

## **SURAT KETERANGAN**

Nomor: 1653/UNUSA-LPPM/Adm.I/VIII/2022

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya menerangkan telah selesai melakukan pemeriksaan duplikasi dengan membandingkan artikel-artikel lain menggunakan perangkat lunak **Turnitin** pada tanggal 22 Agustus 2022.

Judul : Evaluasi Kesuksesan Sistem Pendaftaran Online Di Rsi Surabaya  
Dengan Menggunakan Metode (Delone & Mclean)

Penulis : Bagus Alferi, Tri Deviasari Wulan, Fajar Annas Susanto

No. Pemeriksaan : 2022.08.29.611

Dengan Hasil sebagai Berikut:

**Tingkat Kesamaan diseluruh artikel (*Similarity Index*) yaitu 10%**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 Agustus 2022

Ketua LPPM



UNUSA  
LPPM

Achmad Syafiuddin, Ph.D

NPP: 20071300

**LPPM Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya**

Website : lppm.unusa.ac.id

Email : lppm@unusa.ac.id

Hotline : 0838.5706.3867

# EVALUASI KESUKSESAN SISTEM PENDAFTARAN ONLINE DI RSI SURABAYA DENGAN MENGUNAKAN METODE (DELONE & MCLEAN)

*by* Fajar Annas Susanto 11

---

**Submission date:** 22-Aug-2022 02:42PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1885386550

**File name:** l.pdf (499.91K)

**Word count:** 3892

**Character count:** 25095



## EVALUASI KESUKSESAN SISTEM PENDAFTARAN ONLINE DI RSI SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN METODE (*DELONE & MCLEAN*)

**Bagus Alferi <sup>1</sup>, Tri Deviasari Wulan <sup>2</sup>, Fajar Annas Susanto <sup>3</sup>**

Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

Jl. Raya Jemursari No.57, Surabaya, Jawa Timur 60237

[alferibagus4@gmail.com](mailto:alferibagus4@gmail.com) <sup>1)</sup>, [tridevi@unusa.ac.id](mailto:tridevi@unusa.ac.id) <sup>2)</sup>, [fajarannas@unusa.ac.id](mailto:fajarannas@unusa.ac.id) <sup>3)</sup>

### ABSTRAK

Pendaftaran online merupakan salah satu jenis aplikasi pada SIMRS dengan teknologi berbasis website yang dapat digunakan oleh pasien agar tidak perlu antri di rumah sakit. Sistem pendaftaran tradisional yaitu dengan mengambil nomor antrian di rumah sakit, memiliki banyak kelemahan yaitu pasien harus menunggu dalam jangka waktu yang cukup lama sebelum diperiksa oleh dokter. Pendaftaran online memungkinkan pasien mendaftarkan dirinya melalui website satu hari sebelumnya. SIM pendaftaran online RSI Surabaya sudah berjalan sejak tahun 2019 untuk mengetahui kesuksesan sistem perlu dilakukan evaluasi kesuksesan. Evaluasi kesuksesan sebuah sistem informasi bertujuan untuk mengevaluasi apakah sistem sistem informasi dapat dikatakan berhasil atau sukses dan mempunyai dampak positif terhadap kinerja individu maupun organisasional. Salah satu metode untuk melakukan evaluasi kesuksesan adalah menggunakan metode Delone & mclean. Metode Delone & McLean merupakan model yang sederhana dan sering digunakan oleh para peneliti dalam meneliti system informasi terutama mencari seberapa sukses system informasi yang mereka teliti. Hasil dari penelitian ini adalah mengukur tingkat kesuksesan sistem pendaftaran online di RSI Surabaya dengan hasil 2 hipotesis dari 9 hipotesis diterima yaitu kualitas informasi dari system pendaftaran online berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem pendaftaran online memiliki nilai signifikan *p-value* sebesar 0,047 dan Penggunaan dari sistem pendaftaran online berpengaruh positif terhadap kepuasan manfaat bersih sistem pendaftaran online.

**Kata Kunci:** *Delone & McLean* , Sistem Pendaftaran Online



### **ABSTRACT**

*Online registration is one type of application on SIMRS with website-based technology that can be used by patients so they don't have to queue at the hospital. The traditional registration system, which takes the queue number at the hospital, has many disadvantages in that patients have to wait a long time before being examined by a doctor. Online registration allows patients to register themselves via the website one day in advance. The RSI Surabaya online registration SIM has been running since 2019 to find out the success of the system, it is necessary to evaluate the success. Evaluation of the success of an information system aims to evaluate whether the information system can be said to be successful or successful and has a positive impact on individual and organizational performance. One method for evaluating success is using the Delone & Mclean method. The Delone & McLean method is a simple model and is often used by researchers in researching information systems, especially looking for how successful the information systems they are studying. The results of this study are to measure the level of success of the online registration system at RSI Surabaya with the results of 2 hypotheses from 9 accepted hypotheses, namely the quality of information from the online registration system has a positive effect on user satisfaction, the online registration system has a significant p-value of 0.047 and the use of the registration system. online has a positive effect on the satisfaction of the net benefits of the online registration system.*

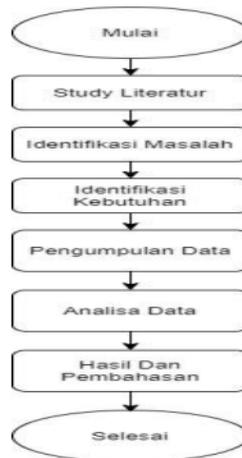
**Keywords:** *Delone & McLean , Online Registration System*

## I. PENDAHULUAN

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan sistem yang mendukung pengambilan keputusan bagi manajemen dalam menentukan strategi dan mencapai tujuan dalam penyelenggaraan rumah sakit. Dalam implementasinya SIMRS tidak terlepas kebutuhan komputer yang meliputi perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*). SIMRS adalah sistem berbasis komputer yang terhubung dengan *local area network* (LAN), yang terdiri dari rekam medis elektronik, pembayaran, pendaftaran dan farmasi. . Aplikasi ini digunakan untuk memberikan kecepatan pelayanan yang lebih baik dan kemudahan pendaftaran karena tidak perlu datang ke rumah sakit dan status pendaftaran dapat diketahui setiap saat. Proses Pendaftaran online di RSI Surabaya dilakukan dengan cara memasukkan nomor rekam medis dan tanggal lahir kemudian masuk klik “Daftar”, setelah itu memasukkan tanggal pemeriksaan kemudian klik “Submit” maksimal H-7. Proses selanjutnya adalah memilih debitur, poli dan dokter. Pasien dapat mengecek slot nama setiap dokter untuk melihat kuota dokter sudah penuh atau belum kemudian klik “Daftar”. Proses terakhir adalah menyimpan bukti reservasi yang digunakan untuk mengambil nomor antrian. Namun, berdasarkan hasil wawancara terhadap pihak RSI Surabaya, sistem telah digunakan untuk pelayanan namun masih terdapat beberapa masalah seperti keluhan tentang nomor yang muncul dipendaftaran online tidak otomatis menjadi nomor urut saat dipanggil poli yang dituju dan pasien yang melakukan pendaftaran online harus mendaftar ulang di loket pendaftaran. Kendala-kendala tersebut membuat pasien tidak puas terhadap pelayanan sistem pendaftaran online yang disediakan oleh pihak RSI Surabaya. SIM pendaftaran online RSI Surabaya sudah berjalan sejak tahun 2019 untuk mengetahui kesuksesan sistem perlu dilakukan evaluasi kesuksesan. Evaluasi kesuksesan sebuah sistem informasi bertujuan untuk mengevaluasi apakah sistem informasi dapat dikatakan berhasil atau sukses dan mempunyai dampak positif terhadap kinerja individu maupun organisasional. Salah satu metode untuk melakukan evaluasi kesuksesan adalah menggunakan metode Delone & Mclean. Metode Delone & McLean merupakan model yang sederhana dan sering digunakan oleh para peneliti dalam meneliti system informasi terutama mencari seberapa sukses system informasi yang mereka teliti. Model ini merefleksikan ketergantungan dari enam variabel pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor pengukuran dari model ini adalah Kualitas sistem (*system quality*), Kualitas informasi (*information quality*), Kualitas pelayanan (*service quality*), Penggunaan (*use*), Kepuasan pengguna (*user satisfaction*), Manfaat bersih (*net benefit*). Dari permasalahan diatas maka dipilihlah Delone & McLean untuk evaluasi terhadap kesuksesan sistem pendaftaran online pada RSI Surabaya. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesuksesan pendaftaran online yang telah diterapkan oleh RSI Surabaya. Evaluasi ini dilakukan kepada pasien yang menggunakan pendaftaran online.

## II. METODE

Pada bab ini menjelaskan tentang metodologi yang digunakan dalam pengerjaan tugas akhir. Metodologi diperlukan sebagai panduan secara urut atau sistematis dalam pengerjaan tugas akhir, Langkah-langkah atau urutan pengerjaan tugas akhir ini dapat dilihat pada Gambar 1 :



Gambar 1 : Metodologi Penelitian

### 2.1 Study Literatur

Pada bagian ini mana memaparkan acuan yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitiannya, acuan yang berupa teori maupun penelitian yang sejenis dengan penelitian yang dilakukan.

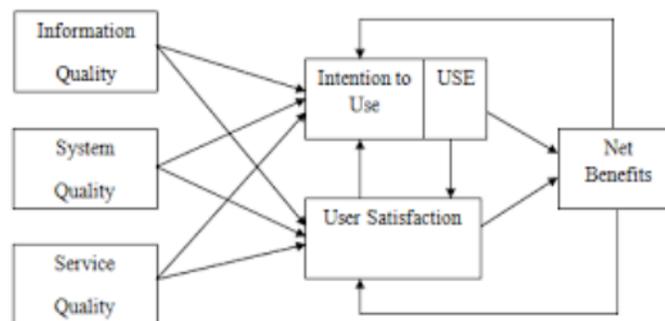
No	Judul	Metode	Hasil
1.	Evaluasi Kesuksesan Implementasi Sistem open public acces catalog dengan Delone and McClean model pada perpustakaan universitas brawijaya. (Alpia Pentidari1, Aditya Rachmadi, Admaja Dwi Herlambang 2019)	Delone and McLean	Rekomendasi yang diberikan untuk meningkatkan kesuksesan implementasi sistem OPAC yaitu dilakukannya maintenance secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem OPAC, memperbarui informasi secara rutin, perbaikan pada text quality dengan melakukan pemilahan kata dan tata bahasa yang akan digunakan dan memperhatikan tampilan design OPAC agar lebih user friendly.
2.	Evaluasi Sistem Informasi manajemen farmasi menggunakan D&M is success model untuk mendukung pengelolaan obat di RSUD Kota Semarang. (Yustisia Dian Advistasari, Lutfan, Dwi Pudjaningsih 2015)	Delone and McLean	Kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sedangkan kualitas informasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penggunaan sistem dan kepuasan pengguna keduanya memiliki pengaruh positif terhadap net benefit yang diperoleh

3.	Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya (Lely Hapsari Trihandayani, Ismiarta Aknuranda, Yusi Tyroni Mursityo 2018)	Delone & McLean	Dari hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa website FILKOM menunjukkan tingkat kesuksesan yang cukup atau sedang, sehingga website FILKOM masih memerlukan peningkatan untuk menghasilkan informasi dan memberikan layanan yang lebih baik lagi bagi penggunaanya
4.	Analisis Faktor Kesuksesan sistem informasi model Delone & McClean (Gede Agung Ary Wisudiawan 2015)	Model Delone & McLean	Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa 3 dari 5 hipotesis dianggap terbukti, yaitu bahwa kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh tiga faktor utama sebagai berikut: kualitas informasi, kualitas sistem, dan kebermanfaatan sistem dari sudut pandang pengguna. Maka dari itu, penulis perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menambah jumlah hipotesis atau kombinasi faktor-faktor yang mungkin berpengaruh terhadap kesuksesan sistem informasi.

Berdasarkan study literatur diatas diketahui bahwa penelitian tersebut memiliki metode yang sama dalam menyelesaikan permasalahannya. Dengan menggunakan metode Delone & McClean evaluasi sistem informasi dapat dilakukan.

## 2.2 Menentukan Model Penelitian

Pada tahap ini peneliti menentukan model penelitian yang digunakan untuk menganalisa data penelitian, peneliti mengambil model penelitian *delone mclean 2003*. Model penelitian ini diambil karena dirasa cocok untuk digunakan sebagai alat menganalisa penelitian ini. Model *delone mclean 2003* terdiri dari 6 variabel yakni Kualitas system, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Penggunaan dan Manfaat Bersih. Dimana setiap variabel memiliki keterhubungan digambarkan pada gambar berikut:



Perubahan yang dilakukan oleh DeLone dan McLean yaitu penambahan service quality (kualitas layanan) yaitu pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi, enambahan intention to use (minat menggunakan) sebagai alternatif dari penggunaan, dan penggabungan dampak individual dan dampak organisasi menjadi net benefit (manfaat bersih).

2

- 1) Kualitas Sistem (*System Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi.
- 2) Kualitas informasi (*information quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi.
- 3) Kualitas layanan (*service quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengelola sistem informasi.
- 4) Penggunaan (*use*) adalah penggunaan informasi suatu sistem oleh penerima/pemakai dan minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari penggunaan.
- 5) Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi
- 6) Kebermanfaat Bersih (*Net Benefit*) adalah efek dari informasi terhadap perilaku pemakai dan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi untuk membantu meningkatkan pengetahuan dan efektivitas komunikasi.

Dalam setiap variabel diatas, akan dijabarkan pula tentang indikator – indikator yang ada di dalamnya.

### 2.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pihak RSI Surabaya, sistem telah digunakan untuk pelayanan namun masih terdapat beberapa masalah seperti keluhan tentang nomer yang muncul di pendaftaran online tidak otomatis menjadi nomer urut saat dipanggil poli yang dituju dan pasien yang melakukan pendaftaran online harus mendaftar ulang di loket pendaftaran. Kendala-kendala tersebut membuat pasien tidak puas terhadap pelayanan sistem pendaftaran online yang disediakan oleh pihak RSI Surabaya.

### 2.4 Identifikasi Kebutuhan

Identifikasi kebutuhan adalah untuk mengetahui berbagai masalah atau kebutuhan program yang diinginkan masyarakat. Untuk mengetahui berbagai sumber yang dapat dimanfaatkan untuk pendukung pelaksanaan program dan mempermudah dalam menyusun rencana program yang akan dilaksanakan. Sebelum pada tahap kuesioner peneliti menentukan populasi dan sampel penelitian.

### 2.5 Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan untuk memenuhi kebutuhan data sebagai masukan agar data dapat diolah dan menghasilkan hasil akhir yang dibutuhkan. Pengumpulan data pada masa *pandemic covid-19* dilakukan dengan membagikan kuisisioner secara langsung kepada pasien di RSI Surabaya yang melakukan pendaftaran secara online dengan menggunakan alat pelindung diri yaitu Masker, Kaca helm, dan Sarung tangan serta mengikuti protokol kesehatan yang berlaku di RSI Surabaya. Hasil dari kuisisioner akan dilakukan rekapitulasi data dan dilakukan analisa data diproses selanjutnya.

### 2.6 Analisa Data

Kuisisioner yang terkumpul akan dianalisa untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pengguna system pendaftaran online dengan melakukan uji statistik menggunakan aplikasi SPSS 25 for windows. Dimana nilai korelasi yang didapat dari

penelitian merupakan nilai korelasi sampel. Pada penelitian ini menggunakan korelasi rank spearman. Dimana hasil persentasi dianalisis menggunakan korelasi deskriptif intepertasi. Berikut adalah langkah-langkah menghitung dan menggunakan aplikasi SPSS 25 for windows.

### III. HASIL DAN PEMBHASAN

Pada bab ini akan membahas tentang pengumpulan data dan hasil pengolahan data yang didapatkan melalui uji kuesioner penelitian tentang faktor-faktor yang menjadi tolak ukur kesuksesan sistem informasi Pendaftaran pasien online di RSI Surabaya dan penjelasan mengenai proses pelaksanaan pengumpulan data beserta hambatan dalam pelaksanaan penelitian.

#### 3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya pengukur yang digunakan untuk mengukur atau menguji kevalidan dari instrumen yang digunakan pada tahap pengumpulan data. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan uji korelasi *rank spearman*. Dengan persyaratan bahwa sebuah pernyataan dinyatakan valid apabila nilai  $r\text{-Hitung} > r\text{-Tabel}$ . Adapun variabel yang di uji validitas adalah variabel kualitas sistem (KS), variabel kualitas informasi (KI), variabel kualitas layanan (KL), variabel penggunaan (PG), variabel kepuasan pemakai (KP), dan variabel manfaat bersih (MB). Hasil uji validitas kuisioner penelitian dijabarkan sebagai berikut.

##### 1. Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem (KS)

Hasil perhitungan uji validitas variabel kualitas sistem ditunjukkan pada gambar 2. Variabel kualitas sistem memiliki 11 item pernyataan yang di uji validitas.

Variabel	r-Hitung	r-Tabel	Keputusan
KS1	0,407	0,1638	Valid
KS2	0,364	0,1638	Valid
KS3	0,480	0,1638	Valid
KS4	0,480	0,1638	Valid
KS5	0,438	0,1638	Valid
KS6	0,430	0,1638	Valid
KS7	0,510	0,1638	Valid
KS8	0,547	0,1638	Valid
KS9	0,440	0,1638	Valid
KS10	0,333	0,1638	Valid
KS11	0,468	0,1638	Valid

Gambar 2 Uji validitas Variabel Kualitas Sistem

Hasil uji validitas pada gambar 2 menyatakan bahwa pada indikator KS1, KS2, KS3, KS4, KS5, KS6, KS7, KS8, KS9, KS10, dan KS11 dinyatakan valid karena nilai  $r\text{-Table} > r\text{-Hitung}$ . Nilai korelasi tertinggi atau tingkat validitas tertinggi yaitu pada indikator KS8 dengan nilai sebesar 0,547 dan indikator dengan nilai terendah atau tingkat

validitas terendah adalah KS10 dengan nilai sebesar 0,333 dengan hasil bahwa KS1 direduksi dari item pernyataan.

## 2. Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi (KI)

Hasil perhitungan uji validitas variabel kualitas informasi ditunjukkan pada gambar 3. Variabel kualitas informasi memiliki 6 indikator dan beberapa indikator memiliki sub indikator. Sehingga totalnya terdapat 7 item pernyataan yang di uji

Variabel	r-Hitung	r-Table	Keputusan
KI1	0,116	0,1638	Tidak Valid
KI2	0,647	0,1638	Valid
KI3	0,699	0,1638	Valid
KI4	0,577	0,1638	Valid
KI5	0,370	0,1638	Valid
KI6	0,488	0,1638	Valid
KI7	0,442	0,1638	Valid

validitas

Gambar 3 Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi

Hasil uji validitas variabel kualitas informasi pada gambar 3 menyatakan bahwa indikator KI2, KI3, KI4, KI5, KI6, dan KI7 dinyatakan valid karena nilai r-Hitung > r-Table, Sedangkan KI1 dinyatakan tidak valid. Indikator KI3 mempunyai nilai korelasi atau nilai validitas tertinggi yaitu sebesar 0,699 dan indikator dengan nilai validitas terendah adalah indikator K1 dengan nilai sebesar 0,116.

## 3. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (KL)

Hasil perhitungan uji validitas variabel kualitas pelayanan ditunjukkan pada Gambar 4. Variabel kualitas pelayanan memiliki 2 indikator dan terdapat satu indikator yang memiliki sub indikator. Sehingga totalnya terdapat 3 item pernyataan yang di uji validitas.

Variabel	r-Hitung	r-Table	Keputusan
KL1	0,784	0,1638	Valid
KL2	0,788	0,1638	Valid
KL3	0,758	0,1638	Valid

Gambar 4 Uji Variabel Kualitas Layanan

Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (KL) pada gambar 4 menyatakan bahwa indikator KL1, KL2, dan KL3 adalah valid dikarenakan nilai r-Hitung > r-Table. dan dapat digunakan sebagai indikator penelitian. Nilai korelasi dari setiap indikator memiliki nilai yang stagnan atau berada pada level yang sama yaitu berada pada posisi nilai > 0,8. Nilai validitas tertinggi diperoleh oleh indikator KL2 dengan nilai sebesar 0,788 dan Nilai validitas terendah diperoleh indikator KL3 dengan nilai sebesar 0,758.

## 4. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemakai (KP)

Hasil perhitungan uji validitas variabel kepuasan pengguna ditunjukkan pada gambar 5. Variabel kepuasan pengguna memiliki 2 indikator. Sehingga totalnya terdapat 2 item pernyataan yang di uji validitas.

Variabel	Nilai Korelasi	p-value	Keputusan
KP1	0,782	0,1638	Valid
KP2	0,776	0,1638	Valid

Gambar 5 Uji validitas variabel Kepuasan pengguna

Hasil uji validitas variabel Kepuasan Pemakai pada gambar 5 menyatakan bahwa indikator KP1 dan KP2 adalah valid karena nilai  $r\text{-hitung} > r\text{-Tabel}$  dan dapat digunakan sebagai indikator penelitian. Nilai validitas tertinggi adalah indikator KG1 dengan nilai 0,782 dan KG2 memiliki validitas lebih rendah dengan nilai 0,776.

#### 5. Uji Validitas Variabel Penggunaan (PG)

Hasil perhitungan uji validitas variabel penggunaan ditunjukkan pada Gambar 6. Variabel penggunaan memiliki 2 indikator dan salah satu indikator memiliki sub indikator. Sehingga totalnya terdapat 3 item pernyataan yang di uji validitas.

Variabel	r-Hitung	r-Tabel	Keputusan
PG1	0,673	0,1638	Valid
PG2	0,740	0,1638	Valid
PG3	0,730	0,1638	Valid

Gambar 6 Uji validitas variabel penggunaan

Hasil uji validitas variabel penggunaan pada tabel 4.5 menyatakan bahwa indikator PG1, PG2, dan PG3 adalah valid karena nilai  $r\text{-Hitung} > r\text{-Tabel}$  dan dapat digunakan sebagai indikator penelitian. Indikator PG2 memiliki nilai korelasi atau nilai validitas tertinggi yaitu sebesar 0,740, sedangkan PG1 mendapat urutan nilai korelasi terendah yaitu sebesar 0,673.

#### 6. Uji Validitas Variabel Manfaat Bersih

Hasil perhitungan uji validitas variabel manfaat bersih ditunjukkan pada Gambar 7. Variabel manfaat bersih memiliki 1 indikator dan beberapa sub indikator. Sehingga totalnya terdapat 3 item pernyataan yang di uji validitas.

Variabel	r-Hitung	r-Tabel	Keputusan
MB1	0,570	0,1638	Valid
MB2	0,757	0,1638	Valid
MB3	0,762	0,1638	Valid

Gambar 7 Uji Validitas Variabel Manfaat Bersih

Hasil uji validitas variabel manfaat bersih pada Tabel 4.6 menyatakan bahwa indikator MB1, MB2, dan MB3 adalah valid karena nilai  $r\text{-Hitung} > r\text{-Tabel}$  dan dapat digunakan sebagai indikator penelitian. Indikator MB3 memiliki nilai korelasi atau nilai validitas tertinggi yaitu sebesar 0,762 dan indikator MB1 mendapat urutan nilai korelasi terendah yaitu sebesar 0,570.

### 3.2 Uji Realibility

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas ini adalah dengan menggunakan *Construct Reliability* dan *Cronbach Alpha*. Kuesioner akan dianggap reliabel apabila *Cronbach's Alpha* > 0,6. Hasil uji reliabilitas pada Gambar 8. menyatakan bahwa nilai koefisien *Cronbach's Alpha* pada variabel Kualitas Sistem (KS), Kualits Informasi (KI), Kualitas Pelayanan (KL), Kepuasan Pengguna (KG), Penggunaan (PG), dan Manfaat Bersih (MB) keseluruhannya memiliki nilai > 0,6 dan dinyatakan reliabel serta dapat dilanjutkan untuk pengambilan data dengan menyebar kuisisioner kepada responden. Variabel yang memiliki nilai reliabel rendah yaitu Penggunaan dan Kepuasan Pengguna, yang masing-masing memiliki nilai sebesar 0,7.

Variabel	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
KS	0,598	Reliabel
KI	0,452	Reliabel
KL	0,670	Reliabel
KP	0,351	Reliabel
PG	0,516	Reliabel
MB	0,461	Reliabel

Gambar 8 Uji Realibility Setiap Variabel

Hasil perhitungan uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS memiliki kesimpulan bahwa hampir keseluruhan indikator pada tiap variabel penelitian bersifat valid dan reliabel, sehingga instrumen penelitian layak dijadikan sebagai kuisisioner dan disebarkan kepada 95 sampel yang terpilih.

### 3.3 Uji Outlier

Uji *outlier* dilakukan dengan menggunakan teknik *univariate*. Uji *outlier* yaitu analisis *multivariate outlier* dilakukan dengan menggunakan *Mahalanobis Distance Squared*. Apabila nilai *mahalanobis distance* > nilai *chi square* tabel ( $\alpha=0,001$ ,  $df$ =jumlah indikator), maka sampel dinyatakan sebagai *outlier*.

Berikut adalah nilai *mahalanobis distance* untuk sebagian responden:

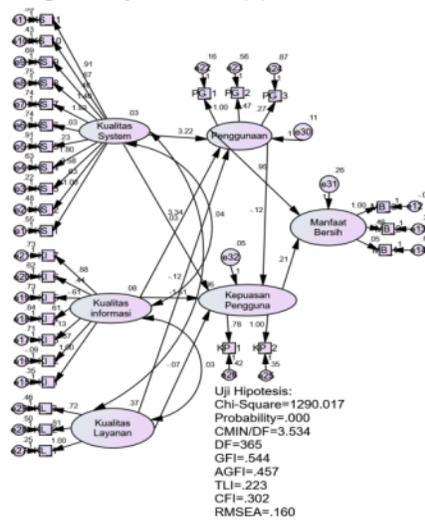
Observation number	Mahalanobis d-squared
86	65,749
44	61,990
38	61,144
83	55,544
:	
100	15,193

Gambar 9 Nilai Mahanalobis d-squared

Dari Gambar 9 diketahui nilai *mahalanobis distance* terbesar adalah sebesar 65,749 (responden 86) yang mana lebih kecil dari nilai *chi square* tabel 1290,017 ( $\alpha=0,001$ ,  $df=30$ ). Hal ini menunjukkan bahwa nilai *d-squared* tidak ada yang harus direduksi kembali sehingga keseluruhan responden yang berjumlah 100 bisa digunakan untuk penelitian selanjutnya.

### 3.4 Pengujian Model

Pengujian model struktural menggunakan uji *loading factor* dan uji *fit* model yang dilakukan terlebih dahulu sebelum kemudian hasil dari respsifikasi digunakan sebagai bahan uji hipotesis untuk mengatahui kelayakan model struktural. Uji *loading factor* ditujukan untuk melihat besaran pengaruh dimensi variabel terhadap konstruknya dan indikator variabel terhadap dimensinya. *Output SEM standardized regression weights* dievaluasi untuk menguji validitas indikator dan dimensi terhadap konstruk. Uji *fit* model dilakukan dengan membandingkan nilai *goodness-of-fit* terhadap nilai *cut-off-value* (Gambar 10), yang mana setiap nilai *goodness-of-fit* memiliki kriterianya masing-masing.



Gambar 10 Model Struktural

Hasil uji *loading factor* pada kolom estimasi menunjukkan bahwa 3 variabel konstruk memiliki hubungan yang erat atau signifikan dengan variabel konstruk lainnya, 3 variabel tersebut yaitu kualitas system terhadap penggunaan dengan nilai 0,899, kualitas system terhadap kepuasan pengguna dengan nilai 1,151 dan penggunaan terhadap manfaat bersih senilai 0,744 , sedangkan 6 variabel lainnya tidak memiliki hubungan yang erat dengan variabel konstruk lainnya seperti pada hubungan variabel kualitas informasi terhadap penggunaan yang bernilai 0,014. Sehingga terdapat 3 variabel yang telah dinyatakan fit.

Good of Fit Index	Cut-off Value	Hasil Model	Keterangan
<b>Absolute Fit Indices</b>			
Chi Square	0,296	1290.017	Fit
CMIN/DF	≥ 5,00	3.534	Fit
GFI	≥ 0,90	0,544	Tidak fit
RMSEA	≤ 0,08	0,160	Tidak Fit
AGFI	≥ 0,90	0,457	Fit
<b>Incremental Fit Indices</b>			
CFI	≥ 0,95	0,302	Tidak Fit
TLI	≥ 0,95	0,223	Tidak Fit

Gambar 11 Nilai Goodness-Of-Fit Model Struktural Awal

Respesifikasi model dengan mengeluarkan 3 indikator yang memiliki *loading factor* < 0,50. Hasil nilai GOF yang ditunjukkan pada Gambar 11 dapat disimpulkan bahwa nilai GOF setelah melakukan respesifikasi model, keseluruhan model struktural dinyatakan *fit*. Menurut Ferdinand (2002), sebuah model dinyatakan *fit* jika memenuhi minimal 3 indeks dari keseluruhan indeks yang digunakan. Model pengukuran telah *fit* sesuai dengan data, sehingga dapat diterima untuk pengujian *overall structural model*.

### 3.5 Uji Hipotesis

Setelah melakukan uji GOF dan model penelitian dianggap layak, maka dilakukan uji hipotesis dengan melihat nilai *p-value* dari hubungan struktural tersebut. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada Gambar 12.

Hipotesis	Estimate	P	Keterangan
Kualitas system -> Penggunaan	3,223	0,100	Tidak Signifikan
Kualitas Informasi -> Penggunaan	0,031	0,960	Tidak Signifikan
Kualitas Layanan -> Penggunaan	-0,118	0,559	Tidak Signifikan
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	3,338	0,275	Tidak Signifikan
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	-1,508	0,047	Signifikan
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	-0,073	0,770	Tidak Signifikan
Penggunaan -> Kepuasan Pengguna	-0,123	0,775	Tidak Signifikan
Kepuasan Pengguna -> Manfaat Bersih	0,212	0,327	Tidak Signifikan
Penggunaan -> Manfaat Bersih	0,948	***	Signifikan

Gambar 12 Nilai Estimasi dan Probabilitas Kausal

Kriteria hubungan variabel dikatakan signifikan adalah jika nilai *p-value* < 0,05 atau jika bertanda (\*\*\*) maka variabel otomatis dikatakan signifikan. Nilai estimasi menunjukkan jika nilai kualitas sistem tersebut naik maka akan mempengaruhi variabel penggunaan dengan nilai sebesar 0,100. Karena nilai *p-value* positif maka kenaikan nilai

tersebut akan mempengaruhi variabel dependennya. Selanjutnya jika nilai estimasi bernilai negatif maka tidak akan mempengaruhi penurunan maupun kenaikan nilai variabel dependennya. Seperti pada nilai estimasi kualitas layanan terhadap penggunaan sebesar -0,118, maka perubahan nilai pada kualitas sistem tidak memiliki pengaruh yang berarti pada variabel penggunaan. Berdasarkan nilai estimasi pada Gambar 12 terlalu banyak variabel yang tidak signifikan. Contoh nilai yang signifikan terhadap variabel kualitas layanan adalah kepuasan pengguna. Sehingga dapat dikatakan variabel kualitas layanan dan kepuasan pengguna mempengaruhi frekuensi dan motivasi pasien dalam menggunakan sistem pendaftaran online. Variabel dengan nilai yang signifikan lainnya adalah penggunaan terhadap manfaat bersih. Hal ini dapat menunjukkan bahwa frekuensi penggunaan dan motivasi membuka sistem informasi pendaftaran online memiliki hubungan terhadap manfaat yang didapatkan pasien saat mengakses sistem.

#### IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan pada bab sebelumnya dapat peneliti simpulkan bahwa 2 hipotesis dari 9 hipotesis diterima dengan rincian sebagai berikut :

1. Kualitas informasi dari system pendaftaran online berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem pendaftaran online memiliki nilai *p-value* sebesar 0,047 dan nilai *standardize coefficient* ( $\beta$ ) sebesar -1,508 terhadap konstruk kepuasan pengguna. Arah pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna bernilai negatif dan nilai *p-value* yang dihasilkan signifikan yaitu  $< 0,05$ .
2. Penggunaan dari sistem pendaftaran online berpengaruh positif terhadap kepuasan manfaat bersih sistem pendaftaran online memiliki nilai *p-value* signifikan (\*\*\*) dan nilai *standardize coefficient* ( $\beta$ ) sebesar 0,948 terhadap konstruk manfaat bersih.

## V. REFERENSI

Advistasari, Y. D. (30 september 2015). EVALUASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN FARMASI MENGGUNAKAN D&M IS SUCCESS MODEL UNTUK Mendukung Pengelolaan Obat Di RSUD Kota Semarang . *EVALUASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN FARMASI MENGGUNAKAN D&M IS SUCCESS MODEL UNTUK Mendukung Pengelolaan Obat Di RSUD Kota Semarang* , 1-6.

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI PUSKESMAS PANDIAN KABUPATEN SUMENEP . (2016). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*.

Arikunto, S. (2013). Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan.

Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas Edisi 4*.

Budiaji. (2013). SKALA PENGUKURAN DAN JUMLAH RESPON SKALA. *SKALA PENGUKURAN DAN JUMLAH RESPON SKALA*, 129.

Budyanto. (2009). EVALUASI KESUKSESAN SISTEM INFORMASI.

DeLone, W. H. (2003). *The DeLone and McLean Model of information system succes*.

<http://rsisurabaya.com> (diakses pada tanggal 29 april 2020 pukul 19.00)

Livari, J. (2005). An Empirical Test of the Model of Information System Success.

Mulyadi. (2003). *Definisi efisiensi*.

McGill, T., Hobbs, V., and Klobas, J. 2003. User Developed Applications and Information Systems Success: A Test of DeLone and McLean's model. *Inf. Resour. Manag. J. Vol. 16 (1): 24–45*.

Hudin dan Riana (2016) KAJIAN KEBERHASILAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI ACCURATE DENGAN MENGGUNAKAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELON DAN MCLEAN, Program Pasca Sarjana Magister Ilmu Komputer, STMIK Nusa Mandiri, Jl. Veteran II No.20A, Selabatu, Cikole, Sukabumi, Jawa Barat, 12330, Indonesia

rahayu, S. (2019). *PENGEMBANGAN MODEL*, 23.

*RSI Islam ahmad yani surabaya*. (2018). Retrieved from RSI Islam ahmad yani surabaya: <http://rsisurabaya.com>

saputro, h. p., budyanto, d. a., & santoso, j. (2015). *Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan*.

Setiawan, D. A. (2016, Oktober 30). *Hello Sehat*. Retrieved from <https://hellosehat.com/>.

Setyaningsih, I. (2013). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP PASIEN MENGGUNAKAN PENDEKATAN LEAN SERVPERF (LEAN

SERVICE DAN SERVICE PERFORMANCE) . *Spektrum Industri*, 2013, Vol. 11, No. 2, 117 – 242 , pp. 1-17.

Siregar. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*.

Sudjiono. (1997). Pengantar Statistik Pendidikan, PT Raja grafindo jakarta. *pengantar statistik pendidikan*.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan kualitatif*.

Supardi. (1993). *Populasi Dan Sampel Penelitian*.

Widoyoko, E. (2012). Evaluasi Program pembelajaran. *Evaluasi program pembelajaran*.

Yunanda. (2009). Evaluasi Pendidikan. *Evaluasi Pendidikan*.

# EVALUASI KESUKSESAN SISTEM PENDAFTARAN ONLINE DI RSI SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN METODE (DELONE & MCLEAN)

## ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://j-ptiik.ub.ac.id">j-ptiik.ub.ac.id</a> Internet Source	6%
2	<a href="http://repository.bsi.ac.id">repository.bsi.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On