

**FENOMENOLOGI KOMUNIKASI NAKES DALAM
PENGUNAAN APLIKASI MY KLINIK DI KLINIK PRATAMA
KLINIK ARIMSA BOGOR**



MEGA YULIANA

2231013025

**PROGRAM STUDI
MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Mega Yuliana

NIM : 2231013025

Tanda Tangan : 

Tanggal : 12 Agustus 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Mega Yuliana
NIM : 2231013025
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Judul Tesis : Fenomenologi Komunikasi Nakes Dalam
Penggunaan Aplikasi My Klinik Di Klinik Pratama Klinik Arimsa Bogor

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi pada Program Studi Magister Manajemen - Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Eli Jamilah Mihardja, S.S, M.Si., Ph.D, CICS



Penguji 1 : Dr. Prima Mulyasari Agustini, S.Sos., M.Si., CICS



Penguji 2 : Dr. Kresna Noer, S.Sos., M.Si



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 12 Agustus 2025

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menapai gelar Magister Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Eli Jamilah Miharja., S.S, M.Si., Ph.D, CICS selaku dosen Pembimbing Tesis yang selalu memberikan semangat dan motivasi
2. Bapak Dr. Bambang Sukma Wijaya, S.Sos., M.Si. selaku dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan motivasi dan semangat
3. Ibu Dr. Prima Mulyasari Agustini, S.Sos., M.Si., CICS sebagai dosen Penguji 1 yang telah memberikan saya banyak pandangan baru tentang proses penelitian.
4. Bapak Dr. Mochammad Kresna Noer S.Sos., M.Si. sebagai dosen Penguji 2 yang telah memberikan perspective baru dari penelitian yang saya lakukan.
5. Arief Rachman M sebagai Suami, yang telah memberikan semangat, bantuan moril dalam proses penyusunan tesis.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, Agustus 2025

Mega Yuliana

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mega Yuliana

NIM : 2231013025

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Jenis Tesis : Tesis Penelitian

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Fenomenologi Komunikasi Nakes Dalam Penggunaan Aplikasi My Klinik Di Klinik Pratama Klinik Arimsa Bogor.”

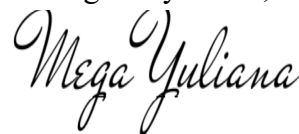
berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :

Pada Tanggal :

Yang menyatakan,



(Mega Yuliana)

FENOMENOLOGI NAKES DALAM PENGGUNAAN APLIKASI MY KLINIK DI KLINIK PRATAMA KLINIK ARIMSA BOGOR

Mega Yuliana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pengalaman para tenaga kesehatan di Klinik Arimsa dalam menghadapi penerapan kebijakan penggunaan Aplikasi RME *MyKlinik*. Latar belakang penelitian ini didasari oleh kebijakan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia berdasarkan Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 yang mewajibkan seluruh Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) menerapkan penggunaan RME yang terintegrasi dengan Kemenkes. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, pendekatan fenomenologi Edmund Husserl dan paradigma penelitian konstruktivisme untuk mengeksplorasi pengalaman subjektif nakes dalam proses adaptasi penggunaan RME *MyKlinik*. Subject penelitian para nakes di Klinik Arimsa meliputi Dokter Jaga, Perawat dan juga Kepala Klinik Arimsa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada prosesnya nakes menghadapi tantangan seperti ketidaksiapan SDM, infrastruktur, serta hambatan dalam proses memahami teknologi komputerisasi sampai dengan pemahaman fungsi RME *MyKlinik*. Meskipun demikian, setelah proses pemahaman dan pembelajaran yang Panjang dimana para nakes menyadari akan pentingnya penggunaan aplikasi RME di FKTP. Temuan ini merefleksikan pentingnya kesiapan SDM, Infrastruktur, dan dukungan organisasi internal terkait kewajiban klinik akan kebijakan dalam mendorong penggunaan aplikasi RME di FKTP.

Kata Kunci: Rekam Medis Elektronik, komunikasi kesehatan digital, fenomenologi, Klinik Pratama, tenaga kesehatan.

***PHENOMENOLOGY OF HEALTHCARE WORKERS IN THE USE OF THE
MYKLINIK APPLICATION AT KLINIK PRATAMA KLINIK ARIMSA BOGOR***

Mega Yuliana

ABSTRACT

This study aims to describe the experiences of healthcare workers at Klinik Arimsa in dealing with the implementation of the MyKlinik Electronic Medical Record (EMR) application policy. The background of this research is based on the regulation issued by the Ministry of Health of the Republic of Indonesia through Ministerial Regulation No. 24 of 2022, which mandates that all Primary Healthcare Facilities (FKTP) implement an EMR application integrated with the Ministry of Health system. This research employs a qualitative approach using Edmund Husserl's phenomenological design and a constructivist paradigm to explore the subjective experiences of healthcare workers in the adaptation process to using the MyKlinik EMR. The research subjects include on-duty doctors, nurses, and the head of Klinik Arimsa. The findings reveal that healthcare workers encountered several challenges, such as unprepared human resources, limited infrastructure, and difficulties in understanding computerized technology and the functions of the MyKlinik EMR application. However, through a long process of understanding and learning, they eventually realized the importance of using the EMR application in primary care. These findings reflect the critical need for human resource readiness, infrastructure, and internal organizational support in fulfilling the clinic's obligation to comply with EMR implementation policies in primary healthcare settings.

Keywords: *Electronic Medical Record, digital health communication, phenomenology, primary clinic, healthcare workers.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	5
1.3 TUJUAN PENELITIAN	5
1.4 MANFAAT PENELITIAN	5
1.4.1 MANFAAT TEORITIS	5
1.4.2 MANFAAT PRAKTIS	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 DEFINISI DAN KONSEP	7
2.1.1 KOMUNIKASI KESEHATAN DI ERA DIGITAL.....	7
2.1.2 TUJUAN KOMUNIKASI KESEHATAN.....	8
2.1.3 KARAKTERISTIK KOMUNIKASI KESEHATAN DI ERA DIGITAL	9
2.1.4 LITERASI DIGITAL.....	10
2.1.5 TUJUAN DAN MANFAAT LITERASI DIGITAL	12
2.1.6 INDIKATOR LITERASI DIGITAL.....	12
2.1.7 FENOMENOLOGI KOMUNIKASI EDMUND HUSSERL	14
2.1.8 DIMENSI DASAR MENGENAI FENOMENOLOGI.....	16
2.2 PENELITIAN SEBELUMNYA.....	23
2.3 KERANGKA PEMIKIRAN.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 DESAIN DAN PENDEKATAN	39
3.2 SUBYEK DAN OBYEK PENELITIAN	40
3.2.1 SUBYEK PENELITIAN.....	40
3.2.2 OBYEK PENELITIAN.....	40
3.3 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	41
3.3.1 DATA PRIMER.....	41
3.3.2 DATA SEKUNDER	42

3.4	ANALISIS DATA	42
3.5	TRIANGULASI DATA	44
3.6	OPERASIONALISASI KONSEP	46
3.7	INDIKATOR PERTANYAAN	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		55
4.1	GAMBARAN KONTEKS PENELITIAN	55
4.1.1	TENTANG KLINIK ARIMSA	55
4.1.2	LOGO ARIMSA	56
4.1.3	STRUKTUR ORGANISASI	57
4.1.4	PROFILE INFORMAN	58
4.1.5	FASILITAS KLINIK ARIMSA	60
4.2	PENYAJIAN DATA HASIL PENELITIAN	65
4.2.1	TAHAPAN ANALISA DATA KUALITATIF CRESSWELL	66
4.2.1.1	PENGUMPULAN DATA MENTAH	66
4.2.1.2	PERSIAPAN DAN PENGORGANISASIAN DATA	66
4.2.1.3	MEMBACA SELURUH DATA SECARA MENYELURUH ..	66
4.2.1.4	PROSES CODING	67
4.2.1.5	Proses Pemberian Tema	71
4.3	HASIL DAN PEMBAHASAN	77
4.3.1	PROSES INTEPRETASI MAKNA DARI SETIAP TEMA	78
4.3.2	TRIANGULASI DATA	87
4.3.3	KETERKAITAN TEMUAN PENELITIAN DENGAN JURNAL	94
4.3.4	KONSEPTUALISASI PENELITIAN	102
4.3.5	PENERAPAN MODEL BARU KEBIJAKAN KEMENKES TERKAIT PENGUNAAN RME UNTUK FKTP BEDASARKAN HASIL TEMUAN PENELITIAN	104
BAB V SARAN & KESIMPULAN PENELITIAN		110
5.1	KESIMPULAN PENELITIAN	110
5.2	KENDALA DAN KETERBATASAN	111
5.2.1	KETERBATASAN PENELITIAN	111
5.2.2	KENDALA PENELITIAN	112
5.3	SARAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN	113
5.3.1	SARAN UNTUK PENELITI BERIKUTNYA	113
5.3.2	SARAN UNTUK PENGELOLA FKTP	113

5.3.3 SARAN UNTUK PEMBERI KEBIJAKAN.....	114
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

TABLE 2.1: PENELITIAN SEBELUMNYA	36
TABLE 2.2: OPERASIONALISASI KONSEP	51
TABLE 3.1: INDIKATOR PERTANYAAN HASIL OLAHAN PENELITI	54

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1: KERANGKA PEMIKIRAN HASIL OLAHAN PENELITI	38
GAMBAR 3.1: LANGKAH DALAM ANALISIS DATA KUALITATIF, CRESWELL 44	
GAMBAR 3.2: TRIANGULASI DATA CRESWELL	45
GAMBAR 4.1: LOGO KLINIK ARIMSA.....	57
GAMBAR 4.2: STRUKTUR ORGANISASI.....	57
GAMBAR 4.3: FASILITAS RUANG TUNGGU	61
GAMBAR 4.4: PARKIR YANG LUAS	62
GAMBAR 4.5: MUSHOLA	62
GAMBAR 4.6: KERAN & SABUN PENCUCI TANGAN.....	63
GAMBAR 4.7: RUANG OBSERVASI.....	63
GAMBAR 4.8: TIMBANGAN BAYI.....	64
GAMBAR 4.9: TOILET	64
GAMBAR 4.10: POLI GIGI.....	65
GAMBAR 4.11: KONSEPTUALISASI PENELITIAN HASIL OLAHAN PENELITI	102
GAMBAR 4.12: HASIL OLAHAN PENELITI.....	105