



**Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen  
Pada Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang Menggunakan  
Metode *Hot-Fit***

**SKRIPSI**

**Thio Fernando**

**161410140**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2020**



**Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen  
Pada Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang  
Menggunakan Metode *Hot-Fit***

**Thio Fernando**

**161410140**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana  
Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2020**

# HALAMAN PENGESAHAN

## Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Pada Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang menggunakan metode Hot-Fit

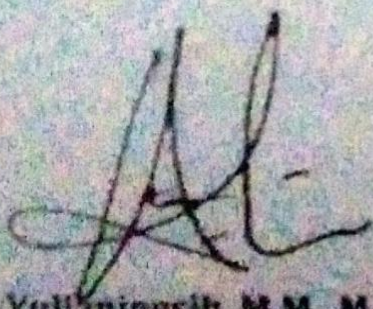
**THIO FERNANDO**

**161410140**

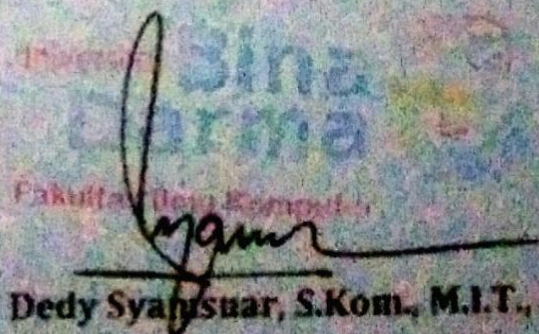
**Telah diterima salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Palembang 25 Juli 2020**  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,

Pembimbing I



**Evi Yullaningsih, M.M., M.Kom.**



**ii Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Pada Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang Menggunakan Metode Hot-Fit" Oleh Thio Fernando (161410140) telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Sabtu tanggal 25 Juli 2020.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom

(.....)

2. Anggota : Dr.Edi Surya Negara, M.Kom

(.....)

3. Anggota : Susan Dian Purnamasari, M.Kom

(.....)

Mengetahui,  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

(Dr. Edi Surya Negara, M.Kom)

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Thio Fernando

NIM : 161410140

Dengan ini Menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian Surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mestinya.

Palembang, 25 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,

METERAI  
TEMPEL  
BINAARAHF426002717  
  
THIO FERNANDO  
161410140

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### ***Motto :***

*“ Maju terus pantang menyerah”*

*“ Allah akan meninggikan beberapa derajat orang yang beriman  
diantaramu dan orang-orang yang berilmu pengetahuan”*

(Q.S. Al Mujaadilah 11)

### **Kupersembahkan Untuk :**

- Kedua orang tuaku tersayang, kakak, adikku tercinta Serta semua keluargaku yang lainnya
- Dosen Pembimbing Skripsiku yang Terhormat
- Para Pendidik yang terhormat
- Sahabat terbaik dan Almamaterku

## **ABSTRACT**

*Palembang's Siloam Sriwijaya Raft House has used technology in managing patient data and other data, by implementing a management information system named Hope system. In this study the authors aim to analyze the results of evaluations using the Hot-Fit model namely Human (X1), Organization (X2), Technology (X3) and Net Benefit (Y) in order to find out whether there are influence factors obtained from the Human variable (X1), Organization (X2), and Technology (X3) on the Net Benefit (Y) Variable. The dimensions that have been determined in this study include User Systems, User Satisfaction, Organizational Structure, Organizational Environment, System Quality, Information Quality and Service Quality. And this is the result obtained by the author in managing data using SPSS For Windows 23, The Value Results in This Research Are Human Variables (PS = 1.054), (KP = 0.679), Organizational Variables (SO = 0.895), (LO = 1.521) and Technology Variable (KS = 2.225), (KI = 1.201), (KL = 3.145).*

**Keywords :** *Hot-Fit, Evaluation, Hospital Information System, Simrs, System User Satisfaction Evaluation.*

## ABSTRAK

Rumah Rakit Siloam Sriwijaya Palembang telah menggunakan teknologi dalam pengelolaan data pasien dan data yang lainnya, dengan menerapkan sistem informasi manajemen yang diberi nama sistem *Hope*. Dalam Penelitian ini penulis bertujuan untuk menganalisis hasil evaluasi menggunakan model *Hot-Fit* yaitu *Human* (X1), *Organisasi* (X2), *Technology* (X3) dan *Net Benefit* (Y) agar bisa mengetahui adakah faktor pengaruh yang didapat dari variabel *Human* (X1), *Organization* (X2), dan *Technology* (X3) terhadap Variabel *Net Benefit* (Y). Adapun dimensi yang telah di tentukan dalam penelitian ini meliputi Pengguna Sistem, Kepuasan Pengguna, Struktur Organisasi, Lingkungan Organisasi, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan. Dan inilah hasil yang didapat oleh penulis dalam pengelolaan data menggunakan *SPSS For Windows 23*, Hasil Nilai Dalam Penelitian Ini Yaitu Variabel *Human*(X1) (PS=1,054), (KP=0,679), Variabel *Organization*(X2) (SO=0,895), (LO=1,521) dan Variabel *Technology*(X3) (KS=2,225), (KI=1,201), (KL=3,145).

**Kata Kunci:** *Hot-Fit, Evaluasi, Sistem Informasi Rumah Sakit, Simrs, Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem.*



## KATA PENGANTAR

### **Assalamu'alaikum Wr.wb**

Puji Syukur saya ucapkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa Karena berkat rahmat dan ridho-nyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "**Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Pada Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang Menggunakan Metode *Hot-Fit***" Tepat pada waktunya.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis menyadari bahwa masih sangat banyak terdapat kesalahan karena keterbatasan, akan tetapi penulis telah berusaha sebaik mungkin dalam menyelesaikan Skripsi ini. Berkat dorongan serta bimbingan dari semua pihak kesulitan tersebut dapat diatasi. Selanjutnya kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu **Sunda Ariani, M.Pd.,M.M.** Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak **Dedy Samsuar, Ph.D,** Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
3. Bapak **Dr. Edi Surya Negara, M.Kom,** Selaku Kaprodi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Ibu **Evi Yulianingsih, MM,M.Kom** Selaku Dosen Pembimbing Akademik Sekaligus Pembimbing Skripsi Saya yang telah memberikan bimbingan, masukan dan motivasi serta telah menyediakan waktu kepada saya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
5. Para Dosen pengajar Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu-ilmu yang bermanfaat bagi saya.
6. Bapak **Dedy Piterli S.Kom** Selaku Pegawai Di Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang dan sekaligus Para Staf yang ikut membantu dalam pengambilan data sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah "**Sisyadi**" dan bu "**Juana**" yang kusayangi dan kucintai yang telah

memberikan dukungan moril maupun material, dan memberikan cinta serta doanyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Kakak Kandung "**Regie Saputra**" dan Kakak Ipar "**Dwi Nuri Agustin**" yang telah memberikan dukungan kepada saya serta memberikan motivasi yang baik sampai saat ini.

9. Kedua adik-adikku "**Arnes Elvito**" dan "**Muhammad Ridho**" yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya.

10. **Sari Oktarini** yang tiada lelah memberikan semangat dan bantuannya kepada penulis.

11. Sahabat-sahabatku (teman seperjuangan Sistem Informasi angkatan 2016) serta teman-teman saya yang selalu mensupport saya dalam menyelesaikan skripsi ini terutama untuk Alga, Roni Pratama, Windy, Iqbal, Rakes, Romi, Afri, Bani, Lecan, Berli, Anggi, Dicky dan wahyu.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b><i>vi</i></b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat .....	2
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	2
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Metode Penelitian.....	3
1.5.1 Alat dan Bahan .....	3
1.5.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1 Evaluasi .....	6
2.1.2 Sistem Informasi.....	7
2.1.3 Sistem Informasi Manajemen .....	8
2.1.4 Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) .....	9

2.1.5	Metode <i>Hot-Fit</i> .....	10
2.1.6	Populasi.....	11
2.1.7	Sample .....	11
2.1.8	Alat Instrumen Penelitian .....	12
2.1.9	Uji Validitas.....	12
2.1.10	Uji Reabilitas .....	13
2.1.11	Regresi .....	13
2.1.12	Uji Hipotesis.....	13
2.2	Penelitian Sebelumnya .....	14
2.3	Gambaran Umum.....	16
2.3.1	Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang.....	16
2.3.2	Visi dan Misi .....	16
2.3.2.1	Visi .....	16
2.3.2.2	Misi.....	16
2.3.3	Struktur Organisasi Rumah Sakit Sakit Siloam .....	17
3.1.	Desain Penelitian .....	19
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
3.3	Objek Penelitian .....	19
3.4	Metode penelitian yang digunakan.....	20
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.6	Kerangka Pemikiran.....	21
3.7	Definisi Operasional Variabel .....	21
3.8	Populasi.....	24
3.9	Sampel.....	24
3.10	Uji Validitas .....	24
3.10.1	Uji Validitas X1 ( <i>Human</i> ) .....	25

3.10.2 Uji Validitas X2 ( <i>Organization</i> ) .....	25
3.10.3 Uji Validitas X3 ( <i>Technology</i> ) .....	25
3.10.4 Uji Validitas Y ( <i>Net Benefit</i> ).....	26
3.11 Uji Reliabilitas .....	26
3.12 Uji Regresi.....	26
3.13 Uji Hipotesis .....	27
3.13.1 Uji t .....	27
3.13.2 Uji F .....	28
4.1. Deskripsi Responden .....	30
4.1.1. Golongan Usia Responden .....	30
4.1.2. Golongan Jenis Kelamin Responden .....	60
4.2 R Tabel .....	61
4.3. Hasil Kuisisioner.....	62
4.3.1. Hasil Kuisisionel Variabel <i>Human</i> (X1).....	62
4.3.2. Hasil Kuisisionel Variabel <i>Organization</i> (X2) .....	63
4.3.3. Hasil Kuisisionel Variabel <i>Technology</i> (X3).....	64
4.3.4. Hasil Kuisisionel Variabel <i>Net Benefit</i> (Y) .....	65
4.4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	66
4.4.1 Uji Validitas.....	66
4.4.1.1 Variabel <i>Human</i> (X1) .....	66
4.4.1.2 Variabel <i>Organization</i> (X2) .....	68
4.4.1.3 Variabel <i>Technology</i> (X3).....	70
4.4.1.4 Variabel <i>Net Benefit</i> ( Y ) .....	72
4.4.2 Uji Realibilitas.....	74
4.4.2.1 Variabel <i>Human</i> (X1) .....	75
4.4.2.2 Variabel <i>Organization</i> (X2) .....	76

4.4.2.3 Variabel <i>Technology</i> (X3).....	77
4.4.2.4 Variabel <i>Net Benefit</i> (Y).....	78
4.5. Pembahasan Hasil Kuisisioner.....	79
4.6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	80
4.7. Hasil Uji Hipotesis .....	82
4.7.1 Uji T.....	82
4.7.1.1 Variabel <i>Human</i> (X1).....	83
4.7.1.2 Variabel <i>Organization</i> (X2) .....	83
4.7.1.3 Variabel <i>Technology</i> (X3).....	84
4.7.2 Uji F.....	84
4.8. Pembahasan.....	85
4.8.1. Hubungan Sub Variabel .....	85
4.8.1.1. Pengaruh Pengguna Sistem Terhadap <i>Net Benefit</i> .....	85
4.8.1.2. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap <i>Net Benefit</i> .....	85
4.8.1.3. Pengaruh Struktur Organisasi terhadap <i>Net Benefit</i> .....	86
4.8.1.4. Pengaruh Lingkungan Organisasi terhadap <i>Net Benefit</i> .....	86
4.8.1.5. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap <i>Net Benefit</i> .....	86
4.8.1.6. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap <i>Net Benefit</i> .....	87
4.8.1.6. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap <i>Net Benefit</i> .....	87
5.1 Kesimpulan .....	88
5.2 Saran.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Model Hot-Fit .....	11
<b>Gambar 3. 1</b> Struktur Organisasi.....	17
<b>Gambar 3. 2</b> Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang.....	20
<b>Gambar 3. 3</b> Kerangka Pemikiran.....	21
<b>Gambar 4. 1</b> Golongan Usia Responden.....	59
<b>Gambar 4. 2</b> Jenis Kelamin Responden.....	60
<b>Gambar 4. 3</b> R Tabl .....	61
<b>Gambar 4. 4</b> Validitas Human (X1).....	67
<b>Gambar 4. 5</b> Validitas Organization(X2).....	69
<b>Gambar 4. 6</b> Validitas Technology (X3) .....	71
<b>Gambar 4. 7</b> Validitas Net Benefit (Y) .....	73
<b>Gambar 4. 8</b> Reliabilitas Variabel Human (X1).....	75
<b>Gambar 4. 9</b> Reliabilitas variabel Organization (X2).....	76
<b>Gambar 4. 10</b> Reliabilitas Variabel Technology (X3).....	77
<b>Gambar 4. 11</b> Reliabilitas Variabel Net Benefit (Y) .....	78
<b>Gambar 4. 12</b> analisis Linear berganda.....	80
<b>Gambar 4. 13</b> analisis Linear berganda.....	81
<b>Gambar 4. 14</b> analisis Linear berganda.....	81
<b>Gambar 4. 15</b> analisis Linear berganda.....	82

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1 Skor</b> Nilai Intrumen .....	12
<b>Tabel 3. 1</b> Operasional Variabel.....	22
<b>Tabel 3. 2</b> Hasil uji validitas Human.....	25
<b>Tabel 3. 3</b> Hasil uji validitas Organization .....	25
<b>Tabel 3. 4</b> Hasil uji validitas Technology .....	25
<b>Tabel 3. 5</b> Hasil uji validitas Net Benefit.....	26
<b>Tabel 3. 6</b> Hasil uji realibilitas .....	26
<b>Tabel 3. 8</b> Hasil uji T .....	28
<b>Tabel 3. 9</b> Hasil uji F .....	29
<b>Tabel 4. 1</b> Golongan Usia Responde.....	30
<b>Tabel 4. 2</b> Jenis Kelamin Responden .....	60
<b>Tabel 4. 3</b> Hasil kusioner human.....	62
<b>Tabel 4. 4</b> Hasil kusioner Organization.....	63
<b>Tabel 4. 5</b> Hasil kusioner Technology .....	64
<b>Tabel 4. 6</b> Hasil kusioner Net Benefit .....	65
<b>Tabel 4. 7</b> Hasil uji validitas Human.....	68
<b>Tabel 4. 8</b> Hasil uji validitas Variabel Organization .....	69
<b>Tabel 4. 9</b> Hasil uji validitas Variabel Technology.....	72
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil uji validitas Net Benefit.....	73
<b>Tabel 4. 11</b> Pedoman nilai interpretasi uji reliabelitas .....	74
<b>Tabel 4. 12</b> Hasil uji realibilitas .....	79
<b>Tabel 4. 13</b> Penyebaran Kuisisioner .....	79