

**TUGAS AKHIR**

**EVALUASI KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA  
SISTEM M-BENDAN MENGGUNAKAN METODE  
*END USER COMPUTING SATISFACTION*  
(Studi Kasus : RSUD Bendan Kota Pekalongan)**



**MUHAMMAD SADAM HUSAIN  
18103020**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**EVALUASI KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA  
SISTEM M-BENDAN MENGGUNAKAN METODE  
*END USER COMPUTING SATISFACTION*  
(Studi kasus : RSUD Bendan Kota Pekalongan)**

***EVALUATION OF USER SERVICE SATISFACTION OF  
M-BENDAN SYSTEM USING END USER COMPUTING  
SATISFACTION METHOD  
(Case study: Bendan Hospital, Pekalongan City)***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



**MUHAMMAD SADAM HUSAIN  
18103020**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2022**

## Lembar Pengesahan Pembimbing

**EVALUASI KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA  
SISTEM M-BENDAN MENGGUNAKAN METODE  
END USER COMPUTING SATISFACTION  
(Studi kasus : RSUD Bendan Kota Pekalongan)**

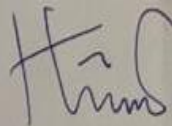
**EVALUATION OF USER SERVICE SATISFACTION  
OF M-BENDAN SYSTEM USING END USER  
COMPUTING SATISFACTION METHOD  
(Case study: Bendan Hospital, Pekalongan City)**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh  
**MUHAMMAD SADAM HUSAIN**  
18103020

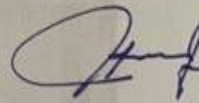
Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir  
Pada Hari Senin, 5 September 2022

Pembimbing I,

Pembimbing II,

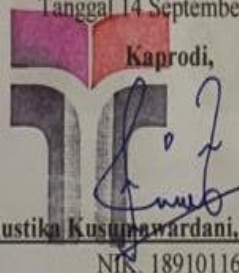


**Khairun Nisa Meiah Ngafidin**  
**S.Pd., M.Kom**  
NIDN. 0618059401



**Dr. Irwan Susanto, S.T., M.M.**  
NIDN. 0614086602

Tugas Akhir ini diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Tanggal 14 September 2022



**Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom.**  
NIR. 18910116

## Lembar Penetapan Penguji


**EVALUASI KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA  
SISTEM M-BENDAN MENGGUNAKAN METODE  
END USER COMPUTING SATISFACTION  
(Studi kasus : RSUD Bendan Kota Pekalongan)**

**EVALUATION OF USER SERVICE SATISFACTION  
OF M-BENDAN SYSTEM USING END USER  
COMPUTING SATISFACTION METHOD  
(Case study: Bendan Hospital, Pekalongan City)**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh  
**MUHAMMAD SADAM HUSAIN**  
18103020

Tugas Akhir Telah Diuji dan Dinilai Panitia Penguji  
Program Studi SI Sistem Informasi  
Fakultas Informatika  
Institut Teknologi Telkom Purwokerto  
Pada Tanggal : 5 September 2022

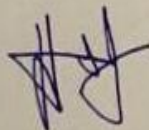
Ketua Penguji,



Annisaa Utami, S.Kom., M.Cs

NIDN. 0607079403

Anggota Penguji I



Annisaa Utami,  
S.Kom., M.Cs

NIDN. 0607079403

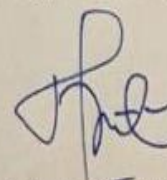
Anggota Penguji II



Dwi Mustika Kusumawardani,  
S.Kom., M.Kom

NIDN. 0617019102

Anggota Penguji III



RR Hutanti Setyodewi,  
S.T., S.Si., M.MSI

NIDN. 0605047902

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

### HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : **Muhammad Sadam Husain**  
NIM : **18103020**  
Program Studi : **S1 Sistem Informasi**

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

#### **EVALUASI KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA SISTEM M-BENDAN MENGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION**

Dosen Pembimbing Utama : **Khairun Nisa Meiah, S.Pd., M.Kom**  
Dosen Pembimbing Pendamping : **Dr. Irwan Susanto, S.T., M.M**

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 mencabut gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 18 Juni 2022

Yang Menyatakan,



(Muhammad Sadam Husain)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karuniaNya dan atas segala limpahan rahmatNya, sehingga penulis dalam menyelesaikan Skripsi Tugas Akhir ini yang berjudul EVALUASI KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA SISTEM M-BENDAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (Studi kasus : RSUD Bendan Kota Pekalongan).

Oleh karena itu penulis menyadari bahwa dalam selesainya Skripsi Tugas Akhir ini banyak pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam proses pengerjaan Skripsi Tugas Akhir ini kepada penulis, sehingga penulis mengucapkan banyak-banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S.T., M.T., IPM selaku Rektorat Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Bapak Aulia Burhanuddin, S.SI., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Teknik Industri dan Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Ibu Khairun Nisa Meiah Ngafidin, S.Pd., M.Kom selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan Skripsi Tugas Akhir.
4. Bapak Dr Irwan Susanto, S.T., M.M. selaku Dosen Pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat Skripsi Tugas Akhir.
5. Orang Tua yang selalu memberikan do'a dan dukungan dalam penyusunan Skripsi Tugas Akhir.
6. Argenata Putri Mufana yang selalu memberikan *support* dan menemani proses penyusunan Skripsi Tugas Akhir.
7. Teman Kuliah Institut Teknologi Telkom Purwokerto diantaranya Agung, Amrizal, Chavia, Pindy, Windya dan Achmad yang selalu *support* dan membantu dalam penyusunan Skripsi Tugas Akhir.
8. Teman Pekalongan diantaranya Chavia, Bunga, Rina, Ibnu, dan Sulis yang selalu *support*, menemani, dan membantu dalam pengumpulan data kuesioner.

Dalam penyusunan Skripsi Tugas Akhir penelitian ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan penggunaan bahasa penulisan. Untuk itu, itu diperlukan saran dan kritik oleh pembaca untuk membantu kesempurnaan Skripsi Tugas Akhir. Penulis berharap semoga Skripsi Tugas Akhir penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan wawasan bagi pembaca.

Pekalongan

Muhammad Sadam Husain

## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan Pembimbing .....	ii
Lembar Penetapan Penguji.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.2 Dasar Teori.....	25
2.2.1 Konsep Sistem Informasi .....	25
2.2.2 Evaluasi Sistem Informasi .....	26



2.2.3	Konsep Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.....	26
2.2.4	Aplikasi <i>Mobile</i> .....	27
2.2.5	Sistem m-BENDAN.....	27
2.2.6	RSUD Bendan.....	28
2.2.7	<i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> .....	28
2.2.8	Langkah Pengolahan Data Menggunakan Metode EUCS .....	30
2.2.9	Skala Likert.....	32
2.2.10	Bahan Penelitian .....	32
2.2.11	Referensi Draft Kuesioner Metode EUCS .....	33
2.2.12	Rumus Slovin.....	34
2.2.13	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>36</b>
3.1	Subyek dan Obyek Penelitian .....	36
3.2	Alat Dan Bahan Penelitian .....	36
3.2.1	Alat Penelitian.....	36
3.2.2	Bahan Penelitian .....	37
3.3	Diagram Alir Penelitian .....	37
3.3.1	Tahapan Pengumpulan Data .....	38
3.3.2	Pembuatan Kuesioner EUCS .....	39
3.3.3	Tahap Penentuan Sampel Responden .....	43
3.3.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	44
3.3.5	Pengolahan Data .....	44
3.3.6	Hasil <i>Ouput</i> Penelitian .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>46</b>
4.1	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	46
4.2	Uji Validitas .....	47

4.2.1	Dimensi <i>Content</i> (Isi).....	47
4.2.2	Dimensi <i>Accuracy</i> (Keakuratan).....	47
4.2.3	Dimensi <i>Format</i> (Tampilan) .....	48
4.2.4	Dimensi <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Pengguna) .....	48
4.2.5	Dimensi <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu).....	49
4.3	Uji Reliabilitas .....	49
4.3.1	Koefisien <i>cronbach's alpha</i> pada Dimensi <i>Content</i> (Isi).....	51
4.3.2	Koefisien <i>cronbach's alpha</i> pada Dimensi <i>Accuracy</i> (Keakuratan).....	51
4.3.3	Koefisien <i>cronbach's alpha</i> pada Dimensi <i>Format</i> (Tampilan) .....	52
4.3.4	Koefisien <i>cronbach's alpha</i> pada Dimensi <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Pengguna) .....	53
4.3.5	Koefisien <i>cronbach's alpha</i> pada Dimensi <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu) 54	
4.4	Pengolahan Data.....	58
4.4.1	Dimensi Indiator ( $X_1$ ) <i>Content</i> (Isi) .....	58
4.4.2	Dimensi Indiator ( $X_2$ ) <i>Accuracy</i> (Keakuratan).....	62
4.4.3	Dimensi Indiator ( $X_3$ ) <i>Format</i> (Tampilan).....	66
4.4.4	Dimensi Indiator ( $X_4$ ) <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Pengguna).....	69
4.4.5	Dimensi Indiator ( $X_5$ ) <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu) .....	73
4.5	Pembahasan.....	77
4.5.1	Dimensi Indikator ( $X_1$ ) <i>Content</i> (Isi) .....	80
4.5.2	Dimensi Indikator ( $X_2$ ) <i>Accuracy</i> (Keakuratan).....	81
4.5.3	Dimensi Indikator ( $X_3$ ) <i>Format</i> (Tampilan).....	81
4.5.4	Dimensi Indikator ( $X_4$ ) <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Pengguna).....	82
4.5.5	Dimensi Indikator ( $X_5$ ) <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu) .....	82
4.5.6	Rekomendasi Penelitian.....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>84</b>

5.1	Kesimpulan .....	84
5.2	Saran.....	85
	DAFTAR PUSTAKA .....	86
	LAMPIRAN.....	91

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekap Masalah Pengguna Aplikasi m-BENDAN .....	3
Tabel 2. 1 Kajian Teori .....	7
Tabel 2. 2 Skala Likert dalam kuesioner.....	32
Tabel 2. 3 Draft Kuesioner Metode EUCS .....	33
Table 3. 1 Pertanyaan Kuesioner Penelitian .....	40
Table 3. 2 Perhitungan Nilai Skala .....	30
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Dimensi Content (Isi).....	47
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Dimensi Accuracy (Keakuratan).....	48
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Dimensi Format (Tampilan).....	48
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Dimensi Ease of Use (Kemudahan Pengguna) .....	48
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Dimensi Timeliness (Ketepatan Waktu) .....	49
Tabel 4. 7 Reliability Statistics .....	49
Tabel 4. 8 Item-total Statistics .....	50
Tabel 4. 9 Koefisien Cronbach's alpha pada dimensi Content (Isi) .....	51
Tabel 4. 10 Koefisien cronbach's alpha pada Variabel Accuracy (Keakuratan)...	52
Tabel 4. 11 Koefisien cronbach's alpha pada Dimensi Format (Tampilan).....	52
Tabel 4. 12 Koefisien cronbach's alpha pada Dimensi Ease of Use (Kemudahan Pengguna).....	53
Tabel 4. 13 Koefisien cronbach's alpha pada Dimensi Timeliness (Ketepatan Waktu).....	54
Tabel 4. 14 Hasil kuesioner evaluasi kepuasan layanan pengguna sistem m-BENDAN .....	55
Tabel 4. 15 Kriteria Interpretasi Skor .....	58
Tabel 4. 16 Nilai Skala Likert Dimensi Content (Isi) .....	58
Tabel 4. 17 Pemetaan Total Skor pada Skala Likert Dimensi Content (Isi) .....	59
Tabel 4. 18 Range skor tiap renye kategori dari Dimensi Content (Isi) .....	61
Tabel 4. 19 Nilai Skala Likert Dimensi Accuracy (Keakuratan).....	62

Tabel 4. 20 Pemetaan Total Skor pada Skala Likert Dimensi Accuracy (Keakuratan).....	63
Tabel 4. 21 Range skor tiap renge kategori dari Dimensi Accuracy (Keakuratan) .....	65
Tabel 4. 22 Nilai Skala Likert Dimensi Format (Tampilan).....	66
Tabel 4. 23 Pemetaan Total Skor pada Skala Likert Dimensi Format (Tampilan).....	66
Tabel 4. 24 Range skor tiap renge kategori dari Dimensi Format (Tampilan) .....	69
Tabel 4. 25 Nilai Skala Likert Dimensi Ease of Use (Kemudahan Pengguna).....	69
Tabel 4. 26 Pemetaan Total Skor pada Skala Likert Variabel Ease of Use (Kemudahan Pengguna) .....	70
Tabel 4. 27 Range skor tiap renge kategori dari Dimensi Ease of Use (Kemudaham Pengguna) .....	72
Tabel 4. 28 Nilai Skala Likert Dimensi Timeliness (Ketepatan Waktu) .....	73
Tabel 4. 29 Pemetaan Total Skor pada Skala Likert Dimensi Timeliness (Ketepatan waktu) .....	74
Tabel 4. 30 Range skor tiap renge kategori dari Dimensi Timeliness (Ketepatan Waktu).....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Halaman Utama m-BENDAN.....	1
Gambar 1. 2 Rating Aplikasi m-BENDAN .....	2
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian .....	38
Gambar 4. 1 Diagram Usia Rersponden .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bukti Surat Pengantar Penelitian Legalisir KESBANGPOL .....	91
Lampiran 2 Surat Pengantar BAPPEDA.....	92
Lampiran 3 Surat Persetujuan Penelitian RSUD Bendan .....	92
Lampiran 4 Hasil Cek Plagiatrise .....	93
Lampiran 5 Data Kuesioner Penelitian .....	93
Lampiran 6 Dokumen Rekomendasi Hasil Penelitian .....	94
Lampiran 7 Dokumen Hasil Wawancara Kepada Pihak IT RSUD Bendan .....	95