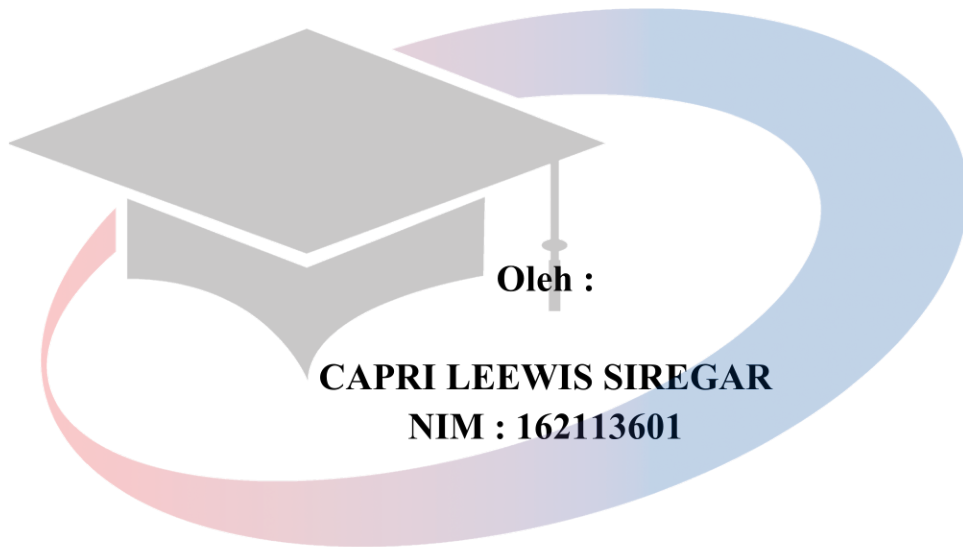


**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS)
MENGUNAKAN MODEL EUCS**

(STUDI KASUS : RSU ROYAL PRIMA MEDAN)

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**JURUSAN/PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
STMIK MIKROSKIL
MEDAN
2019**

**Analisis Of User Satisfaction To SIMRS Quality Using EUCS
Model (Case Study : RSU Royal Prima Medan)**

FINAL RESEARCH



By:

**CAPRI LEEWIS SIREGAR
NIM : 162113601**

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**JURUSAN/PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
STMIK MIKROSKIL
MEDAN
2019**

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM
INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS)
MENGUNAKAN MODEL EUCS PADA RUMAH SAKIT UMUM
ROYAL PRIMA MEDAN**



Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI., Ph.D.

Desi Arisandy, S.Kom., M.M.

Medan, 24 Juli 2020

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,

Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : CAPRI LEEWIS SIREGAR

NIM : 16.211.3601

Peminatan : e-Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Menggunakan Model EUCS (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan)

Tempat Penelitian : Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jalan Ayahanda No. 68A

No. Telepon Tempat Penelitian : 061-88813182

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Rights) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Capri Leewis Siregar

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) MENGGUNAKAN MODEL EUCS (STUDI KASUS : RSU ROYAL PRIMA MEDAN)

ABSTRAK

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah sebuah sistem informasi yang terintegrasi yang disiapkan untuk menangani keseluruhan proses manajemen Rumah Sakit, mulai dari pelayanan diagnosa dan tindakan untuk pasien, *medical record*, farmasi, gudang farmasi, *billing*, *database* personalia, penggajian karyawan, proses akuntansi sampai pengendalian manajemen, sistem ini merupakan pendorong penting dibidang kesehatan untuk memenuhi permintaan masyarakat dan pasien serta untuk mengembangkan organisasi dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna SIMRS di RSU Royal Prima Medan. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis statistik deskriptif dengan menggunakan skala *Likert*. Data diolah dan di analisis dengan teknik regresi berganda dengan menggunakan *tool software* SPSS versi 21 sebagai alat pengujian. Berdasarkan hasil pengujian terhadap 5 (lima) hipotesis yang diajukan semua hipotesis di terima atau terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *EUCS, Content, Accuracy, Format, Timeliness, Ease of Use, User Satisfaction.*

ABSTRACT

SIMRS is an integrated information system with a complete hospital management process, from diagnosis and treatment services for patients, medical records, pharmacy, pharmacy warehouse, billing, personnel database, employee payroll, accounting processes to management control, this system is an important driver in the health sector to meet the demands of society and patients and to develop organizations by providing fast and precise services. The EUCS (End User Computing Satisfaction) model can be used as a benchmark in measuring the factors that can affect SIMRS user satisfaction at the Royal Prima Medan Hospital. Data analysis was performed using descriptive statistical analysis techniques using a Likert scale. Data were processed and analyzed using multiple regression techniques using SPSS version 21 software as a testing tool. Based on the results of the 5 (five) hypotheses proposed, all hypotheses are accepted or proven to have a positive and significant effect on user satisfaction testing.

Keywords: *EUCS, Content, Accuracy, Format, Timeliness, Ease of Use, User Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis mengucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat, hidayah, dan karunianya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

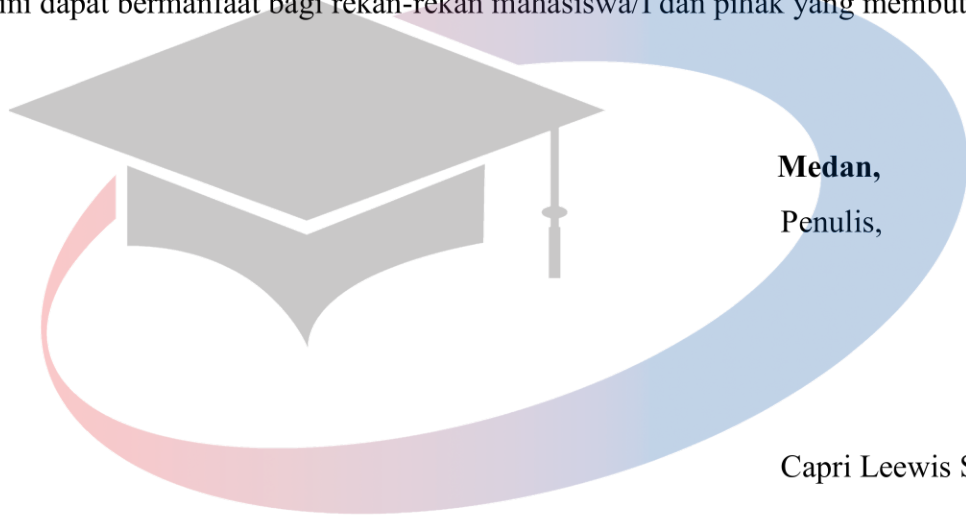
Tugas akhir ini berjudul : **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) MENGGUNAKAN MODEL EUCS (STUDI KASUS : RSU ROYAL PRIMA MEDAN) “** dan disusun untuk dapat memenuhi kurikulum Program Studi Strata 1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan. Melalui Kesempatan ini penulis menyampaikan rasa kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Ucapan terima kasih penulis, yaitu kepada :

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI.,Ph.D., selaku dosen pembimbing pertama yang telah banyak melakukan bimbingan, saran serta pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Desi Arisandy, S.Kom., M.M., selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak melakukan bimbingan, saran serta pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
4. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
5. Ibu Chatrine Sylvia, S.Kom., M.MSI., selaku Wakil Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
6. Bapak dan Ibu Dosen STMIK Mikroskil Medan yang telah mendidik dan memberikan pengarahan dan masukan untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
7. Teristimewa kepada orangtua penulis dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan arahan baik moril dan material serta doa yang tak hentinya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

8. Kepada sahabat- sahabat kami dan seluruh teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak dukungan moril.

Penulisan menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulsi sangat menghargai saran dan kritikan dari pembaca dan semua pihak yang mengarah pada perbaikan laporan ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa/I dan pihak yang membutuhkan.



Capri Leewis Siregar

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup	4
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Konsep Sistem Informasi.....	6
2.1.2 Definisi Informasi	7
2.1.3 Definisi Sistem Informasi	7
2.1.4 Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).....	8
2.1.5 <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	9
2.1.6 Navigasi Login User	12
2.1.7 Navigasi pendaftaran pasien rawat inap	12
2.1.8 Navigasi pendaftaran rawat jalan.....	13
2.1.9 Navigasi Informasi Pasien	13
2.1.10 Visi dan Misi.....	14
2.1.11 Penelitian Terdahulu	15
2.1.12 Kerangka / Model Konseptual	21
2.2 Pengembangan Hipotesis	22

2.2.1 Pengaruh Isi (<i>Content</i>) terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSU Royal Prima Medan	22
2.2.2 Pengaruh Akurasi (<i>Accuracy</i>) terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSU Royal Prima Medan	22
2.2.3 Pengaruh Tampilan (<i>Format</i>) terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSU Royal Prima Medan	23
2.2.4 Pengaruh Kemudahan Penggunaan (<i>Ease Of Use</i>) terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSU Royal Prima Medan.....	24
2.2.5 Pengaruh Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSU Royal Prima Medan	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Desain Penelitian.....	26
3.2 Objek Penelitian	26
3.3 Populasi dan Sampel	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	28
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	29
3.5.1 Variabel Bebas.....	29
3.5.1.1 Variabel Isi (<i>Content</i>).....	29
3.5.1.2 Variabel Akurasi (<i>Accuracy</i>).....	29
3.5.1.3 Variabel Tampilan (<i>Format</i>).....	30
3.5.1.4 Variabel Kemudahan Penggunaan (<i>Ease Of Use</i>).....	30
3.5.1.5 Variabel Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>).....	30
3.5.2 Variabel Terikat	31
3.5.2.1 Kepuasan Pengguna (Karyawan)	31
3.6 Teknik Analisis Data	35
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	35
3.6.2 Pengujian Kualitas Data.....	35
3.6.2.1 Uji Validitas	36
3.6.2.2 Uji Realibilitas.....	36
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	37
3.6.3.1 Uji Multikolinieritas	37
3.6.3.2 Uji Normalitas	38

3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	38
3.6.4 Pengujian Hipotesis	39
3.6.5 Uji Koefisien Determinan (R^2).....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil penelitian.....	42
4.1.1 Pengiriman dan pengembalian kuesioner	42
4.1.2 Gambaran Umum Responden (Demografi)	42
4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif.....	44
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data	46
4.1.4.1 Hasil Uji Validitas	46
4.1.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	49
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	49
4.1.5.1 Hasil Uji Multikolinearitas	49
4.1.5.2 Hasil Uji Normalitas.....	50
4.1.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.1.6 Uji Hipotesis	55
4.1.6.1 Hasil Uji t (Uji signifikansi parsial)	55
4.1.6.2 Koefisien Determinasi (R^2)	58
4.1.7 Pembahasan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran	62
Daftar Pustaka	63
LAMPIRAN.....	66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pemodelan EUCS	10
Gambar 2. 2 Tampilan login sistem	12
Gambar 2. 3 Tampilan pendaftaran rawat inap	13
Gambar 2. 4 Tampilan pendaftaran rawat jalan	13
Gambar 2. 5 Tampilan informasi pasien rawatan	14
Gambar 2. 6 Kerangka Konseptual	21
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas - Histogram Kepuasan Pengguna.....	51
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas - P-Plot Kepuasan Pengguna.....	52
Gambar 4. 3 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas - Grafik Plot Kepuasan Pengguna	54



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Populasi Awal.....	3
Tabel 1. 2 Data Awal Wawancara.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Skala Likert	26
Tabel 3. 2 Karyawan Pengguna SIMRS	27
Tabel 3. 3 Data pembagian sampel berdasarkan sampel profesi pengguna SIMRS ..	28
Tabel 3. 4 Defenisi Operasional Variabel	31
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan SIMRS	44
Tabel 4. 5 Hasil Deskriptif.....	44
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Isi (Content)	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Keakuratan (Accuracy)	47
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Bentuk (Format).....	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (Ease Of Use)	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Ketepatan waktu (Timeliness)	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).....	48
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4. 13 Hasil PengujianMultikolinearitas NilaiCorrelations	50
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas One-Sampel Kolomograv-smirnov Test.....	53
Tabel 4. 15 hasil Uji Glejser - Kepuasan Pengguna	54
Tabel 4. 16 Hasil Uji t Variabel isi (content).....	55
Tabel 4. 17 Hasil uji t Variabel keakuratan (accuracy).....	56
Tabel 4. 18 Hasil uji t Variabel tampilan (format).....	56
Tabel 4. 19 Hasil uji t Variabel kemudahan penggunaan (ease of use)	57
Tabel 4. 20 Hasil uji t Variabel ketepatan waktu (timeliness)	57
Tabel 4. 21 Hasil Koefisien Determinasi	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	66
Lampiran 2 Tampilan SIMRS.....	70
Lampiran 3 Uji Deskriptif.....	72
Lampiran 4 Uji Multikolinieritas	72
Lampiran 5 Uji Normalitas Analisis Grafik.....	73
Lampiran 6 Uji Normalitas Analisis Statistik (Kolmogrov-Smirnov).....	74
Lampiran 7 Uji Heteroskedisitas Analisis Grafik.....	75
Lampiran 8 Uji Heteroskedisitas Analisis Statistik Glejer	75
Lampiran 9 Uji Signifikansi Partial Uji T.....	76
Lampiran 10 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	77
Lampiran 11 Data Penelitian.....	77
Lampiran 12 Tampilan Hasil Kuesioner	92



UNIVERSITAS
MIKROSKIL