34.17% dari seluruh fasilitas kesehatan yang ada di Jawa Timur. Fakta ini menunjukkan bahwa masih terdapat 65.83% di Jawa Timur yang belum memiliki rekam medis elektronik atau sudah memiliki namun belum terkoneksi ke SATUSEHAT. Hal ini menjadi peluang dan pasar yang sangat besar bagi PT. Performa Inti Nusantara untuk mendapatkan pelanggan baru. Gambar 1.2 menunjukkan 10 besar fasilitas Kesehatan yang terkoneksi ke SATUSEHAT di beberapa propinsi di Indonesia (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2024a).



Gambar 1. 2 Fasilitas Kesehatan yang terkoneksi
Sumber : satusihat.kemendes.go.id

PT. Performa Inti Nusantara telah mengembangkan *Electronic Medical Record* yang diberi nama *PINus Software – eMR* sejak tahun 2020 dan terus dikembangkan hingga saat ini. Perusahaan ini mulai dirintis sejak tahun 2006 dan diawali dengan 2 orang yang saling bekerja sama membentuk Sistem Informasi Manajemen. Seiring dengan perkembangannya, pada tahun 2017 dibentuklah sebuah Perusahaan berbadan hukum PT (Perseroan Terbatas) dengan nama PT. Performa Inti Nusantara yang menyediakan jasa pembuatan *software* di semua bidang usaha. PT. Performa Inti Nusantara telah terdaftar resmi di Kementerian Informasi dan Komunikasi Republik Indonesia sebagai penyedia sistem elektronik dan terdaftar di kementerian Kesehatan sebagai *vendor* yang terhubung dengan SATUSEHAT (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024b). Penelitian ini akan difokuskan pada *PINus Software – eMR* yang fungsi utamanya adalah untuk mencatat rekam medis pasien di fasilitas Kesehatan yang menggunakan produk ini (PT. Performa Inti Nusantara – *Provide Better Performance*, n.d.).

Rekam medis elektronik dapat didefinisikan sebagai sejarah catatan kesehatan pasien berupa riwayat medis pasien yang disimpan secara elektronik oleh fasilitas kesehatan dalam jangka waktu tertentu dan mencakup semua data pasien mulai dari data administratif seperti riwayat pengobatan, tanda-tanda vital pasien, riwayat kesehatan, riwayat imunisasi, sampai data penunjang seperti radiologi, laboratorium dan fisioterapi. Rekam medis yang menggunakan kertas sangat menguras biaya, tidak efisien, serta menghasilkan limbah kertas yang sangat banyak sehingga perpindahan dari kertas menjadi elektronik sangat diperlukan. (Keshta & Odeh, 2021). Gambar 1.3 menunjukkan logo dari PT. Performa Inti Nusantara sebagai perusahaan yang membuat *PINus Software – eMR*.



Gambar 1. 3 Logo PT. Performa Inti Nusantara
Sumber : www.PerformaIntiNusantara.com

PINus Software – eMR ini telah digunakan di beberapa rumah sakit, klinik dan praktek pribadi di Jawa Timur. *PINus Software – eMR* dibentuk dengan *interface* yang sederhana namun memuat semua informasi yang melekat pada seorang pasien yang ditangani mulai dari asesmen perawat, asesmen dokter, penunjang (radiologi dan laboratorium) dan informasi-informasi lain yang ada pada seorang pasien. *PINus Software – eMR* ini juga terintegrasi dengan BPJS Kesehatan dan juga Kementrian Kesehatan melalui aplikasi SATUSEHAT (www.PerformaIntiNusantara.com, 2023).

Surat edaran pemerintah dengan nomor HK.02.01/MENKES/1030/2023 tentang penyelenggaraan rekam medis elektronik di fasilitas pelayanan kesehatan serta penerapan sanksi administratif untuk pembinaan dan pengawasan telah dikeluarkan oleh kementerian kesehatan. Melalui surat ini, pemerintah meminta semua fasilitas kesehatan untuk menjalankan rekam medis elektronik sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan nomor 24 tahun 2022 paling lambat pada tanggal 31 Desember 2023. Selain itu, pemerintah meminta agar semua data pasien dikirimkan sepenuhnya ke SATUSEHAT selambat-lambatnya pada tanggal 31 Desember 2024 (Kementerian Kesehatan, 2023).

Banyak fasilitas kesehatan belum memiliki rekam medis elektronik sampai surat ini dikeluarkan dan batas waktu yang ditetapkan. Pada tanggal 9 Agustus 2024 Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah mengeluarkan surat teguran tertulis dengan nomor YM.01.02/D/44023/2024 kepada ribuan rumah sakit dan klinik di Indonesia yang belum memiliki rekam medis elektronik dan belum terkoneksi dengan SATUSEHAT. Adanya permasalahan tersebut membuka peluang usaha bagi para penyedia jasa rekam medis elektronik terutama bagi perusahaan yang telah terdaftar di kementerian Kesehatan melalui platform SATUSEHAT (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, n.d.)

Banyaknya kebutuhan akan Rekam Medis Elektronik inilah yang mendorong penelitian ini. Penelitian akan dilakukan dengan menggunakan beberapa variable yaitu *Electronic Medical Record Design, Customer Support, Security and Privacy* yang akan memiliki dampak pada *Overall Electronic Medical Record Service Quality*. *Overall Electronic Medical Record Service Quality* ini kemudian akan menciptakan *Customer Satisfaction* dan *Customer Trust* yang pada akhirnya akan

membuat para pengguna (dokter, perawat, apoteker dan tenaga medis lain) merasa nyaman dan memiliki *Word of Mouth* yang positif dimana pengguna menceritakan kepada kolega atau fasilitas kesehatan lain tempat tenaga medis tersebut bekerja (Rita et al., 2019)



Gambar 1. 4 Logo PINus Software
Sumber : www.PerformaIntiNusantara.com

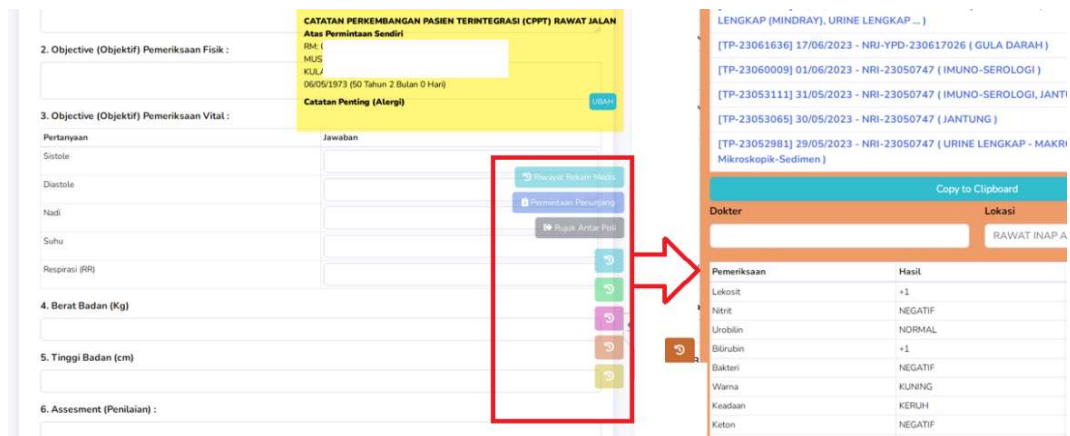
Desain dari *Electronic Medical Record* ini terdiri dari beberapa komponen seperti Form rekam medis yang dinamis dimana pihak fasilitas Kesehatan dapat menyesuaikan sendiri form rekam medis yang akan digunakan di fasilitas kesehatan tersebut, Kemudahan penggunaan dan kualitas dan kelengkapan informasi yang ditampilkan karena tenaga medis terutama dokter dan perawat dapat mengakses semua menu dan *history* dari pasien tersebut dalam satu layar tanpa harus keluar dari *form* yang sama (www.PerformaIntiNusantara.com, 2023).

Efisiensi waktu input juga merupakan hal yang sangat penting bagi rekam medis elektronik karena terdapat beberapa isian yang sama namun berada di beberapa *form* rekam medis yang berbeda. Gambar 1.5 menunjukkan bahwa

fasilitas kesehatan pengguna *PINus Software – eMR* dapat membuat dan merubah *form* rekam medis mereka secara mandiri.

Gambar 1. 5 Form Rekam Medis Dinamis
Sumber : www.PerformaIntiNusantara.com

PINus Software - eMR juga menyediakan fasilitas *mapping* pemeriksaan sehingga dokter perawat tidak perlu melakukan input 2x untuk isian yang sama, dan fitur-fitur lain yang disediakan seperti singkatan dokter yang mempermudah dan mempercepat proses pengisian, salin resep lama dan paket resep, pemilihan daftar diagnosa ICD-10, daftar prosedur ICD-9, dan masih banyak fitur lain yang disediakan (www.PerformaIntiNusantara.com, 2023). Gambar 1.6 menunjukkan fitur dari *PINUS Software – eMR* dimana tenaga medis dapat mengakses data rekam medis pasien termasuk laboratorium, radiologi, dan rekam medis lainnya hanya dari satu halaman.



Gambar 1. 6 History Rekam Medis Pasien dan Penunjang dalam 1 halaman
Sumber : www.PerformaIntiNusantara.com

Pada penelitian yang sebelumnya, peneliti menguji dampak dari kualitas *e-service* dan *customer satisfaction* pada *customer behavior* di *online shopping*. Penelitian yang sebelumnya mengambil *e-commerce* sebagai obyek penelitian. *Website Design*, *Customer Service*, *Security/Privacy* dan *Fulfilment* menjadi variabel independent yang mempengaruhi *Overall E-Service Quality*. *Overall E-Service Quality*, *Customer Satisfaction* dan *Customer Trust* yang kemudian mempengaruhi *Repurchase Intention*, *Word of Mouth* dan *Site Revisit*. Hasil yang ditemukan pada penelitian sebelumnya menyatakan bahwa semua hipotesanya adalah berhubungan secara signifikan kecuali hubungan antara *Customer Service* dengan *Overall Service Quality* yang tidak terbukti (Rita et al., 2019).

Pada penelitan ini penulis meneliti hubungan *Electronic Medical Record Design*, *Customer Support* dan *Security and Privacy* yang mempengaruhi *Overall Electronic Medical Record Service Quality*. *Electronic Medical Record Service Quality* kemudian mempengaruhi *Customer Satisfaction* dan *Customer Trust* yang pada akhirnya mempengaruhi *Word Of Mouth*. Pada penelitian ini peneliti tidak menggunakan variable *Fulfilment* karena dinilai tidak berhubungan dengan

Electronic Medical Record. Fulfilment pada penelitian yang lama merupakan pemenuhan barang yang dipesan oleh pelanggan. *Repurchase Intention* dan *Site Revisit* juga tidak digunakan karena kurang cocok bila dihubungkan dengan *Electronic Medical Record*. Kedua variabel ini tidak cocok karena responden pengguna rekam medis elektronik ini memiliki kewajiban untuk menggunakan *PINus Software - eMR*. Keputusan penggunaan *PINus Software - eMR* telah diputuskan oleh manajemen fasilitas kesehatan sehingga user yang dalam hal ini adalah dokter, perawat, bidan, dan apoteker wajib menggunakan aplikasi ini. Peneliti ingin mengetahui bagaimana respon dari pengguna dan bagaimana mereka akan memberikan *Word of Mouth* kepada kolega mereka atau fasilitas Kesehatan lain yang membutuhkan *Electronic Medical Record Software*.

Word of Mouth adalah tujuan utama dari penelitian ini dan merupakan salah satu variabel yang sangat penting. Dalam bukunya yang berjudul *The Passion Conversation* Philips et al., (2013) mengatakan bahwa *Word of Mouth* dapat meningkatkan kesadaran pengguna akan merek, preferensi dan pada akhirnya melakukan pembelian. Menurut studi yang dilakukan oleh McKinsey, *Word of Mouth* mempengaruhi sampai 50% dari total penjualan yang ada, sementara iklan hanya mendorong percakapan tentang suatu merek sekitar 22% dan 78% lainnya dipengaruhi oleh *Word of Mouth*. Para tenaga pemasar tidak dapat menentukan dan apa yang akan dikatakan oleh orang yang sudah merasakan produk atau jasa mereka kepada orang lain. *Word of Mouth* terutama secara tatap muka (*offline*) menjadi suatu metode pemasaran yang sangat efektif karena pelanggan cenderung lebih percaya dengan orang yang telah mereka kenal sebelumnya, seringkali pembicaraan antar dua orang dapat berubah menjadi pertimbangan untuk melakukan pembelian

(Philips et al., 2013). Dalam penelitian ini objek yang digunakan adalah *Electronic Medical Record* yang sangat membutuhkan kepercayaan dari pengguna kepada penyedia rekam medis elektronik karena terkait data penting dan rahasia dari pasien maupun pengguna sehingga peran *Word Of Mouth* menjadi sangat penting untuk meyakinkan calon pengguna untuk dapat menggunakan *PINus Software – eMR*.

Peneliti melakukan survei singkat kepada 30 responden yang terdiri dari para tenaga medis yang bekerja di fasilitas kesehatan dan belum menggunakan *PINus Software – eMR* untuk mengetahui apakah responden mengetahui tentang *PINus Software eMR* dan apakah mereka mengenal *PINus Software eMR* melalui *Word of Mouth* atau dari iklan. Dari survei ini didapatkan bahwa 8 responden (26.7%) mengenal *PINus Software eMR* dan sisanya sebanyak 22 responden (77.3%) tidak mengenal *PINus Software eMR*. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden tidak mengenal dan menunjukkan rendahnya kesadaran pasar terhadap *PINus Software eMR*. Responden yang mengenal *PINus Software eMR* mengetahuinya dari *Word of Mouth* bukan dari iklan atau sumber lain. Hal ini menegaskan bahwa *Word of Mouth* adalah kunci dalam meningkatkan penjualan namun belum berjalan optimal. Dari survei singkat ini peneliti menilai bahwa perlu adanya penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang dapat mendorong *Word of Mouth* (Sumber : Survei responden, 2024).

PT. Performa memiliki jumlah fasilitas kesehatan yang tersebar di Indonesia seperti di Surabaya, Pandaan, Pasuruan, Probolinggo, dan Mantingan. Pada saat penelitian ini dibuat 81% fasilitas kesehatan yang menggunakan *PINus Software – eMR* berada pada Kota Surabaya, dan Pasuruan sedangkan 19% sisanya berada di kota lain di Indonesia. Hal ini yang mendasari peneliti kemudian memfokuskan

penelitian ini untuk pengguna PINus Software – eMR di Kota Surabaya dan Pasuruan (*PT. Performa Inti Nusantara – Provide Better Performance*, n.d.)

Dalam penelitian ini terdapat beberapa *research gap* yang perlu untuk diperhatikan. Setiap *research gap* yang ada menyoroti aspek penting yang perlu diteliti lebih lanjut untuk memahi hubungan antara variable.

Research gap yang pertama dalam penelitian ini adalah pengaruh *Customer Support* terhadap *Overall Electronic Medical Record Service Quality*. Dalam penelitiannya, Markus Blut dalam penelitiannya yang berjudul *E-Service Quality : Development of a Hierarchy Model* telah membuktikan hubungan yang positif antara *Customer Service* terhadap *Overall Service Quality* (Blut, 2016). Namun penelitian yang dilakukan oleh Rita et al. (2019), pada online shopping menunjukkan bahwa *Overall Service Quality* tidak dipengaruhi oleh *Customer Service*. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Sopran et al. (2021) terhadap *e-Commerce Shopee* juga menghasilkan hal yang sama yaitu tidak ada pengaruh antara *Customer Service* dan *Overall Service Quality*.

Research gap yang kedua dalam penelitian ini adalah pengaruh *Customer Satisfacton* terhadap *Word of Mouth*. Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Karim (2020) berdasarkan kasus di Pathao, Bangladesh menemukan hubungan yang kuat antara *Customer Satisfacton* dan *Word of Mouth*. Penelitian yang dilakukan oleh Rita et al. (2019) juga menemukan dan membuktikan hubungan yang sama. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Teresia Purnomo Salim, Mintarti Rahayu (2019) di kota Malang menemukan hal yang berbeda dimana tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *Customer Satisfacton* terhadap *Word of Mouth*.

Research gap yang ketiga dalam penelitian ini adalah pengaruh *Customer Trust* pada *Word of Mouth*. Pada penelitian yang dilakukan oleh Rita et al. (2019) ditemukan hubungan yang signifikan pada kedua variabel ini. Namun penelitian yang dilakukan oleh Barakat Ali (2022) menemukan hal yang berbeda dimana tidak terjadi hubungan *Customer Trust* pada *Word of Mouth*.

Research gap yang keempat dalam penelitian ini adalah pengaruh *Electronic Medical Record Design* pada *Overall Electronic Medical Record Service Quality*. Pada penelitian yang dilakukan oleh Rita et al. (2019) ditemukan hubungan yang signifikan pada kedua variabel ini. Namun penelitian yang dilakukan oleh Wangania et al. (2024) menemukan hal yang berbeda dimana tidak terjadi hubungan *Website Design* pada *Overall Service Quality*.

Penelitian ini mengajukan model penelitian dengan fokus pada pengembangan *software Electronic Medical Record* serta dukungan keamanan dan pelayanan yang baik sehingga dapat menciptakan *Word of Mouth* yang positif. Dari latar belakang tersebut penulis ingin meneliti “Analisa Pengaruh *Electronic Medical Record Design*, *Customer Support*, dan *Security and Privacy* terhadap *Word of Mouth* melalui *Customer Satisfaction* dan *Customer Trust* pada fasilitas kesehatan pengguna *PINus Software – eMR* di Surabaya dan Pasuruan”

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan dari uraian di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini disusun dengan menggunakan *two tailed* sebagai berikut:

1. Apakah *Electronic Medical Record Design* berpengaruh signifikan terhadap *Overall Electronic Medical Record Service Quality* pada fasilitas kesehatan pengguna *PINus Software - eMR* di Surabaya dan Pasuruan?
2. Apakah *Customer Support* berpengaruh signifikan terhadap *Overall Electronic Medical Record Service Quality* pada fasilitas kesehatan pengguna *PINus Software - eMR* di Surabaya dan Pasuruan?
3. Apakah *Security and Privacy* berpengaruh signifikan terhadap *Overall Electronic Medical Record Service Quality* pada fasilitas kesehatan pengguna *PINus Software - eMR* di Surabaya dan Pasuruan?
4. Apakah *Overall Electronic Medical Record Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada fasilitas kesehatan pengguna *PINus Software - eMR* di Surabaya dan Pasuruan?
5. Apakah *Overall Electronic Medical Record Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Trust* pada fasilitas kesehatan pengguna *PINus Software - eMR* di Surabaya dan Pasuruan?
6. Apakah *Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Word Of Mouth* pada fasilitas kesehatan pengguna *PINus Software - eMR* di Surabaya dan Pasuruan?
7. Apakah *Customer Trust* berpengaruh signifikan terhadap *Word Of Mouth* pada fasilitas kesehatan pengguna *PINus Software - eMR* di Surabaya dan Pasuruan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Electronic Medical Record Design* terhadap *Overall Electronic Medical Record Service Quality* pada fasilitas kesehatan pengguna *PINus Software - eMR* di Surabaya dan Pasuruan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Customer Support* terhadap *Overall Electronic Medical Record Service Quality* pada fasilitas kesehatan pengguna *PINus Software - eMR* di Surabaya dan Pasuruan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Security and Privacy* terhadap *Overall Electronic Medical Record Service Quality* pada fasilitas kesehatan pengguna *PINus Software - eMR* di Surabaya dan Pasuruan.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Overall Electronic Medical Record Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada fasilitas kesehatan pengguna *PINus Software - eMR* di Surabaya dan Pasuruan.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Overall Electronic Medical Record Service Quality* terhadap *Customer Trust* pada fasilitas kesehatan pengguna *PINus Software - eMR* di Surabaya dan Pasuruan.
6. Untuk mengetahui pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Word Of Mouth* pada fasilitas kesehatan pengguna *PINus Software - eMR* di Surabaya dan Pasuruan.
7. Untuk mengetahui pengaruh *Customer Trust* terhadap *Word Of Mouth* pada fasilitas kesehatan pengguna *PINus Software - eMR* di Surabaya dan Pasuruan

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki dua manfaat yang dapat dipertimbangkan: manfaat teoritis yang berkaitan dengan pengembangan akademis dalam jangka

panjang; manfaat praktis, di sisi lain, adalah manfaat yang berdampak secara praktis pada komponen-komponen pembelajaran, termasuk hubungannya dengan pemecahan masalah.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan pada pengembangan ilmu yang terkait dengan *Word of Mouth* terutama dalam kaitannya dengan *Electronic Medical Record*. Pada saat penelitian ini dibuat, Indonesia sedang berproses dalam melakukan migrasi rekam medis yang berupa kertas menjadi elektronik. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi ilmiah bagi penulisan lebih lanjut pada masalah yang berkaitan dengan rekam medis elektronik dan *Word of Mouth*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi PT. Performa Inti Nusantara terutama untuk produk *PINus Software - eMR* dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat membantu Perusahaan untuk melakukan evaluasi dalam penentuan kebijakan di masa mendatang terutama terkait dengan *Customer support, Electronic Medical Record Design, Security and Privacy* sehingga dapat menjadi nilai tambah bagi produk *PINus Software - eMR*.
2. Hasil penelitian ini dapat membantu Menyusun rencana strategis dalam peningkatan *Overall Electronic Medical Record Service Quality* khususnya bagi produk *PINus Software - eMR*.

3. Hasil penelitian ini dapat membantu manajemen Perusahaan dalam menyusun rencana strategis untuk meningkatkan *Customer Satisfaction*, dan *Customer Trust*.
4. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk membantu manajemen dalam meningkatkan *Word of Mouth* pengguna *PINus Software - eMR* sehingga dapat meningkatkan penjualan dengan cepat.

1.5 Batasan Penelitian

Beberapa Batasan masalah yang terkait dengan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Sampel penelitian terbatas pada pengguna *PINus Software – eMR* di fasilitas Kesehatan meliputi dokter spesialis, dokter umum, perawat, dan bidan yang bekerja di fasilitas kesehatan yang menggunakan *PINus Software - eMR* dan telah menggunakannya selama minimal 6 (enam) bulan.
- 2 Penggunaan *PINus Software – eMR* yang diteliti terbatas pada *Electronic Medical Record* rawat jalan, rawat inap dan resep elektronik.
- 3 *Overall Electronic Medical Record Service Quality* yang diteliti terbatas pada *Electronic Medical Record Design*, *Customer support*, dan *Security and privacy*.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada proses penulisan penelitian ini, penulis ingin memberikan gambaran garis besar yang disusun menjadi 5 (lima) bab yang diharapkan dapat membantu

pembaca memahami topik yang dibahas dalam setiap bab. Berikut adalah rincian bab-bab tersebut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini penulis akan membahas mengenai latar belakang masalah yang merupakan uraian dari Perusahaan PT. Performa Inti Nusantara dan produk *PINus Software - eMR* yang digunakan sebagai dasar penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai teori dari *Electronic Medical Record Design, Customer Support, Security and Privacy, Overall Electronic Medical Record Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust*, dan teori *Word of Mouth*. Selain itu juga terdapat pengembangan hipotesis, dan model penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan membahas metode penelitian yang akan digunakan untuk menyusun penelitian ini. Metode yang digunakan termasuk data, model empiris, pengukuran variabel, proses pengolahan data, metode uji pemilihan model, metode uji asumsi klasik, dan metode pengujian variabel mediasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas mengenai deskripsi statistik, matriks korelasi, hasil uji pemilihan model, uji asumsi klasik, uji regresi model empiris, uji variabel mediasi, dan analisis penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini akan membahas hasil dari penelitian, keterbatasan, dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

