

**KONSEP LAYANAN E-DIGITAL RAWAT JALAN BAGIAN  
PENYAKIT DALAM UNTUK MENINGKATKAN  
*PUBLIC TRUST* DI RSUP MOEH HOESIN  
PALEMBANG**



**TESIS**

**Oleh:**

**FRISKA PRIMA NANDA  
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE  
182420010**

**PROGRAM PASCASARJANA-S2  
PROGRAM STUDI MAGISTER INFORMATIKA  
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG  
2020**

**KONSEP LAYANAN E-DIGITAL RAWAT JALAN BAGIAN  
PENYAKIT DALAM UNTUK MENINGKATKAN  
*PUBLIC TRUST* DI RSUP MOEH HOESIN  
PALEMBANG**

**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar  
MAGISTER KOMPUTER**



**Oleh:**

**FRISKA PRIMA NANDA  
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE  
182420010**

**PROGRAM PASCASARJANA-S2  
PROGRAM STUDI MAGISTER INFORMATIKA  
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

**2020**

Judul Tesis: KONSEP LAYANAN E-DIGITAL RAWAT JALAN BAGIAN  
PENYAKIT DALAM UNTUK MENINGKATKAN PUBLIC  
TRUST DI RSUP.DR.MOHLHOESIN PALEMBANG

Oleh FRISKA PRIMA NANDA NIM 182420010 Tesis ini telah disetujui dan  
disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika - S2 konsentrasi  
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina  
Darma pada 24 Februari 2020 dan telah dinyatakan LULUS.

Mengetahui,  
Program Studi Teknik  
Informatika- S2 Universitas Bina  
Darma  
Ketua,



.....  
**Darius Antoni, S.Kom.,M.M., Ph.D**

Pembimbing:

Pembimbing I



.....  
**Darius Antoni, S.Kom.,M.M.,Ph.D.**

**Halaman Pengesahan Penguji Tesis**

Judul Tesis: KONSEP LAYANAN E-DIGITAL RAWAT JALAN BAGIAN  
PENYAKIT DALAM UNTUK MENINGKATKAN *PUBLIC*  
*TRUST* DI RSUP DR. MOH. HOESIN PALEMBANG

Oleh FRISKA PRIMA NANDA NIM 182420010 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika – S2 konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 24 Februari 2020 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 21 Februari 2020

Mengetahui,  
Program Pascasarjana  
Universitas Bina Darma

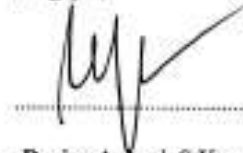
Direktur,



Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR, M.M., M.T.

Tim Penguji :

Penguji I,



Darius Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D.

Penguji II,



Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR, M.M., M.T

Penguji III,



Muhamad Akbar, ST., MT.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : FRISKA PRIMA NANDA  
NIM : 182420010

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 11 Maret 2020  
Yang Membuat Pernyataan,



FRISKA PRIMA NANDA  
NIM : 182420010

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, atas segala nikmat yang diberikan oleh Allah SWT yang selalu memberikan berkah, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul Konsep Layanan Digital Untuk Meningkatkan *Public Trust* Di Rumah Sakit Moeh.Hoesin Palembang.

Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Komputer pada Universitas Bina Darma Palembang. Dalam penulisan proposal tesis ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin memberikan dan menyajikan yang terbaik. Tetapi penulis juga menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna, hal ini dikarenakan terbatasnya pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk kesempurnaan proposal ini.

Pada kesempatan ini, tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasihat, dan pemikiran dalam menyelesaikan proposal ini, kepada Bapak Darius Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D. yang selaku menjadi pembimbing. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh jajaran struktur organisasi Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.

Palembang, Juni 2019

Penulis

Friska Prima Nanda

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**Ilmu bukanlah dengan banyaknya riwayat. Ilmu tidak lain adalah sebuah cahaya yang Allah tempatkan di dalam hati.  
– Imam Malik**

### **PERSEMBAHAN**

- **Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulisan karya ilmiah ini dapat terselesaikan**
- **Orangtuaku yang tercinta Ayahanda Fihrin Kasuma, S.AP., SH., MH., C.LA dan Ibunda Diana Eka Aprilia S.Pd yang telah memberikan dukungan penuh untuk anakmu ini**
- **Adikku tersayang Salsabila Frisilia Kasuma**
- **Kekasihku tercinta Malik Syaifullah, A.Md.Ak yang telah memberikan dukungan selama ini**
- **Ketua Program Studi sekaligus dosen Pembimbingku Bapak Darius Antoni, S.Kom., MM., Ph.D. yang selalu sabar dalam memberikan arahan terhadap penulisan tesis ini**
- **Sahabat-sahabatku, Fitri Sullyanto, S.SI, Ria Nopriyanti, S.SI, Benny Jhanaka Putra., S.Kom., M.Kom. , Rezky Syaputra., S.Kom., M.Kom., Iski Zaliman., S.Kom., M.kom, Rizka Permata,S.Kom., M.Kom., Atika Arpan., S.Kom., M.Kom., Agustina Heryati., S.Kom.,MM.,M.Kom yang selalu memberikan support dalam setiap langkahku**

- **Teman-Teman seperjuangan Magister Teknik Informatika “Angkatan 2018”**
- **Pihak RSUP Dr.Moh.Hoesin Palembang terutama yang berada dibagian DIKLIT dan Rawat Jalan yang telah banyak membantu dalam karya ilmiah ini.**
- **Almamater Universitas Bina Darma kebanggaanku**



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iv
SURAT PERNYATAAN .....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> ii
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	15
DAFTAR LAMPIRAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    LATAR BELAKANG .....	1
1.2    IDENTIFIKASI MASALAH.....	5
1.3    BATASAN MASALAH.....	6
1.4    RUMUSAN MASALAH.....	6
1.5    TUJUAN PENELITIAN.....	6
1.6    MANFAAT PENELITIAN.....	7
1.7    SUSUNAN DAN STRUKTURAL PROPOSAL TESIS.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	8
2.1    KONSEP .....	10
2.2    LAYANAN.....	10
2.3    PELAYANAN PUBLIK.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4    PELAYANAN PUBLIK DI RSMH .....	12
2.5    E-DIGITAL.....	12
2.6    RAWAT JALAN DI RSMH.....	12
2.6.1    JENIS PELAYANAN RAWAT JALAN.....	13
2.6.2    STANDAR MINIMAL RAWAT JALAN.....	13
2.6.3    PROSEDUR PELAYANAN RAWAT JALAN .....	14

2.7	DEVELOPING KONSEP PUBLIC TRUST .....	14
2.8	PENELITIAN TERDAHULU .....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....		23
3.1	TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN.....	23
3.2	PENGUMPULAN DATA .....	23
3.3	TAHAPAN PENELITIAN .....	26
3.4	POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN .....	27
3.4.1	POPULASI PENELITIAN .....	27
3.4.2	SAMPLE PENELITIAN.....	28
3.5	JADWAL PENELITIAN .....	30
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK DAN HASIL PENELITIAN.....		32
4.1	GAMBARAN UMUM ONJEK PENELITIAN.....	32
4.2	RSUP DR.MOH HOESIN PALEMBANG .....	32
4.2.1	VISI.....	30
4.2.2	MISI.....	32
4.3	LAYANAN DIGITAL RAWAT JALAN SAAT INI .....	34
4.4	TAMPILAN LAYANAN E-DIGITAL RAWAT JALAN.....	35
4.5	PELAKSANAAN DAN DESKRIPSI PENELITIAN .....	40
4.5.1	PELAKSANAAN PENELITIAN.....	40
4.5.2	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN.....	41
4.6	UJI VALIDITAS DAN REABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN .....	51
4.7	PENGUJIAN DATA PRIMER.....	55
4.7.1	MISSING DATA VALUES .....	55
BAB V PEMBAHASAN.....		59
5.1	CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS .....	59
5.1.1	PRIVASI DAN KEAMANAN .....	64
5.1.2	TRANSPARANSI .....	65
5.1.3	KEPERCAYAAN.....	67
5.1.4	PARTISIPASI.....	68
5.2	SEM UNTUK KESELURUHAN VARIABEL.....	70
5.3	PERANCANGAN KONSEP PELAYANAN E-DIGITAL.....	70
5.4	KONSEP LAYANAN E-DIGITAL YANG SEKARANG .....	71
5.5	KONSEP LAYANAN E-DIGITAL YANG AKAN DIUSULKAN .....	71
BAB VI PENUTUP .....		73

6.1	KESIMPULAN.....	73
6.2	SARAN.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Instrumen Kepercayaan Publik .....	16
Tabel 3.1. Populasi Penelitian .....	28
Tabel 3.2. Jadwal Penelitian.....	31
Tabel 3.2. Ukuran Skala <i>Likert</i> .....	23
Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Umur .....	40
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Status Pegawai .....	41
Tabel 4.4. Rancangan Kuisisioner Penelitian .....	42
Tabel 4.5. Hasil Kuisisioner Var. <i>Security And Privacy</i> .....	45
Tabel 4.6. Hasil Kuisisioner Var. <i>Transparency</i> .....	47
Tabel 4.7. Hasil Kuisisioner Var. <i>Trust</i> .....	48
Tabel 4.8. Hasil Kuisisioner Var. <i>Participant</i> .....	50
Tabel 4.9. Daftar Rekapitulasi Uji Validitas VSP.....	52
Tabel 4.10. Daftar Rekapitulasi Uji Validitas VT .....	52
Tabel 4.11. Daftar Rekapitulasi Uji Validitas VTRS.....	53
Tabel 4.12. Daftar Rekapitulasi Uji Validitas VP.....	53
Tabel 4.13. Daftar Interpretasi Koefisien R .....	54
Tabel 4.14. Daftar Hasil Interpretasi Koefisien R Public Trust.....	55
Tabel 4.15. Hasil Missing Data Values pada Dimensi <i>PS</i> .....	56
Tabel 4.16. Hasil Missing Data Values pada Dimensi <i>Transparency</i> .....	56
Tabel 4.17. Hasil Missing Data Values pada Dimensi <i>Trust</i> .....	56
Tabel 4.18. Hasil Missing Data Values pada Dimensi <i>Participant</i> .....	57

Tabel 5.1. <i>Goodness of-fit Indices</i> .....	61
Tabel 5.2. Indikator untuk Meningkatkan <i>Public Trust</i> .....	62
Tabel 5.3.Evaluasi kriteri GoFI VPS .....	64
Tabel 5.4. <i>Loading Factor</i> dari VPS .....	64
Tabel 5.5.Evaluasi kriteri GoFI VT .....	64
Tabel 5.6. <i>Loading Factor</i> dari VT.....	64
Tabel 5.7.Evaluasi kriteri GoFI VTRS .....	64
Tabel 5.8. <i>Loading Factor</i> dari VTRS .....	64
Tabel 5.9.Evaluasi kriteri GoFI VP.....	64
Tabel 5.10. <i>Loading Factor</i> dari VP .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Tahapan Penelitian .....	26
Gambar 3.2. Rumus Slovin .....	30
Gambar 3.1. Rumus Slovin.....	21
Gambar 3.2. Tahapan Penelitian .....	29
Gambar 4.1. Layanan Digital Rawat Jalan Saat ini.....	34
Gambar 4.2. Tampilan <i>Home</i> .....	35
Gambar 4.3. Tampilan Registrasi.....	36
Gambar 4.4. Tampilan Jenis Pasien .....	36
Gambar 4.5. Tampilan Verifikasi Pasien Baru .....	37
Gambar 4.6. Tampilan Pilih Klinik dan Dokter .....	37
Gambar 4.7. Tampilan Registrasi pada Pasien Lama .....	38
Gambar 4.8. Tampilan Registrasi Data Pasien Lama .....	38
Gambar 4.9. Tampilan <i>Barcode</i> Pendaftaran .....	39
Gambar 4.10. Tampilan Informasi .....	39
Gambar 5.1. Hasil Uji Model VPS .....	64
Gambar 5.2. Hasil Uji Model VT.....	65
Gambar 5.3. Hasil Uji Model VTRS.....	67
Gambar 5.4. Hasil Uji Model VP.....	68
Gambar 5.5. Keseluruhan Tabel .....	70

Gambar 5.6. Konsep Layanan E-Digital Yang Sekarang ..... 71

Gambar 5.7. Konsep Layanan E-Digital Yang Akan Diusulkan ..... 71