

**EVALUASI PENGGUNA LAYANAN E-HEALTH SURABAYA**

**BERDASARKAN MODEL DELONE AND MCLEAN**

## **SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

Program Studi Sistem Informasi



**Disusun Oleh :**

**Wahyu Ricky Rendragraha Ardiansyah**

**NPM : 1335010035**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA**

**TIMUR**

**2018**

## DAFTAR ISI

Abstrak.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar isi.....	iv
Daftar Tabel .....	vii
Daftar Gambar .....	vii
Daftar Lampiran .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan .....	8
1.5 Manfaat .....	9
1.6 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Evaluasi.....	11
2.2 E-Health Surabaya.....	13
2.3 Teori Delone and Mclean.....	14
2.4 Penelitian Terdahulu.....	19
2.5 Kerangka Penelitian.....	20
2.6 Kuesioner Online.....	21
2.7 Google Form.....	23
2.8 Structural Equation Model (SEM).....	23
2.9 WarpPLS.....	27
2.10 Path Analysis.....	28
2.11 Skala Likert.....	29
2.12 Populasi.....	31
2.13 Sampel.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Konseptualisasi Penelitian.....	34
3.2 Penyusunan Kuesioner.....	34

3.3	Variabel Penelitian.....	34
3.3.1	Delone and Mclean.....	35
3.4	Satuan Operasional.....	39
3.5	Populasi.....	42
3.6	Sampel.....	42
3.7	Hipotesis.....	42
3.8	Pengambilan Data.....	43
3.9	Pengolahan Data.....	43
3.10	Jenis Dan Sumber Data.....	44
3.10.1	Uji Validitas.....	44
3.10.2	Uji Reliabilitas.....	45
3.11	Analisis dan Pembahasan Hasil.....	45
3.12	Kesimpulan dan Saran.....	45
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>46</b>
4.1	Uji Validitas.....	46
4.2	Uji Reliabilitas.....	47
4.3	Analisis Data.....	49
4.4	Analisis Deskriptif.....	49
4.5	Deskripsi Indikator.....	52
4.6	Analisis Menggunakan Metode SEM-WarpPLS 5.0.....	60
4.6.1	Laten Variabel Coefficient.....	61
4.6.2	Path Coefficient And P Values.....	65
4.6.3	Hasil Pengujian Hipotesis.....	66
4.6.4	R-Squared (Determinan).....	67
4.6.5	Hasil Outer Model.....	68
4.6.6	Hasil Inner Model.....	69
4.6.7	Hasil Dan Pembahasan.....	7
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>80</b>
5.1	Kesimpulan.....	80
5.2	Implikasi.....	81
5.3	Kontribusi.....	82

5.4	Saran.....	83
	Daftar Pustaka	
	Lampiran	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Sistem Quality.....	36
Tabel 3.2 Information Quality.....	37
Tabel 3.3 Sevice Quality.....	38
Tabel 3.4 Use Satisfaction.....	38
Tabel 3.5 Nett Benefit.....	39
Tabel 3.6 Satuan Operasional Sistem Quality.....	39
Tabel 3.7 Satuan Operasional Information Quality.....	40
Tabel 3.8 Satuan Operasional Service Quality.....	40
Tabel 3.9 Satuan Operasional User Satisfaction.....	41
Tabel 3.10 Satuan Operasional Nett Benefit.....	41
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.3 Deskripsi Indikator Sistem Quality .....	52
Tabel 4.4 Deskripsi Indikator Information Quality.....	54
Tabel 4.5 Deskripsi Indikator Service Quality.....	55
Tabel 4.6 Deskripsi Indikator User Satisfaction.....	57
Tabel 4.7 Deskripsi Indikator Nett Benefit.....	58
Tabel 4.8 Laten Variabel Coefficient.....	61
Tabel 4.9 Model Fit and Quality Indices.....	62
Tabel 4.10 Path Coefficient.....	65
Tabel 4.11 P Values.....	65
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Hipotesis.....	66
Tabel 4.13 Nilai R-Squared.....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Delone and Mcleand (1992).....	14
Gambar 2.2 Model Delone and Mclean (2003).....	16
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian (D&M Model 2003).....	21
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian.....	33
Gambar 3.2 Model Penelitian.....	43
Gambar 4.1 Pie Chart Jenis Kelamin Responden.....	50
Gambar 4.2 Pie Chart Jenis Pekerjaan Responden.....	50
Gambar 4.3 Pie Chart Jenis Pendidikan Responden.....	51
Gambar 4.4 Pie Chart Tempat Tinggal Responden.....	51
Gambar 4.5 Model Hasil Interaksi Dalam SEM-WarpPLS 5.0 .....	60
Gambar 4.6 Hasil Outer Model.....	68
Gambar 4.7 Inner Model Sistem Quaiity.....	70
Gambar 4.8 Inner Model Information Quality.....	70
Gambar 4.9 Inner Model Service Quality.....	71
Gambar 4.10 Inner Model User Satisfaction.....	72
Gambar 4.11 Inner Model Nett Benefit.....	73
Gambar 4.12 Hasil Hipotesis Sistem Quality.....	73
Gambar 4.13 Hasil Hipotesis Information Quality.....	75
Gambar 4.14 Hasil Hipotesis Service Quality.....	77
Gambar 4.15 Hasil Hipotesis User Satisfaction.....	78

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Lembar Perijinan Penelitian Pemkot Surabaya

Lampiran 3 : Bukti Pendaftaran Online E-Health Surabaya

Lampiran 4 : Distribusi Nilai R Tabel

**Judul : Evaluasi Pengguna Layanan E-Health Surabaya Berdasarkan Model Delone And Mclean**

**Pembimbing 1 : Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, MT**

**Pembimbing 2 : Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom**

---

### **ABSTRAK**

E-Health adalah sebuah layanan publik yang diluncurkan oleh Pemerintah kota Surabaya pada tahun 2015. Layanan ini bertujuan untuk para calon pasien di kota Surabaya agar bisa mendaftar dan mendapatkan nomor antrian pada Puskesmas atau Rumah Sakit secara online darimana saja melalui perangkat teknologi yang mereka miliki. Layanan ini berlaku bagi pasien lama maupun pasien baru di seluruh fasilitas kesehatan Puskesmas dan Rumah Sakit milik Pemerintah Kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan teknik *Random Sampling*, dengan 400 responden. Kemudian data diolah dengan metode SEM (*Structural Equation Model*) pada WarpPLS.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa 5 Variabel *Sistem Quality* memiliki hubungan yang signifikan dengan *User Satisfaction*. Variabel *Information Quality* memiliki hubungan yang signifikan dengan *User Satisfaction*. Variabel *Service Quality* memiliki hubungan yang signifikan dengan *User Satisfaction*. Variabel *User Satisfaction* memiliki hubungan yang signifikan dengan *Nett Benefit*

Kata kunci : *Nett Benefit*, E-Health Surabaya, SEM, Delone and Mclean Model.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur terpanjatkan kepada kehadiran Allah Subhanallahu wa Ta'ala yang telah memberikan banyak rahmat dan hidayahnya-Nya. Serta sholawat dan salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad Shallallahu 'alaihi wassalam, sehingga dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana/S1 pada program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Kesuksesan ini tidak lepas dari dukungan orang – orang terdekat dan banyak pihak terkait. Oleh karena itu, peneliti ingin berterimakasih sebanyak – banyaknya kepada :

1. Kedua orang tua yang telah banyak memberi dukungan moral maupun materi untuk selama ini
2. Dosen pembimbing Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, MT dan Bapak Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom atas segala waktu yang telah banyak membimbing penulis selama pengerjaan skripsi ini. Semoga kelak ilmu yang telah di berikan bisa bermanfaat
3. Ketua Program Studi Sistem Informasi Bapak Prisa Marga Kusumantara S.Kom, M.Cs dan seluruh Bapak dan Ibu Dosen pengajar di Program Studi Sistem Informasi yang telah mengajarkan dan memberikan ilmunya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skrispsi ini

4. Teman – teman kelompok skripsi analisa yang memberikan bantuan, dukungan, semangat, dan motivasi untuk kelancaran menyelesaikan skripsi ini.
5. Terimakasih kawan-kawan SIFO semuanya yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu telah memberi semangat dan suka dukanya selama di bangku perkuliahan atau kampus hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu
6. Untuk Alief Hakim S.Kom, terimakasih atas bimbingannya yang tak pernah lelah membimbing saya sampai pengerjaan Skripsi ini selesai, semoga cepat untuk mencapai cita – cita yang diinginkan
7. Untuk Aziiza Dwi Rose Damayanti A.Md.Kep, terimakasih atas dukungan, doa dan kesabarannya selama ini untuk mendukung dan memberikan yang terbaik untuk penelitian ini, terimakasih sudah begitu sabar menghadapi berbagai permasalahan dalam pengerjaan skripsi ini

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, semoga amal baik yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan balasan sebaik-baiknya dari Allah Subhanallahu Wa Ta'ala

Surabaya, Mei 2018

Penulis