**SKRIPSI**

# DETERMINASI KESUKSESAN REKAM MEDIS ELEKTRONIK DI RUMKITAL DR. OEPOMO BERDASARKAN DELONE & MCLEAN DALAM PERSPEKTIF KLINISI

**HAIDAR MAULIDHI FIRMANSYAH**
NPM 22082010179

**DOSEN PEMBIMBING**
Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
Muhammad Septama Prasetya, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI**
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**
**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**
**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**
**SURABAYA**
**2026**

# LEMBAR PENGESAHAN

## DETERMINASI KESUKSESAN REKAM MEDIS ELEKTRONIK DI RUMKITAL DR. OEPOMO BERDASARKAN DELONE & MCLEAN DALAM PERSPEKTIF KLINISI

**Oleh:**

HAIDAR MAULIDHI FIRMANSYAH

NPM 22082010179

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada tanggal 31 Agustus 2026.

**Menyetujui**

| | | |
|---|---|---|
| **Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.**<br>**NIP 199303162019032020** | ..... | **(Pembimbing 1)** |
| **Muhammad Septama Prasetya, S.Kom., M.Kom.**<br>**NIP 199309282025061002** | ..... | **(Pembimbing 2)** |
| **Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.**<br>**NPT 17119910320052** | ..... | **(Ketua Penguji)** |
| **Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.**<br>**NIP 199810202024062002** | ..... | **(Anggota Penguji I)** |
| **Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA**<br>**NIP 199710122024062001** | ..... | **(Anggota Penguji II)** |

**Mengetahui,**
**Dekan Fakultas Ilmu Komputer**

**Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.**
**NIP 19681126 199403 2 001**

# LEMBAR PERSETUJUAN

## DETERMINASI KESUKSESAN REKAM MEDIS ELEKTRONIK DI RUMKITAL DR. OEPOMO BERDASARKAN DELONE & MCLEAN DALAM PERSPEKTIF KLINISI

**Oleh:**

HAIDAR MAULIDHI FIRMANSYAH

NPM 22082010179

**Menyetujui**

**Koordinator Program Studi Sistem Informasi**
**Fakultas Ilmu Komputer**

**Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.**
**NIP 19810704 2021212 011**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

| | |
|---|---|
| Nama | : Haidar Maulidhi Firmansyah |
| NPM | : 22082010179 |
| Program | : Sarjana (S1) |
| Program Studi | : Sistem Infromasi |
| Fakultas | : Ilmu Komputer |

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/ lembaga lain, kecuali yang secara tertulis tersitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 27 Oktober 2026

Yang membuat pernyataan,




HAIDAR MAULIDHI FIRMANSYAH

NPM 22082010179

# ABSTRAK


| | | |
|---|---|---|
| Nama Mahasiswa/ NPM | : | Haidar Maulidhi Firmansyah/ 22082010179 |
| Judul Skripsi | : | Determinasi Kesuksesan Rekam Medis Elektronik di Rumkital dr. Oepomo berdasarkan DeLone & McLean dalam Perspektif Klinisi |
| Dosen Pembimbing | : | 1. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.<br>2. Muhammad Septama Prasetya, S.Kom., M.Kom. |



Implementasi RME di Rumkital dr. Oepomo masih dalam fase adaptasi pasca pergantian vendor dan menghadapi kendala teknis yang berpotensi menurunkan performa administratif klinisi. Penelitian ini menganalisis determinan kesuksesan RME menggunakan model DeLone & McLean yang dimodifikasi dengan TOE, meliputi *System Quality, Information Quality, IT Service Quality, Organization, Environment, Clinician Satisfaction*, dan *Clinician Performance.* Pendekatan kuantitatif *cross-sectional* digunakan dengan 128 klinisi sebagai sampel jenuh. Data dikumpulkan via *e-form,* menggunakan likert 1–5, dan dianalisis dengan SEM-PLS SmartPLS. Hasil: *System Quality* dan *Information Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *Clinician Satisfaction;* lalu *IT Service Quality, Environment,* dan *Clinician Satisfaction* berpengaruh positif signifikan terhadap *Clinician Performance*. *Clinician Satisfaction* memediasi pengaruh *System Quality* dan *Information Quality* terhadap *Clinician Performance*. *Organization* tidak signifikan. Model menjelaskan 83,8% variasi *Clinician Performance* dan 72,3% *Clinician Satisfaction*. Disimpulkan bahwa keberhasilan RME ditentukan oleh kualitas sistem, informasi, layanan TI, dukungan lingkungan, dan kepuasan klinisi. Manajemen perlu memprioritaskan perbaikan kualitas sistem dan informasi, responsivitas TI, serta pemantauan kepuasan klinisi.



**Kata Kunci:** Rekam Medis Elektronik, DeLone & McLean, TOE, Kepuasan Klinisi, Performa Klinisi, SEM-PLS

## *ABSTRACT*


| | | |
|---|---|---|
| *Student Name/* NPM | : | Haidar Maulidhi Firmansyah/ 22082010179 |
| *Thesis Title* | : | *Determinants of Electronic Medical Record Success at* Rumkital dr. Oepomo *Based on DeLone and McLean from the Clinicians' Perspective* |
| *Supervisor(s)* | : | 3. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.<br>4. Muhammad Septama Prasetya, S.Kom., M.Kom. |



*The implementation of EMR at Rumkital dr. Oepomo is still in the post-vendor-transition adaptation phase and faces technical issues that may reduce clinicians' administrative performance. This study analyzes the determinants of EMR success using the DeLone & McLean model modified with TOE, including System Quality, Information Quality, IT Service Quality, Organization, Environment, Clinician Satisfaction, and Clinician Performance. A quantitative cross-sectional approach was used with 128 clinicians as a saturated sample. Data were collected via a 1–5 Likert-scale questionnaire and analyzed using SEM-PLS in SmartPLS. Results: System Quality and Information Quality have a significant positive effect on Clinician Satisfaction, while IT Service Quality, Environment, and Clinician Satisfaction have a significant positive effect on Clinician Performance. Clinician Satisfaction mediates the effects of System Quality and Information Quality on Clinician Performance. Organization is not significant. The model explains 83.8% of the variance in Clinician Performance and 72.3% of the variance in Clinician Satisfaction. It is concluded that EMR success is determined by system quality, information quality, IT service quality, environmental support, and clinician satisfaction. Management needs to prioritize improving system and information quality, IT responsiveness, and monitoring clinician satisfaction.*



***Keywords****: Electronic Medical Record, DeLone & McLean, TOE, Clinician Satisfaction, Clinician Performance, SEM-PLS*

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"DETERMINASI KESUKSESAN REKAM MEDIS ELEKTRONIK DI RUMKITAL DR. OEPOMO BERDASARKAN DELONE & MCLEAN DALAM PERSPEKTIF KLINISI"** dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian penelitian tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Keluarga penulis, Mama, Ayah, Adek, Nenek yang senantiasa memberikan doa, dukungan, perhatian, serta menjadi sumber motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Novirina Hendrasarie, S.T., M.T, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Ibu Siti Mukaromah S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama proses penyusunan dari awal skripsi ini.
5. Bapak Muhammad Septama Prasetya, S.Kom. M.Kom., selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, masukan, dan bimbingan intens selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

7. Pihak Rumkital dr. Oepomo, khususnya seluruh pihak yang telah memberikan izin, bantuan, dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian serta memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh responden penelitian, khususnya para klinisi yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dan memberikan jawaban dalam pengisian kuesioner penelitian.
9. Teman-teman, khusunya Keluarga Bahagia, Dorm Dalam PMM4 UIB, teman seperbimbingan dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, semangat, dan dukungan selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penelitian di masa yang akan datang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pihak Rumkital dr. Oepomo dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan penggunaan Rekam Medis Elektronik, maupun bagi pengembangan penelitian di bidang Sistem Informasi, khususnya terkait evaluasi keberhasilan sistem informasi kesehatan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang sebaik-baiknya dari Tuhan Yang Maha Kuasa.

**Surabaya, 20 Agustus 2026**

**Penulis**

# DAFTAR ISI

**LEMBAR PENGESAHAN** ..... **i**
**LEMBAR PERSETUJUAN** ..... **iii**
**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI** ..... **v**
**ABSTRAK** ..... **vii**
***ABSTRACT*** ..... **ix**
**KATA PENGANTAR** ..... **xi**
**DAFTAR ISI** ..... **xiii**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **xvii**
**DAFTAR TABEL** ..... **xix**
**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **xxi**
**BAB I PENDAHULUAN** ..... **1**
1.1 Latar Belakang ..... 1
1.2 Rumusan Masalah ..... 6
1.3 Batasan Masalah ..... 6
1.4 Tujuan ..... 7
1.5 Manfaat ..... 7
1.5.1 Manfaat bagi Akademisi ..... 7
1.5.2 Mafaat bagi Manajemen Rumkital dr. Oepomo ..... 8
1.6 Relevansi SI ..... 8
1.7 Sistematika Penulisan ..... 10
**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** ..... **13**
2.1 Penelitian Terdahulu ..... 13
2.2 Landasan Teori ..... 31
2.2.1 Peran TI dalam Organisasi Kesehatan ..... 31
2.2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean ..... 32
2.2.3 *Technology, Organization, Environment* ..... 34
2.2.4 *Cross-Sectional Design* ..... 35
2.2.5 SEM-PLS ..... 36
2.2.6 Rumah Sakit TNI AL dr. Oepomo ..... 36
2.2.7 Rekam Medis Elektronik di Rumkital dr. Oepomo ..... 37

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN ..... 41**
3.1 Alur Penelitian ..... 41
3.2 Observasi dan Identifikasi Masalah ..... 41
3.3 Studi Literatur ..... 42
3.4 Menentukan Model Konseptual ..... 43
3.4.1 Model Konseptual ..... 43
3.4.2 Definisi Operasional ..... 44
3.5 Penyusunan Hipotesis ..... 46
3.6 Penetapan Populasi dan Sampel ..... 64
3.6.1 Data Primer ..... 64
3.6.2 Data Sekunder ..... 64
3.6.3 Populasi ..... 64
3.6.4 Sampel ..... 65
3.6.5 Sampling ..... 65
3.6.6 Skala Likert ..... 65
3.7 Penyusunan Instrumen Penelitian ..... 66
3.7.1 Profil Demografi Responden ..... 66
3.7.2 Pernyataan Inti Penelitian ..... 67
3.8 Pengolahan Data ..... 70
3.8.1 Uji Validitas ..... 71
3.8.2 Uji Reliabilitas ..... 73
3.8.3 Analisis Deskriptif ..... 74
3.8.4 Analisis Inferensial ..... 74
3.9 Penyusunan Rekomendasi ..... 77
3.10 Penarikan Kesimpulan ..... 77
**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... 79**
4.1 Proses Observasi dan Wawancara ..... 79
4.2 *Data Cleaning* ..... 80
4.3 Data Demografi Responden ..... 80
4.3.1 Jenis Kelamin ..... 80
4.3.2. Usia ..... 81
4.3.3 Pendidikan Terakhir ..... 82
4.3.4 Riwayat Pelatihan ..... 83
4.3.5 Intensitas Penggunaan ..... 84

4.4 Analisis Deskriptif Statistik ..... 86
4.4.1 Distribusi Frekuensi Variabel *System Quality* ..... 86
4.4.2 Distribusi Frekuensi Variabel *Information Quality* ..... 89
4.4.3 Distribusi Frekuensi Variabel IT Service Quality..... 92
4.4.4 Distribusi Frekuensi Variabel *Organization* ..... 94
4.4.5 Distribusi Frekuensi Variabel *Environment*..... 97
4.4.6 Distribusi Frekuensi Variabel *Clinician Satisfaction*..... 99
4.4.7 Distribusi Frekuensi Variabel *Clinician Performance*..... 102
4.5 Analisis Inferensial..... 105
4.5.1 Analisis Outer Model ..... 105
4.5.2 Analisis Inner Model..... 111
4.5.3 Pengujian Hipotesis..... 115
4.5.4 Pembahasan Hipotesis..... 124
**BAB V PENUTUP..... 149**
5.1 Kesimpulan ..... 149
5.2 Saran..... 150
**DAFTAR PUSTAKA..... 151**
**LAMPIRAN..... 159**

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Daftar Negara dengan Jumlah Penduduk Terbanyak di Dunia ..... 1
Gambar 1.2 Persentase Pengimplementasian RME Nasional ..... 2
Gambar 1.3 Fundamental MSI ..... 9
Gambar 2.1 Model Konseptual DeLone McLean 1992 ..... 33
Gambar 2.2 Model Konseptual DeLone McLean 2003 ..... 33
Gambar 2.3 Model TOE oleh Tornatzky dan Fleischer ..... 34
Gambar 2.4 Cross-Sectional Design ..... 35
Gambar 2.5 Tampak Depan Rumah Sakit TNI AL dr. Oepomo ..... 37
Gambar 2.6 Dasbor User ..... 38
Gambar 2.7 Dasbor Pemeriksaan Pasien ..... 39
Gambar 3.1 Alur Penelitian ..... 41
Gambar 3.2 Model Konseptual yang Diajukan ..... 44
Gambar 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 81
Gambar 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia ..... 82
Gambar 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... 83
Gambar 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Riwayat Pelatihan ..... 84
Gambar 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan ..... 85
Gambar 4.6 Hasil Bootstrapping ..... 116

# DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitihan Terdahulu ..... 13
Tabel 2.2 Sintesis Variabel Penelitian Berdasarkan Literatur Terdahulu ..... 29
Tabel 3.1 Definisi Operasional ..... 45
Tabel 3.2 Skala Penilaian ..... 65
Tabel 3.3 Item Pertanyaan Demografi Responden ..... 66
Tabel 3.4 Pernyataan Instrumen ..... 68
Tabel 3.5 Uji Validitas ..... 71
Tabel 3.6 Tabel Reliabilitas ..... 73
Tabel 3.7 Rule of Thumb Outer Model ..... 75
Tabel 3.8 Rule of Thumb Inner Model ..... 76
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Variabel System Quality ..... 86
Tabel 4.2 Statistik Variabel System Quality ..... 88
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Information Quality ..... 89
Tabel 4.4 Statistik Variabel Information Quality ..... 91
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel IT Service Quality ..... 92
Tabel 4.6 Statistik Variabel IT Service Quality ..... 93
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Organization ..... 94
Tabel 4.8 Statistik Variabel Organization ..... 96
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Environment ..... 97
Tabel 4.10 Statistik Variabel Environment ..... 98
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Clinician Satisfaction ..... 99
Tabel 4.12 Statistik Variabel Clinician Satisfaction ..... 101
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel Clinician Performance ..... 102
Tabel 4.14 Statistik Variabel Clinician Performance ..... 104
Tabel 4.15 Validitas Konvergen Outer Loading ..... 106
Tabel 4.16 Validitas Konvergen Average Variance Extracted (AVE) ..... 107
Tabel 4.17 Validitas Diskriminan Cross Loading ..... 108
Tabel 4.18 Validitas Diskriminan Fornell-Larcker ..... 110
Tabel 4.19 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (rho_c) ..... 111
Tabel 4.20 Hasil VIF Inner Model ..... 112

Tabel 4.21 Hasil R-Square..... 113
Tabel 4.22 Hasil f-Square..... 114
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis ..... 116
Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesis Indirect Effects..... 122

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Proses Wawancara ..... 159
Lampiran 2. Surat Pengantar Penelitian ..... 161
Lampiran 3. Surat Balasan Rumkital ..... 162
Lampiran 4. Penyebaran Kuesioner ..... 163
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian ..... 164
Lampiran 6. Olah Data SPSS Pra Kuesioner ..... 172
Lampiran 7. Cleaning Data ..... 175
Lampiran 8. Nilai Asesmen Outer Loading Iterasi Pertaman (Model0) ..... 176
Lampiran 9. Nilai Asesmen Cross Loading Iterasi Kedua (Model1) ..... 178
Lampiran 10. Luaran Grafis Kalkulasi Bootstrapping SmartPLS ..... 179