

**ANALISIS KESUKSESAN  
SISTEM PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN  
RUMAH SAKIT HARAPAN BUNDA BATAM  
DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN**

**Tugas Akhir**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem  
Informasi



**Riantama Meidiarto Yustus Mukuan  
NPM: 181709871  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2024**

# HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS KESUKSESAN SISTEM PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT  
HARAPAN BUNDA BATAM DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

yang disusun oleh

Riantama Meidiarto Yustus Mukuan

181709871

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 05 Februari 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 05 Februari 2024

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

**LEMBAR PENYATAAN**  
**Orisinalitas & Publikasi Ilmiah**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : [Riantama Meidiarto Yustus Mukuan](#)  
NPM : [181709871](#)  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknologi Industri  
Judul Penelitian : [Analisis Kesuksesan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Harapan Bunda Batam Dengan Menggunakan Model DeLone dan McLean](#)

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, [29 Januari 2024](#)  
Yang menyatakan,

[Riantama Meidiarto Yustus Mukuan](#)  
[181709871](#)

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya yang memungkinkan penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kesuksesan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Harapan Bunda Batam Dengan Menggunakan Model DeLone dan McLean”. Penulisan Tugas Akhir ini disusun dengan tujuan memenuhi syarat dalam mencapai gelar sarjana pada program studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama penulis mengerjakan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak sekali dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua, kakak dan adik-adik, serta seluruh saudara-saudara dan keluarga besar yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir.
2. Bapak Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing pertama yang selalu memberi saran, membimbing dan dukungan selama pengerjaan Tugas Akhir.
3. Bapak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom. selaku dosen pembimbing kedua dan dosen pembimbing akademik yang selalu memberi saran dan dukungan selama pengerjaan Tugas Akhir dan juga selama masa perkuliahan.
4. Semua Dosen Sistem Informasi yang selama dalam masa perkuliahan telah membekali ilmu dan pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis.
5. Bapak Yunespi, Bapak Edi, dan seluruh karyawan dari Rumah Sakit Harapan Bunda Batam yang memberikan data serta informasi yang dibutuhkan penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir.

6. Seluruh Pasien Rumah Sakit Harapan Bunda Batam yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
7. Sahabat-sahabat penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu mendukung dan menyemangati.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan ataupun kesalahan yang ada pada Tugas Akhir ini sehingga penulis sangat mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun dari segala pihak untuk kemajuan penelitian selanjutnya. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi segala pihak.

Yogyakarta, 29 Januari 2024

Penulis,

Riantama Meidiarto Yustus Mukuan

181709871

## **ABSTRAK**

In an era of rapid technological growth, the use of information technology in various sectors, including in the health sector, has become a necessity. Harapan Bunda Hospital (RSHB) Batam is one of them. RSHB Batam initially started its operations using conventional applications, but to meet the requirements for collaboration with BPJS, they developed a new Hospital Management Information System (SIMRS). Integration with BPJS involves V-Claim and Antrol, as well as online registration. Implementation of the new SIMRS is crucial when RSHB undergoes the accreditation process. In the accreditation stage, the Accreditation Body recommends adding an online registration feature. This feature will be implemented in 2022 under the name Bunda Mandiri Online Application. To increase the chances of achieving a higher accreditation status, analyzing the system's success is an important step to take. The results of the analysis become the basis for system improvements. So, to determine the level of success of the analysis of the implementation of SIMRS in the future, the success of the online registration system for outpatients at Harapan Bunda Batam Hospital was carried out using the DeLone & McLean model with 71 respondents. From the research results, it was found that of the 9 hypotheses there were 3 hypotheses that were rejected.

**Kata Kunci : SIMRS; Analysis; DeLone & McLean IS Success Model; Success.**

## ABSTRACT

Dalam era pertumbuhan teknologi yang pesat, pemanfaatan teknologi informasi di berbagai sektor, termasuk dalam bidang kesehatan, menjadi suatu keharusan. Rumah Sakit Harapan Bunda (RSHB) Batam salah satunya. RSHB Batam awalnya memulai pengoperasiannya dengan menggunakan aplikasi konvensional, tetapi untuk memenuhi syarat kerjasama dengan BPJS, mereka mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) baru. Integrasi dengan BPJS melibatkan V-Claim dan Antrol, serta pendaftaran online. Implementasi SIMRS baru tersebut krusial saat RSHB menjalani proses akreditasi. Dalam tahap akreditasi, Badan Akreditasi menyarankan penambahan fitur pendaftaran online. Fitur tersebut diterapkan pada 2022 dengan nama Aplikasi Bunda Mandiri Online. Untuk meningkatkan peluang meraih status akreditasi yang lebih tinggi, analisis kesuksesan sistem menjadi langkah penting untuk dilakukan. Hasil analisis menjadi dasar untuk perbaikan sistem. Maka, untuk mengetahui tingkat kesukssan dari penerapan SIMRS kedepannya telah dilakukan analisis kesuksesan sistem pendaftaran online pasien rawat jalan Rumah Sakit Harapan Bunda Batam menggunakan model DeLone & McLean dengan responden sebanyak 71 responden. Dari hasil penelitian, ditemukan hasil bahwa dari 9 hipotesis terdapat 3 hipotesis yang ditolak.

***Keywords : SIMRS; Analisis; DeLone & McLean IS Success Model; Kesuksesan.***

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Batasan Masalah .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Bagan Keterkaitan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Studi Sebelumnya .....	7
2.2 Dasar Teori .....	13
2.2.1. Rumah Sakit .....	13
2.2.2. Rawat Jalan .....	14
2.2.3. Kesuksesan .....	14
2.2.4. Sistem Pendaftaran Online .....	14
2.2.5. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean .....	15
2.3 Hipotesis Penelitian .....	18
2.3.1. Pengaruh antara Kualitas Sistem dengan Penggunaan .....	18
2.3.2. Pengaruh antara Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna .....	19
2.3.3. Pengaruh antara Kualitas Informasi dengan Penggunaan .....	19
2.3.4. Pengaruh antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna .....	20
2.3.5. Pengaruh antara Kualitas Layanan dengan Penggunaan .....	20
2.3.6. Pengaruh antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna .....	20
2.3.7. Pengaruh antara Penggunaan dengan Kepuasan Pengguna .....	21
2.3.8. Pengaruh antara Penggunaan dengan Manfaat Bersih.....	21



2.3.9. Pengaruh antara Kepuasan Pengguna dengan Manfaat Bersih .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1 Tahapan Penelitian .....	23
3.1.1. Identifikasi Masalah.....	24
3.1.2. Studi Literatur .....	24
3.1.3. Pengumpulan Data .....	24
3.1.4. Pengolahan Data.....	27
3.1.5. Instrumen Penelitian .....	29
3.1.6. Hasil dan Pengolahan Data .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Demografi Responden .....	36
4.1.1. Jenis Kelamin .....	36
4.1.2. Usia.....	37
4.1.3. Pekerjaan.....	38
4.2 Analisis Data .....	38
4.2.1. Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	39
4.2.1.1. Uji Validitas .....	40
4.2.1.2. Uji Reliabilitas .....	45
4.2.2. Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	46
4.3 Interpretasi Hasil .....	51
4.3.1. Interpretasi Hasil Analisis Model Pengukuran ( <i>Outler Model</i> ) .....	51
4.3.2. Interpretasi Hasil Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Bagan Keterkaitan .....	6
Gambar 2.1	Model Kesuksesan DeLone & McLean .....	16
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual .....	18
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian .....	23
Gambar 4.1	Diagram Lingkaran Jenis Kelamin .....	37
Gambar 4.2	Diagram Lingkaran Usia .....	37
Gambar 4.3	Diagram Lingkaran Pekerjaan .....	38
Gambar 4.4	Diagram Model Penelitian.....	40
Gambar 4.5	<i>Loading Factor</i> .....	42

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Sebelumnya .....	9
Tabel 2.2	Hipotesis Penelitian .....	22
Tabel 3.1	<i>Outlier Model</i> .....	28
Tabel 3.2	<i>Inner Model</i> .....	28
Tabel 3.3	Indikator Variabel Kualitas Sistem .....	29
Tabel 3.4	Indikator Variabel Kualitas Informasi .....	31
Tabel 3.5	Indikator Variabel Kualitas Layanan .....	32
Tabel 3.6	Indikator Variabel Penggunaan .....	33
Tabel 3.7	Indikator Variabel Kepuasan Pengguna .....	34
Tabel 3.8	Indikator Variabel Manfaat Bersih .....	35
Tabel 4.1	<i>Loading Factor</i> .....	41
Tabel 4.2	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	42
Tabel 4.3	<i>Fornell-Lacker Criterion</i> .....	43
Tabel 4.4	<i>Cross Loading</i> .....	44
Tabel 4.5	<i>Composite Reliability</i> .....	45
Tabel 4.6	<i>Cronbach Alpha</i> .....	46
Tabel 4.7	<i>R-Square</i> .....	47
Tabel 4.8	<i>Path Coefficient</i> .....	48