

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA SISTEM
INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT JARAGA
SASAMEH MENGGUNAKAN *INFORMATION
SYSTEMS SUCCESS MODEL* DAN *IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS***



FARIHA RIZKY ANANDA PUTERI

19103053

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2024**

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA SISTEM
INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT JARAGA
SASAMEH MENGGUNAKAN *INFORMATION
SYSTEMS SUCCESS MODEL* DAN *IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS***

**USER SATISFACTION ANALYSIS ON JARAGA
SASAMEH HOSPITAL MANAGEMENT
INFORMATION SYSTEM USING INFORMATION
SYSTEMS SUCCESS MODEL AND IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



FARIHA RIZKY ANANDA PUTERI

19103053

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA SISTEM
INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT JARAGA
SASAMEH MENGGUNAKAN *INFORMATION
SYSTEMS SUCCESS MODEL* DAN *IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS***

**USER SATISFACTION ANALYSIS ON JARAGA
SASAMEH HOSPITAL MANAGEMENT
INFORMATION SYSTEM USING INFORMATION
SYSTEMS SUCCESS MODEL AND IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS**

Dipersiapkan dan Disusun oleh
FARIHA RIZKY ANANDA PUTERI
19103053

**Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto**

15 Januari 2024

Pembimbing Utama,



Sarah Astiti, S.Kom.,M.MT.

NIDN. 0610108905

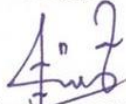
HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA SISTEM
INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT JARAGA
SASAMEH MENGGUNAKAN *INFORMATION
SYSTEMS SUCCESS MODEL* DAN *IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS***

***USER SATISFACTION ANALYSIS ON JARAGA
SASAMEH HOSPITAL MANAGEMENT
INFORMATION SYSTEM USING INFORMATION
SYSTEMS SUCCESS MODEL AND IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS***

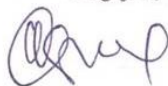
Dipersiapkan dan Disusun oleh
FARIHA RIZKY ANANDA PUTERI
19103053

Penguji I,



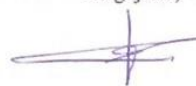
Dwi Mustika K., M.Kom
NIDN. 0617019102

Penguji II,



M. Yoka Fathoni, M.Kom
NIDN. 0601099002

Penguji III,



Sandhy Fernandez, M.Kom.
NIDN. 0201099202

Pembimbing Utama,



Sarah Astiti, S.Kom., M.MT.
NIDN. 0610108905

Dekan,



Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom
NIK. 19820008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Fariha Rizky Ananda Puteri
NIM : 19103053
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT JARAGA SASAMEH MENGGUNAKAN *INFORMATION SYSTEMS SUCCESS MODEL* DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*

Dosen Pembimbing Utama : Sarah Astiti, S.Kom.,M.MT.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 8 Januari 2024,

Yang Menyatakan,



(Fariha Rizky Ananda Puteri)

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah S.W.T karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan baik sebagai syarat kelulusan serta pertanggung jawaban perkuliahan yang telah dilaksanakan selama kurang lebih 4 tahun di Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang membantu membangkitkan semangat penulis untuk menyelesaikan pembuatan laporan Tugas Akhir ini. Penulis ucapkan terima kasih dengan ketulusan hati kepada:

1. Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom.,M.Kom selaku dosen wali dan Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi yang sudah membimbing penulis selama masa perkuliahan.
4. Sarah Astiti, S.Kom.,M.MT. selaku dosen pembimbing penulis yang sudah membimbing penulis dengan tulus untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
5. Ade Tiara Rosalinda, S.Kom, Farah Aulia Al-Afif, S.Kom, Claudia Angelita Siagian, S.Kom, dan Niti Sawitri selaku sahabat-sahabat penulis yang memberikan dukungan moral selama proses penyelesaian penulisan laporan Tugas Akhir ini.
6. Orang tua yang telah mendoakan penulis dalam kelancaran segala sesuatu sehingga penulis berada di titik sekarang ini, yaitu Muhammad Fahri Noor dan Eka Sapta krisnawati.
7. Adik tersayang penulis yang selalu menolong saat penulis membutuhkan bantuan, yaitu Muhammad Farrel Averos.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, penulis harap laporan Tugas Akhir yang berjudul, “Analisis Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Jaraga Sasamch Menggunakan *Information Systems Success Model* dan *Importance-Performance Analysis*” ini dapat dijadikan referensi bagi teman-teman. Penulis sadar bahwa dalam penulisan laporan ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mohon maaf sebesar-besarnya dan penulis menerima kritik dan saran agar laporan ini menjadi lebih baik.

Purwokerto, 08 Januari 2024



Fariha Rizky Ananda Puteri

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------------------------|------|
| TUGAS AKHIR..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| ABSTRAK | xiv |
| ABSTRACT..... | xv |
| 1. BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3. Pertanyaan Penelitian | 5 |
| 1.4. Batasan Masalah..... | 6 |
| 1.5. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.6. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| 2.1. Tinjauan Pustaka | 8 |
| 2.2. Landasan Teori | 16 |
| 2.2.1. Kepuasan Pengguna | 16 |
| 2.2.2. Sistem Informasi | 17 |

| | | |
|----------|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.3. | Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)..... | 17 |
| 2.2.4. | <i>Information Systems Success Model</i> Delone dan McLean..... | 18 |
| 2.2.5. | <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> | 22 |
| 2.2.6. | <i>Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)</i> | 24 |
| 2.2.7. | <i>Structural Equation Modelling Partial Least Squares (SEM-PLS)</i> 25 | |
| 2.2.8. | Evaluasi model..... | 25 |
| 2.2.9. | Hipotesa..... | 30 |
| 2.2.10. | Skala Likert | 31 |
| 2.2.11. | Uji Hipotesis <i>t-statistics</i> | 32 |
| 3. | BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 35 |
| 3.1. | Subjek dan Objek Penelitian | 35 |
| 3.2. | Alat dan Bahan Penelitian | 35 |
| 3.3. | Diagram Alir Penelitian..... | 36 |
| 4. | BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 43 |
| 4.1. | Data Penelitian | 43 |
| 4.1.1. | Pengumpulan Data..... | 43 |
| 4.1.2. | Deskripsi Karakteristik | 43 |
| 4.1.2.1. | Karakteristik Berdasarkan Bagian Unit | 43 |
| 4.1.2.2. | Karakteristik Berdasarkan Usia..... | 44 |
| 4.1.2.3. | Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin | 45 |
| 4.2. | Pengolahan Data..... | 45 |
| 4.2.1. | Pembuatan Model Struktural | 45 |
| 4.2.2. | Uji Validitas Konvergen | 46 |
| 4.2.3. | Uji Validitas Diskriminan..... | 49 |
| 4.2.4. | Uji Reliabilitas | 51 |

| | | |
|----------|-----------------------------------------------|----|
| 4.2.5. | Klasifikasi Kepentingan Menggunakan IPA | 53 |
| 4.2.5.1. | Mengurutkan Peringkat Kepentingan | 54 |
| 4.2.6. | Uji Hipotesis | 56 |
| 4.3. | Hasil dan Analisis..... | 58 |
| 4.4. | Rekomendasi Berdasarkan Metode IPA..... | 60 |
| 4.5. | Rekomendasi Berdasarkan Hipotesis ISSM..... | 61 |
| 5. | BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 64 |
| 5.1. | Kesimpulan..... | 64 |
| 5.2. | Saran..... | 65 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 66 |
| | LAMPIRAN..... | 71 |

DAFTAR TABEL

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Permasalahan pada SIMRS RSUD Jaraga Sasameh..... | 2 |
| Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka..... | 9 |
| Tabel 2.2 Instrument Pernyataan berdasarkan ISSM [1] | 21 |
| Tabel 2.3 Skor Skala Likert [38]..... | 31 |
| Tabel 3.1 Alat yang digunakan pada penelitian | 35 |
| Tabel 3.2 Hubungan Hipotesis Variabel | 39 |
| Tabel 3.3 Instrument Pertanyaan..... | 39 |
| Tabel 4.1 Karakteristik berdasarkan bagian unit..... | 43 |
| Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan usia | 44 |
| Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin | 45 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Konvergen Variabel Information Quality Tingkat Kepuasan..... | 46 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Konvergen Variabel Information Quality Tingkat Kepentingan | 47 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Konvergen Variabel Satisfaction Tingkat Kepuasan | 47 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Konvergen Variabel Satisfaction Tingkat Kepentingan | 47 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Konvergen Variabel Service Quality Tingkat Kepuasan..... | 48 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Konvergen Variabel Service Quality Tingkat Kepentingan | 48 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Konvergen Variabel System Quality Tingkat Kepuasan..... | 48 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Konvergen Variabel System Quality Tingkat Kepentingan | 49 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji AVE Tingkat Kepuasan..... | 49 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji AVE Tingkat Kepentingan..... | 49 |
| Tabel 4.14 Discriminant Validity Tingkat Kepuasan | 50 |
| Tabel 4.15 Discriminant Validity Tingkat Kepentingan..... | 50 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.16 Cross Loading Tingkat Kepuasan | 50 |
| Tabel 4.17 Cross Loading Tingkat Kepentingan | 51 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Cronbach's Alpha Tingkat Kepuasan | 52 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Cronbach's Alpha Tingkat Kepentingan..... | 52 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Composite Reliability Tingkat Kepuasan..... | 52 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji Composite Reliability Tingkat Kepentingan | 52 |
| Tabel 4.22 Hasil Mean Faktor Pada Tingkat Kepentingan dan Kepuasan | 53 |
| Tabel 4.23 Peringkat Kepentingan IPA | 55 |
| Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesis | 56 |
| Tabel 4.25 Rekomendasi Berdasarkan Hipotesis ISSM | 62 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Information Systems Success Model Delone dan McLean[1] | 19 |
| Gambar 2.2. Peringkat Kuadran pada Importance-Performance Analysis[1] | 22 |
| Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian | 36 |
| Gambar 3.2 Model Hipotesis | 37 |
| Gambar 4.1 Model Struktural | 46 |
| Gambar 4.2 Hasil Diagram Kartesius IPA..... | 54 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|----------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Surat Izin Penelitian..... | 71 |
| Lampiran 2 Surat Perizininan Penelitian..... | 72 |
| Lampiran 3 Hasil Wawancara Pra Penelitian (1)..... | 73 |
| Lampiran 4 Hasil Wawancara Pra Penelitian (2)..... | 76 |
| Lampiran 5 Hasil Wawancara Pra Penelitian (3)..... | 78 |
| Lampiran 6 Hasil Wawancara Pra Penelitian (4)..... | 80 |
| Lampiran 7 Hasil Wawancara Pra Penelitian (5)..... | 82 |
| Lampiran 8 Tampilan SIMRS | 83 |
| Lampiran 9 Bukti Penyebaran Kuesioner | 88 |
| Lampiran 10 Bukti Hasil Penyebaran Kuesioner..... | 89 |
| Lampiran 11 Statement Letter..... | 96 |
| Lampiran 12 Perhitungan Pada SmartPLS..... | 97 |
| Lampiran 13 Perhitungan Pada SPSS | 98 |