



**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI  
MANAJEMEN DI RUMAH SAKIT SITI KHADIJAH PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**VENNY GUSTI LESTARI  
161410138**

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



**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM  
INFORMASI MANAJEMEN DIRUMAH SAKIT SITI  
KHADIJAH PALEMBANG**

**VENNY GUSTI LESTARI  
1614110138**

**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 DI RUMAH SAKIT SITI KHADIJAH PALEMBANG**

**VENNY GUSTI LESTARI  
161410138**

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

Pembimbing



**Rusmin Syafari, S.Kom., M.M**

**Palembang, 17 September 2020  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,**




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

## HALAMAN PERSETUJUAN

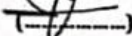
Skripsi Berjudul "EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DI RUMAH SAKIT SITI KHADIJAH PALEMBANG" Oleh "Venny Gusti Lestari", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 17 September 2020.

### Komisi Penguji


1. Ketua : Rusmin Syafari, S.Kom., M.M



2. Anggota : Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.



3. Anggota : Fatmasari, M.M., M.Kom



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

Universitas Bina Darma

Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Venny Gusti Lestari

NIM : 161410138

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 dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 16 Oktober 2020

Yang membuat pernyataan.



Venny Gusti Lestari

161410138

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Janganlah berpikiran untuk menyerah Ketika anda masih mampu berusaha lagi, tidak ada kata berakhir sampai anda berhenti mencoba, maka nikmatin saja prosesnya”**

Kupersembahkan Untuk:

1. Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan Kesehatan lahir dan batin dalam penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku Orang Tua Tercinta Bapak Hartoyo dan Ibu Mastati Lestari serta kakakku Tetty Dwi Jayanti dan Adikku Fahri Alfarizi yang selalu mendoakan, memberi dukungan dan motivasi demi keberhasilanku selama penyusunan proposal skripsi ini.
3. Sahabat-sahabatku yang setia mendampingi dan menyemangati di kala susah dan memberikan motivasi untuk terus maju. Terima kasih karena telah ikut menemani perjalanan penelitian

## ABSTRAK

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sangat berperan dalam penyimpanan data pasien baik data medis maupun non medis yang diolah menjadi informasi, dalam bentuk pelaporan untuk membantu pihak manajemen dalam menentukan keputusan dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan rumah sakit. Tujuan Penelitian ini mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit menggunakan *Model End User Computing Statisfaction* dirumah sakit Siti Khadijah Palembang. Sedangkan penggunaan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam variable *End User Computing Statisfaction (EUCS)* untuk pengukur kinerja kepuasan layanan sistem informasi berbasis komputer dirumah sakit Siti Khadijah Palembang. Penelitian ini yang respondennya adalah pengguna Sistem informasi manajemen di Rumah Sakit Siti Khadijah Palembang, Adapun Tingkat berhasil pengguna bisa dilihat nilai IKP sebesar 71,71%. berdasarkan unsur-unsur *End User computing Statisfaction (EUCS)* Terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen didapatkan Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna SIM di Rumah SAKIT Siti Khadijah palembang belum mencapai 80% dari yang diharapkan.

Kata kunci: Sistem Informasi Manajemen, *End User Computing Satisfaction*, *Importance Performance Analysis*.

## **ABSTRACT**

The Hospital Management Information System (SIMRS) plays a very important role in storing patient data, both medical and non-medical data, which are processed into information, in the form of reporting to assist management in determining decisions and policies related to hospital services. The purpose of this study was to evaluate the level of user satisfaction of the Hospital Management Information System using the End User Computing Satisfaction Model at the Siti Khadijah Hospital, Palembang. While the use of the Importance Performance Analysis (IPA) method in the End User Computing Satisfaction (EUCS) variable is to measure the performance of computer-based information system service satisfaction at the Siti Khadijah Hospital, Palembang. In this study, the respondents were users of management information systems at the Siti Khadijah Hospital in Palembang. The level of success / users could be seen the IKP value of 71.71%. based on the elements of End User Computing Satisfaction (EUCS) Towards the satisfaction of Management Information System users, the conclusion from the results of this study is that the satisfaction level of SIM users at Siti Khadijah Hospital Palembang has not reached 80% of the expected.

Keywords: Management Information Systems, End User Computing Satisfaction, Importance Performance Analysis.



## KATA PENGANTAR



Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam penulisan skripsi, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi sehingga penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis ditujukan kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan sekaligus sebagai penguji.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Rusmin Syafari, S.kom., M.M selaku Dosen pembimbing penulisan Skripsi.
5. Fatmasari, M.M., M.kom selaku penguji

6. Pihak rumah sakit siti Khadijah yang telah membantu memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian dan memperoleh data yang diperlukan selama penulisan proposal skripsi ini.
7. Orang Tua Tercinta Bapak **Hartoyo** dan Ibu **Mastati Lestari**, serta kakakku **Tetty Dwi Jayanti** dan Adikku **Fahri Alfarizi** yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat selama penyusunan proposal skripsi ini.
8. Kepada Teman-temanku seperjuangan Pogram Studi Sistem Informasi Angkatan 2016, HIMSIF dan terutama ke las SIG
9. Kepada **Kania Azka Agustine, Miftahirahmah, Putri Ida Hartina, Indah Angraini, Reza Rozidi, Tiara Siti Nadira** yang selalu membantu dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABTRACT .....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Batasan dan Ruang Lingkup Masalah .....	3
1.4. Tujuan Penelitian .....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.6. Sistematika Penulisan .....	4
BAB II .....	5
TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1. Landasan Teori.....	5
2.1.1. Evaluasi.....	5
2.1.2. Kepuasan Pengguna.....	5
2.1.3. Sistem Informasi Manajemen (SIM) .....	6
2.1.4. <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i> .....	6

2.1.5. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	9
2.1.6. <i>Statistic Packadge for the Social Science (SPSS) versi 23 SPSS</i> .....	11
2.2. Tinjauan Umum.....	11
2.2.1. Profil Perusahaan.....	11
2.2.2. Visi Perusahaan .....	12
2.2.3. Misi Perusahaan .....	12
2.2.4. Struktur Organisasi .....	13
2.3. Penelitian Terdahulu .....	13
2.4. Kerangka Penelitian .....	16
BAB III .....	17
METODOLOGI PENELITIAN .....	17
3.1. Objek Penelitian.....	17
3.2. Waktu dan Tempat .....	17
3.3. Alat dan Bahan.....	17
3.4. Metode Penelitian .....	18
3.5. Teknik Pengumpulan data.....	18
3.6. Populasi dan Sampel.....	19
3.6.1. Populasi.....	19
3.6.2. Sampel .....	19
3.7. Skala Likert.....	21
3.8. Variabel Penelitian .....	22
3.9. Operasional Variabel .....	23
3.10. Pengujian Kualitas .....	24
3.10.1. Uji Validitas ( <i>Test of Validity</i> ) .....	24
3.10.2 Uji Reliabilitas ( <i>Test of Reliability</i> ).....	26
3.11. Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) .....	28
BAB IV .....	29

HASIL DAN PEMBAHASAN .....	29
4.1. Profil Responden.....	29
4.1.1. Jenis Kelamin .....	29
4.1.2. Umur.....	30
4.1.3. Unit Kerja / Grup Ruangan .....	32
4.2. Hasil Analisis Data .....	34
4.2.1. Rekapitulasi dan Deskriptif Variabel/Penelitian.....	34
4.2.2. Uji Validitas .....	53
4.2.3. Uji Reliabilitas .....	55
4.3. Importance Performance Analysis (IPA).....	55
4.4. Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) .....	61
BAB V.....	63
PENUTUP .....	63
5.1. Kesimpulan.....	63
5.2. Saran .....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	66
B. TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT SITI KHADIJAH PALEMBANG.....	67
1. Hasil data profil Responden: .....	71
2. Lampiran Hasil Perhitungan manual Rata-Rata Importance.....	74
3. Lampiran Hasil Perhitungan manual Rata-Rata Performance .....	75
4. Hasil Uji Validitas Importance 92 Responden Dengan SPSS.....	76
5. Hasil Uji Validitas Performance 92 Responden Dengan SPSS.....	78
6. Hasil Uji Reliabilitas Importance 92 Responden Dengan SPSS.....	80
7. Hasil Uji Reliabilitas Performance 92 Responden Dengan SPSS.....	81
8. Lampiran Surat – Surat yang berkaitan dengan penelitian.....	83

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Metode End-User Computing Satisfaction.....	7
<b>Gambar 2. 2</b> Digram IPA.....	9
<b>Gambar 2. 3</b> Stuktur Organisasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. .....	13
<b>Gambar 2. 4</b> Kerangka Penelitian .....	16
<b>Gambar 3. 1</b> Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Siti Khadijah Palembang.....	17
<b>Gambar 4. 1</b> Diagram responden berdasarkan jenis kelamin.....	30
<b>Gambar 4. 2</b> Diagram responden berdasarkan Umur .....	32
<b>Gambar 4. 3</b> Diagram responden berdasarkan Unit Kerja .....	33
<b>Gambar 4. 4</b> <i>Persentase Variabel Keseluruhan</i> .....	53
<b>Gambar 4. 5</b> Diagram Importance Performance Analysis .....	58

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3. 1</b> Skor Penilaian.....	22
<b>Tabel 3. 2</b> Operasionalisasi Variabel – Variabel Penelitian .....	22
<b>Tabel 3. 3</b> Interpretmentasi Nilai a (Alpha) terhadap Reliabilitas.....	27
<b>Tabel 3. 4</b> Indeks Kepuasan Pengguna .....	28
<b>Tabel 4. 1</b> Jenis Kelamin .....	30
<b>Tabel 4. 2</b> Umur .....	31
<b>Tabel 4. 3</b> Unit Kerja .....	32
<b>Tabel 4. 4</b> Rekapitulasi Jawaban variabel Content.....	34
<b>Tabel 4. 5</b> Distribusi frekuensi variabel content.....	35
<b>Tabel 4. 6</b> Rekapitulasi Jawaban variabel Acurracy. ....	36
<b>Tabel 4. 7</b> Distribusi frekuensi variabel Accuracy.....	36
<b>Tabel 4. 8</b> Rekapitulasi Jawaban variabel Format.....	38
<b>Tabel 4. 9</b> Distribusi frekuensi variabel format .....	38
<b>Tabel 4. 10</b> Rekapitulasi Jawaban variabel Ease of use. ....	39
<b>Tabel 4. 11</b> Distribusi frekuensi variabel Ease of use.....	40
<b>Tabel 4. 12</b> Rekapitulasi Jawaban variabel Timeliness.....	41
<b>Tabel 4. 13</b> Distribusi frekuensi variabel Timeliness. ....	41
<b>Tabel 4. 14</b> Rekapitulasi Jawaban variabel Content.....	43
<b>Tabel 4. 15</b> Distribusi frekuensi variabel content.....	43
<b>Tabel 4. 16</b> Rekapitulasi Jawaban variabel Acurracy. ....	44
<b>Tabel 4. 17</b> Distribusi frekuensi variabel Accuracy.....	45
<b>Tabel 4. 18</b> Rekapitulasi Jawaban variabel Format.....	46
<b>Tabel 4. 19</b> Distribusi frekuensi variabel format .....	46
<b>Tabel 4. 20</b> Rekapitulasi Jawaban variabel Ease of use. ....	48
<b>Tabel 4. 21</b> Distribusi frekuensi variabel Ease of use.....	48
<b>Tabel 4. 22</b> Rekapitulasi Jawaban variabel Timeliness.....	49
<b>Tabel 4. 23</b> Distribusi frekuensi variabel Timeliness .....	50
<b>Tabel 4. 24</b> Distribusi frekuensi variabel Keseluruhan Importance.....	52
<b>Tabel 4. 25</b> Distribusi frekuensi variabel Keseluruhan Performance .....	52

<b>Tabel 4. 26</b> Hasil analisis uji validitas importance.....	53
<b>Tabel 4. 27</b> Hasil analisis uji validitas performance.....	54
<b>Tabel 4. 28</b> Uji coba Reliabilitas pada Importance dan Performance .....	55
<b>Tabel 4. 29</b> nilai rata- rata Importance Performance Analysis (IPA) .....	56
<b>Tabel 4. 30</b> Indeks Kepuasan Pengguna SIM (Sistem Informasi Managemen) .....	61