

**ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI
PRIMARY CARE BPJS DENGAN MENGGUNAKAN MODEL
DELONE AND MCLEAN PADA PUSKESMAS DI DELI
SERDANG**

SKRIPSI

Oleh:

DESSY WULANDARI

NIM. 14.211.0596

SUWARNI

NIM. 14.211.2767

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN
KOMPUTER
STMIK MIKROSKIL
MEDAN
2018**

**ANALYSIS OF THE SUCCESS APPLICATION OF PRIMARY
CARE BPJS INFORMATION SYSTEM USING DELONE AND
MCLEAN MODEL IN THE HEALTH CENTER AT THE DELI
SERDANG**

FINAL RESEARCH

By:

**DESSY WULANDARI
NIM. 14.211.0596
SUWARNI
NIM. 14.211.2767**

UNIVERSITAS
MIKROSKIL



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN
KOMPUTER
STMIK MIKROSKIL
MEDAN
2018**

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI
PRIMARY CARE BPJS DENGAN MENGGUNAKAN MODEL
DELONE AND MCLEAN PADA PUSKESMAS DI DELI
SERDANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

DESSY WULANDARI

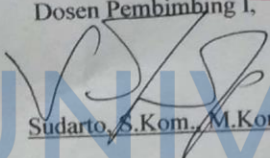
NIM : 14.211.0596

SUWARNI

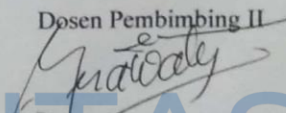
NIM : 14.211.2767

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,


Sudarto, S.Kom., M.Kom.


Dosen Pembimbing II


FeraWaty, S.Kom., M.Kom.

Medan, 23 Agustus 2018

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,


Gunawan, S.Kom., M.T.I.

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Dessy Wulandari
NIM : 14.211.0596
Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi
Judul Tugas Akhir : Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Primary Care BPJS Dengan Menggunakan Model Delone And Mclean Pada Puskesmas Di Deli Serdang
Tempat Penelitian : Dinas Kesehatan
Alamat Penelitian : Jln Karya Asih No. 4 Lubuk pakam
No. Telepon Tempat Penelitian : (061)-7951849

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

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil kerja 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 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 Rayalty Free Right) 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.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh – sungguh, dala keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 23 Agustus 2018

Saya,  nyataan,



HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Suwami
NIM : 14.211.2767
Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi
Judul Tugas Akhir : Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Primary Care BPJS Dengan Menggunakan Model Delone And Mclean Pada Puskesmas Di Deli Serdang
Tempat Penelitian : Dinas Kesehatan
Alamat Penelitian : Jln Karya Asih No. 4 Lubuk pakam
No. Telepon Tempat Penelitian : (061)-7951849

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

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil kerja 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 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 Ryalty Free Right) 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.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh – sungguh, dala keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 23 Agustus 2018

Saya yang



Suwami

ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI PRIMARY CARE BPJS DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN PADA PUSKESMAS DI DELI SERDANG

Abstrak

Penelitian ini menggunakan model Delone & McLean (2003). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel dependen kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality), dan variabel independen manfaat bersih (net benefit) terhadap variabel mediasi kepuasan pengguna (User Satisfaction) pada puskesmas Deli Serdang. Data ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan responden sebanyak 62 orang yang menggunakan sistem Primary Care (P-Care) BPJS. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan untuk pengujian hipotesis adalah analisis jalur serta tool yang digunakan dalam penelitian ini untuk pengolahan data adalah software SPSS 19.0. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Adapun hasil penelitian ini adalah kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna tidak berpengaruh positif dan signifikan serta kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.

Kata kunci : *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih*

ANALYSIS OF THE SUCCESS APPLICATION OF PRIMARY CARE BPJS INFORMATION SYSTEM USING DELONE AND MCLEAN MODEL IN THE HEALTH CENTER AT THE DELI SERDANG

Abstract

This research using model Delone & McLean (2003). This research aims to know the influence of the dependent variable between quality system (quality system), information quality (information quality), quality of service (service quality), and the independent variable of net benefits (net benefit) against user satisfaction mediation variables (User Satisfaction) in the clinics of Deli Serdang. This data is obtained through the dissemination of a questionnaire with respondents as many as 62 people using a system of Primary Care (P-Care) BPJS. This research uses a quantitative approach, data analysis techniques used for hypothesis testing as well as path analysis is a tool used in this study for the data processing is the software SPSS 19.0. Hypothesis used in this study i.e., quality systems, quality of information, the quality of service partially positive and significant effect against the user satisfaction and user satisfaction influence against the benefits of clean. As for the results of this research is the quality of the system do not affect the positive and not significantly to user satisfaction, quality informasi a positive and significant effect against the user satisfaction, service quality and positive effect significantly to the satisfaction of the user, and user satisfaction are not positive and significant effect as well as quality system, quality of information and service quality are not positive and significant effect against the net benefit is mediated by user satisfaction.

Keywords: *Quality Systems, quality information, service quality, user satisfaction and benefit of Clean*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis mengucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu. Disamping itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kami selama pembuatan Tugas Akhir ini berlangsung sehingga terealisasikanlah Tugas Akhir ini yang menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana komputer pada STMIK Mikroskil Medan. Adapun judul penelitian yang diangkat penulis adalah “ Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Primary Care BPJS dengan Menggunakan Model Delone and McLean pada Puskesmas di Deli Serdang”. Tugas Akhir ini dapat selesai dengan tepat waktu juga tidak terlepas dari berbagai dukungan terutama Orang Tua yang setiap saat selalu mendoakan anaknya untuk mendapatkan yang terbaik dalam hidupnya serta tidak lupa juga dukungan berupa kritik dan saran dari berbagai pihak.

Maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Sudarto, S.Kom., M.Kom., selaku Pembimbing I (Satu) yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan edukasi dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Ferawati, S.Kom., M.Kom., selaku Pembimbing II (Dua) yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan edukasi dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil.
4. Ibu Rin Rin Meilani Salim., S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris jurusan program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil.
5. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
6. Semua staff dan dosen STMIK Mikroskil yang telah mengajar, memberikan masukan, dan motivasi penulis.
7. Pimpinan dan seluruh staff Dinas Kesehatan Kab. Deli Serdang, yang telah membantu penulis dalam memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam Penulisan Ilmiah ini.
8. Pimpinan dan seluruh staff Puskesmas Kab, Deli Serdang, yang telah membantu penulis dalam memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam Penulisan Ilmiah ini.

9. Kedua Orang Tua, keluarga besar yang memberikan dukungan moril maupun materil selama penulis menyelesaikan skripsi ini. Rekan mahasiswa dan teman-teman yang turut memberikan dorongan dan partisipasi hingga skripsi ini diselesaikan dengan baik.
10. Sahabat-sahabat tersayang dan tercinta yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan Penulisan Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa dalam laporan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran maupun kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan tugas akhir ini. Penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat menjadi referensi dan bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih.

Medan, 16 Agustus 2018

Penulis,

Dessy Wulandari

Suwarni

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

Abstrak	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup	6
1.4 Tujuan.....	6
1.5 Manfaat.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Sistem Informasi	8
2.1.2 Sistem Informasi Manajemen Puskesmas	9
2.1.3 Sistem Informasi Primary Care BPJS Kesehatan	9
2.1.4 Model Kesuksesan Delone & Mclean	9
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka/Model Konseptual	22
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna	23
2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	24
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna	24
2.4.4 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat Bersih.....	25
2.4.5 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Manfaat bersih Yang di Mediasi Oleh Kepuasan Pengguna.....	26
2.4.6 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Manfaat bersih Yang di Mediasi Oleh Kepuasan Pengguna	26

2.4.7 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Manfaat bersih Yang di Mediasi Oleh Kepuasan Pengguna	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Metodologi Penelitian	28
3.2 Objek Penelitian	29
3.3 Populasi dan Sampel.....	29
3.3.1 Populasi.....	29
3.3.2 Sampel.....	29
3.4 Metode Pengumpulan Data	30
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	31
3.5.1 Variabel Penelitian.....	31
3.6 Teknik Analisi Data	38
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	38
3.6.2 Pengujian Kualitas Data	39
3.6.2.1 Uji Validitas	39
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	39
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	39
3.6.3.1 Uji Multikolonieritas.....	39
3.6.3.1 Uji Heterokedastisitas	40
3.6.3.1 Uji Normalitas.....	40
3.6.4 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	42
3.6.5 Pengujian Hipotesis	44
3.6.5.1 Uji Signifikan Parsial (Uji T).....	44
3.6.5.2 Koefisien Determinasi	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Hasil Penelitian.....	46
4.1.1 Pengertian dan Pengembalian Kuesioner	46
4.1.2 Gambar Umum Responden (Demografi)	47
4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif	47
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data	49
4.1.4.1 Hasil Uji Validitas.....	49

4.1.4.2 Hasil Uji Reabilitas	51
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	52
4.1.5.1 Hasil Uji Multikolonieritas	52
4.1.5.2 Hasil Uji Normalitas	53
4.1.5.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	57
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis	59
4.1.6.1 Hasil Uji T (Uji Parsial)	59
4.1.7 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	61
4.1.7.1 Koefisien Determinasi (R^2)	64
4.2 Pembahasan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	113

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi D & M (1992).....	10
Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi D & M (2003).....	12
Gambar 2.3 Kerangka/Model Konseptual Penelitian.....	23
Gambar 3.1 Analisis Jalur	42
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas – Histogram Kepuasan Pengguna	54
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas – Histogram Manfaat Bersih.....	54
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas – P- Plot Kepuasan Pengguna	55
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas – P- Plot Manfaat Bersih.....	55
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Grafik Plot Kepuasan Pengguna.....	57
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Grafik Plot Manfaat Bersih.....	58
Gambar 4.7 Analisis Jalur	62



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Skala Likert	28
Tabel 3.2 Definisi Variabel	31
Tabel 4.1 Tingkat Pengambilan Kuesioner	46
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden (Demografi)	47
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Manfaat Bersih	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas Kepuasan Pengguna	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonieritas Manfaat Bersih	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Kepuasan Pengguna	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Manfaat Bersih	56
Tabel 4.14 Hasil Glejser-Kepuasan Pengguna.....	58
Tabel 4.15 Hasil Glejser-Manfaat Bersih	59
Tabel 4.16 Hasil Uji T variabel KS, KI, KL Terhadap KP	59
Tabel 4.17 Hasil Uji T variabel KS, KI, KL, KP Terhadap MB	60
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi (R^2) – KS,KI,KL,KP terhadap P	64
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi (R^2) – KS,KI,KL,P terhadap KP	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2. Data Penelitian	77
Lampiran 3. Hasil Uji Deskriptif	86
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	87
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas	94
Lampiran 6. Hasil Uji Multikolinieritas.....	95
Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas.....	96
Lampiran 8. Hasil Uji Heterokedastisitas	99
Lampiran 9. Hasil Uji T	101
Lampiran 10. Hasil Analisis Jalur.....	102
Lampiran 11. Koefisien Determinasi	103
Lampiran 12. Screenshot P-Care BPJS	104
Lampiran 13. Bukti Penyebaran Kuesioner	109

UNIVERSITAS
MIKROSKIL