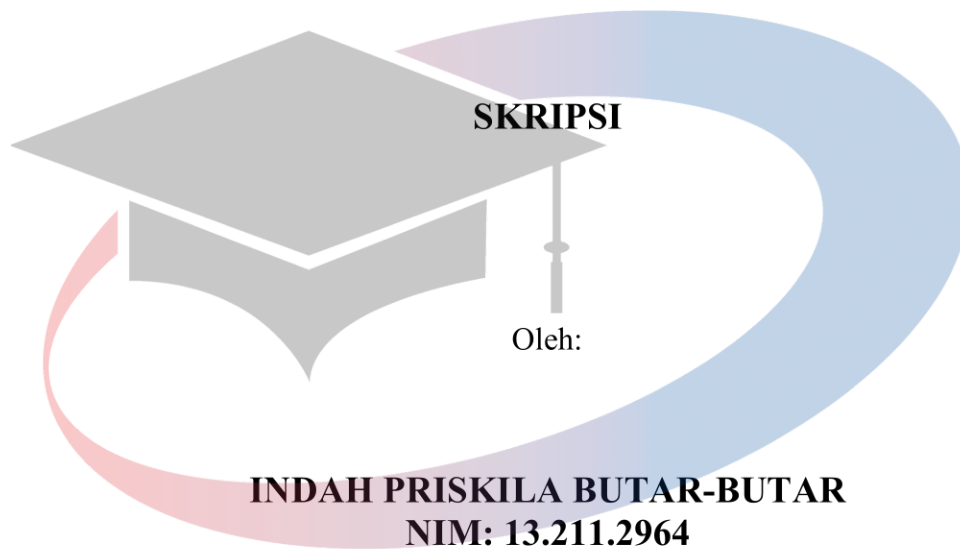


**ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN *HOSPITAL  
INFORMATION SYSTEM* (HIS) DENGAN MENGGUNAKAN  
MODEL DELONE AND MCLEAN  
STUDI KASUS RS. SANTA ELISABETH**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2017**

**SUCCESSFULL ANALYSIS OF HOSPITAL INFORMATION  
SYSTEM IMPLEMENTATION USING DELONE AND MCLEAN  
MODEL AT RS. SANTA ELISABETH**

**FINAL RESEARCH**



**INDAH PRISKILA BUTAR-BUTAR**  
**Student Number. 13.211.2964**

**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN SISTEM INFORMATIKA KOMPUTER  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2017**

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN *HOSPITAL INFORMATION SYSTEM (HIS)* DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN  
STUDI KASUS RS. SANTA ELISABETH

SKRIPSI

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

Oleh:

INDAH PRISKILA BUTAR-BUTAR  
NIM. 13.211.2964

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,



Roni Yunis, S.Kom., M.T.

Dosen Pembimbing II,



Hita, S.kom., M.TI

Medan, 11 Agustus 2017  
Diketahui dan Disahkan Oleh



## HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Indah Priskila Butar-butar

NIM : 132112964

Peminatan : Enterprise System

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan tugas akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas akhir : Analisis kesuksesan penerapan *Hospital Information System (HIS)* dengan menggunakan model *Delone and Mclean*, studi kasus RS. Santa Elisabeth

Tempat penelitian : RS. Santa Elisabeth

Alamat penelitian : Jalan Haji Misbah No.7, Jati, kota Medan

No. Telepon tempat penelitian : (061)-4143168

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 untuk mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun yang dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakan (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabut ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty 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 menduplikasi Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencatumkan 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, 11 Agustus 2017

Saya yang membuat pernyataan,



Indah Priskila Butar-butar

**ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN *HOSPITAL INFORMATION SYSTEM (HIS)* DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN STUDI KASUS RS. SANTA ELISABETH**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean tahun 2003 dengan mengambil variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Analisis dilakukan di RS.Santa Elisabeth yang telah mengimplementasi *Hospital Information System (HIS)*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden penelitian yaitu 50 orang pengguna HIS. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Analisis data menggunakan analisis jalur. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. kepuasan pengguna berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna. Berdasarkan analisis jalur dari penelitian membuktikan bahwa secara parsial kualitas sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sedangkan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih dan tidak memiliki efek mediasi oleh kepuasan pengguna. Sedangkan kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang memiliki efek mediasi oleh kepuasan pengguna.

kata kunci :*variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.*

# SUCCESSFULL ANALYSIS OF HOSPITAL INFORMATION SYSTEM IMPLEMENTATION USING DELONE AND MCLEAN MODEL AT RS. SANTA ELISABETH

## ABSTRACT

*The research is using model of Delone and Mclean information system, 2003 by taking the variables system quality, information quality, service quality, user satisfaction and net benefits. The analysis was conducted at RS.Santa Elisabeth who has implemented Hospital Information System (HIS). Data collection was done by distributing questioneres to the respondents of the research that is 50 people HIS users. The research method used is quantiative method. Data analysis using path analysis. Hypothesis in this research that is: system quality, information quality, service quality have positive and significant influence to user satisfaction. user satifaction have positive and significant influence to net benefits. system quality, information quality, service quality have positive and significant influence to net benefits mediated by user satisfacion. Based on path analysis from research proves that partially the quality of the significant system and service quality does not have a positive and significant impact on user satisfaction while information quality have a possitive and significant to user satifaction. User satisfaction have a possitive and significant impact to net benefits. The quality system and quality information have no effect and are insignificant to the net benefits and have no mediation effect by user satisfaction. While the quality of service positively and significantly affect the net benefits that have mediation effects by user satisfaction.*

*keyword : System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction and Net Nenefits.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer Pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Mikroskil Medan. Adapun judul skripsi yang diangkat oleh penulis adalah: “Analisis kesuksesan penerapan Hospital Information System (HIS) dengan Menggunakan Model Delone and Mclean Studi Kasus RS. Santa Elisabeth”.

Selama penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus kepada :

1. Bapak Roni Yunis S.Kom., M.T., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan segala waktu, tenaga, bimbingan, dan arahnya serta motivasi baik itu di dalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan Program Studi Sarjana (S1).
2. Ibu Hita, S.kom., M.TI., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan segala waktu, tenaga, bimbingan, dan arahnya serta motivasi baik itu di dalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan Program Studi Sarjana (S1).
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. Murdiaty, S.kom., M.T.I., selaku Dosen Wali Enterprise System-A pagi
7. Pimpinan dan staff RS. Santa Elisabeth Medan yang selama ini telah membantu dalam mengisi kuesioner penelitian, dan memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian pada *Hospital Information System (HIS)*

8. Ibu, Bapak, dan keluarga besar penulis yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan doa, motivasi, bimbingan, arahan pertimbangan dan kesabaran selama ini.
9. Seluruh Staf dan Dosen Pengajar STIE Mikroskil Medan yang telah banyak memberikan tambahan ilmu pengetahuan, motivasi dan bimbingan yang sangat berguna bagi peneliti.
10. Sahabat terbaik Pangeran Panjaitan, Devi Voice, Eka Siahaan, Hanny, Nurul, Ayu, Lily dan teman-teman seperjuangan Stambuk 2013 yang telah memberikan dukungan, saran, inspirasi, dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Peneliti sangat mengharapkan atas masukkan kritik dan saran dari para pembaca agar skripsi ini dapat lebih sempurna.

Akhir kata peneliti meminta maaf apabila terdapat kesalahan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang positif dalam perkembangan ilmu ekonomi khususnya bidang akuntansi serta dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Medan, Agustus 2017

Penulis,

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL  
Indah Priskila Butar-butur



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup.....	3
1.4 Tujuan Dan Manfaat.....	4
1.4.1 Tujuan .....	4
1.4.2 Manfaat.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Sistem informasi .....	6
2.1.2 <i>Hospital Information System (HIS)</i> .....	8
2.1.3 Model Kesuksesan Sistem informasi DeLone and McLean.....	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Konseptual .....	18
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	18
2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna .....	18
2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	19
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	19
2.4.4 Pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat ( <i>net benefits</i> ) .....	20
2.4.5 Pengaruh kualitas sistem ( <i>Quality System</i> ), kualitas informasi ( <i>Quality Information</i> ), kualitas layanan ( <i>Service Quality</i> ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap manfaat-Manfaat	

Bersih (*Net Benefits*) yang dimediasi oleh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ..... 21

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN ..... 21**

3.1	Desain Penelitian.....	21
3.2	Objek Penelitian.....	21
3.3	Populasi dan Sampel.....	22
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	23
3.5	Variabel Penelitian.....	23
3.5.1	Variabel Bebas (Independen).....	23
3.5.2	Variabel Terikat (Dependen).....	24
3.6	Teknik Analisis Data.....	24
3.6.1	Statistik Deskriptif.....	25
3.6.2	Pengujian Kualitas Data.....	25
3.6.2.1	Uji Validitas.....	25
3.6.2.2	Uji Realiabilitas.....	25
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik.....	26
3.6.3.1	Uji Normalitas.....	26
3.6.3.2	Uji Multikolinieritas.....	27
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	27
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	28
3.6.4.1	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	28
3.6.5	Analisis jalur.....	29

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 30**

4.1	Hasil dan Pembahasan.....	30
4.1.1	Pengiriman dan pengembalian Kuesioner.....	30
4.1.2	Gambaran Umum Responden (Demografi).....	30
4.1.3	Hasil statistik deskriptif.....	31
4.1.4	Hasil uji kualitas data.....	34
4.1.4.1	Hasil Uji Validasi.....	34
4.1.4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	35
4.1.5	Hasil Uji Asaumsi Klasik.....	35
4.1.5.1	Hasil Uji Normalisasi.....	35

4.1.5.2	Hasil Uji multikolenieritas.....	37
4.1.5.3	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	38
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis.....	40
4.1.6.1	Koefisien determinasi ( $R^2$ ).....	40
4.1.6.2	Analisis Jalur.....	41
4.1.6.3	Substruktur I.....	41
4.1.6.4	Substruktur II.....	47
4.2	Pembahasan.....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>58</b>
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>60</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>		<b>123</b>



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model kesuksesan Sistem informasi Delone & McLean 1992 .....	9
Gambar 2.2. Model kesuksesan Sistem informasi DeLone and McLean 2003 .....	10
Gambar 2.3. Kerangka Konseptual .....	18
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas Histogram.....	36
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas – P.Plot.....	37
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas – Grafik Scatterplot.....	39
Gambar 4.4. Koefisien Jalur.....	54



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1. Likert.....	21
Tabel 3.2. Jumlah Populasi dan Sampel.....	22
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Tabel 4.2. Hasil statistik Deskriptif Kualitas Sistem .....	31
Tabel 4.3. Hasil statistik deskriptif kualitas informasi.....	32
Tabel 4.4. Hasil statistik deskriptif kualitas layanan.....	32
Tabel 4. 5. Hasil statistik deskriptif kepuasan pengguna .....	33
Tabel 4.6. Hasil statistik deskriptif manfaat-manfaat bersih .....	33
Tabel 4.7. Hasil Uji Validasi.....	34
Tabel 4.8. Hasil Uji Reabilitas .....	35
Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas – Kolmogorov-Smirnov.....	37
Tabel 4.10. Hasil Multikolonieritas .....	38
Tabel 4.11. Hasil Uji Heteroskedasisitas – Uji Gleser.....	39
Tabel 4.12. Hasil Koefisien Determinasi .....	40
Tabel 4.13. Hasil Koefisien Determinasi .....	40
Tabel 4.14. Model Summary.....	41
Tabel 4.15. Anova.....	42
Tabel 4.16. Coeficient.....	43
Tabel 4.17. Coefficients (2) .....	44
Tabel 4.18. Hasil Uji signifikansi partial (Uji t) duplikat sampel.....	45
Tabel 4.19. Coeficient.....	46
Tabel 4.20. Model Summary (2).....	47
Tabel 4.21. Anova (2) .....	48
Tabel 4.22. Coefficients (2) .....	49
Tabel 4.23. Correlations.....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Riset.....	62
Lampiran 2 Lembar Kuesioner .....	64
Lampiran 3 Data Penelitian.....	68
Lampiran 4 Data Penelitian Duplikat Sampel.....	73
Lampiran 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	94
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas .....	96
Lampiran 7 Uji Reliabilitas .....	100
Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas Grafik .....	102
Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas Grafik P.plot .....	103
Lampiran 10 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Snirnov .....	103
Lampiran 11 Hasil Uji multikolerasi.....	104
Lampiran 12 Hasil Uji Heterokedasitas scatterplot .....	105
Lampiran 13 Hasil Uji Heterokedasitas –Uji Gleser.....	105
Lampiran 14 Hasil uji koefisien determinasi .....	106
Lampiran 15 Hasil Uji koefisien determinasi .....	106
Lampiran 16 persamaan struktural I analisis jalur .....	106
Lampiran 17 Hasil Uji t (uji partial) duplikat sampel.....	107
Lampiran 18 Hasil Uji t (uji partial) duplikat sampel.....	107
Lampiran 19 persamaan struktural II analisis jalur.....	108
Lampiran 20 Screenshots <i>Hospital Information System</i> (HIS).....	110