

**PENGARUHKUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA PADA SISTEM INFORMASI KLINIK**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta untuk
Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Teknik



Oleh:

Anggih Risdiyanto

07520244116

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK ELEKTRONIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2014**

**PENGARUHKUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA PADA SISTEM INFORMASI KLINIK**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta untuk
Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Teknik



Oleh:
Anggih Risdiyanto
07520244116

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK ELEKTRONIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2014**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA
SISTEM INFORMASI KLINIK**

Oleh:

Anggih Risdiyanto

Nim. 07520244116

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing untuk diuji.

Yogyakarta, Juni 2014

**Menyetujui,
Dosen Pembimbing Skripsi**



Aris Nasuha, S. Si, M.T.

NIP. 19690615 199403 1 002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Anggih Risdiyanto
NIM : 07520244116
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika
Fakultas : Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta
Judul : PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS
SISTEM, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA PADA SISTEM
INFORMASI KLINIK.

Menyatakan bahwa Tugas Akhir Skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri.
Sepanjang sepengetahuan saya, tidak berisi materi yang telah ditulis orang lain
sebagai persyaratan penyelesaian studi di Universitas Negeri Yogyakarta atau
perguruan tinggi lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang saya jadikan sebagai
acuan dengan mengikuti kaidah penulisan karya ilmiah yang benar.

Yogyakarta, Juni 2014



Anggih Risdiyanto
07520244116

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA
SISTEM INFORMASI KLINIK

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Anggih Risdiyanto

NIM. 07520244116

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji Tugas Akhir Skripsi

Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dewan Penguji		Tanda Tangan
Nama	Jabatan	
1. Aris Nasuha, M. T.	Ketua Penguji	
2. Muhammad Izzuddin Mahali, M. Cs.	Sekretaris Penguji	
3. Slamet, M. Pd.	Penguji Utama	

Yogyakarta, Juni 2014

Dekan Fakultas Teknik

Universitas Negeri Yogyakarta



Dr. Mochamad Bruri Triyono, M.Pd.

NIP. 19560216 198603 1 003

MOTTO

“Ilmu itu lebih baik daripada harta. Ilmu menjaga engkau dan engkau menjaga harta. Ilmu itu penghukum (hakim) dan harta terhukum. Harta itu kurang apabila dibelanjakan, tetapi ilmu bertambah bila dibelanjakan.”

(Ali bin Abi Thalib)

“If you want to accomplish something in the world, idealism is not enough - you need to choose a method that works to achieve the goal.”

(Richard M Stallman)

“Stay hungry, stay foolish.”

(Steve Jobs)

PERSEMBAHAN

Persembahan karya ini teruntuk:

Allah SWT

Ibu dan Bapak yang tiada henti memberi dukungan, motivasi, arahan, teguran,
inspirasi, pembelajaran, kasih sayang dan kesabarannya,..

Keluarga Simbah Soemarman dan Simbah Sumowijoyo, di lampung, purworejo
dan wates, yang selalu memberi dukungan, pembelajaran, dan bantuan,..

Adik-adikku yang selalu mendukung dan memotivasi dengan caranya sendiri,..

Saudara-saudari di LPTI Pelataran Mataram, yang selalu membimbing,
memotivasi, membantu dan memotivasi,..

Teman-teman pramuka bonlap dan manggis 49, yang selama ini masih tetap solid
dan saling memotivasi,..

Saudara-saudari PTI UNY kelas H, yang selama ini sama-sama berjuang, saling
membantu dan mengingatkan,..

Teman-teman IKAMASI yang selama ini selalu membantu, memotivasi, dan
saling mendukung di perantauan,..

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA SISTEM INFORMASI KLINIK

**Oleh: Anggih Risdiyanto
NIM. 07520244116**

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik InClinic, (2) Mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik InClinic, (3) Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik InClinic.

Objek dalam penelitian ini adalah sistem informasi klinik InClinic, dan subjek penelitian ini adalah pengguna sistem informasi klinik pada Klinik Perigigi dan Klinik Cosmodent, dengan jumlah populasi sebanyak 10 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan angket. Uji validitas dilakukan dengan *Judgement Experts* sebanyak tiga orang ahli. Uji Reliabilitas menggunakan rumus *alpha*. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah dengan teknik korelasi *Product Moment*.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan: (1) Kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik dengan kuat pengaruh sebesar 70,22%, (2) Kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik dengan kuat pengaruh sebesar 67,40%, Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik dengan kuat pengaruh sebesar 63,52%.

Kata kunci: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, sistem informasi klinik.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF INFORMATION QUALITY, SYSTEM QUALITY, AND SERVICE QUALITY TOWARDS USER SATISFACTION ON CLINIC INFORMATION SYSTEM

By:
Anggih Risdiyanto
07520244116

This research aimed at: (1) Examining the influence of system quality towards user satisfaction on clinic information system, (2) examining the influence of information quality towards user satisfaction, (3) examining the influence of service quality towards user satisfaction on InClinic clinic information system.

The object of this research was InClinic information system, and the subjects of this research were the users of InClinic at Klinik Perigigi and Klinik Cosmodent, with the number of population is 10 persons. This research used questionnaire to collect the data. Expert judgment was used to validate the questionnaire, with three experts. Alpha test was used to test the reliability of the data. To test the hypothesis, this research used product moment correlation analysis.

The result of this research were: (1) System quality has positive and significant influence towards user satisfaction on clinic information system, with 70,22% impact, (2) Information quality has positive and significant influence towards user satisfaction on clinic information system, with 67,40% impact, (3) Service quality has positive and significant influence towards user satisfaction on clinic information system, with 63,52% impact.

Keywords: system quality, information quality, service quality, user satisfaction, clinic information system.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, segala puja dan puji penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik”.

Penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Universitas Negeri Yogyakarta. Penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini juga tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah membantu, memotivasi, dan memberikan bimbingan ilmu. Dalam kesempatan ini pula, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu dan Bapak yang tidak pernah henti memberikan dukungan do’a, motivasi, bimbingan, arahan pertimbangan, dan kesabaran selama ini.
2. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., MA., selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Dr. Moch. Bruri Triyono, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Muhammad Munir, M.Pd., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Elektronika, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta.
5. Dr. Ratna Wardani, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta.

6. Aris Nasuha, M.T., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah bersabar dan banyak memberikan waktu, bimbingan, saran, motivasi, serta arahan kepada penulis.
7. Handaru Jati, Ph.D., selaku koordinator Tugas Akhir Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
8. Dosen, Teknisi dan Staf Jurusan Pendidikan Teknik Elektronika, yang telah banyak memberikan ilmu, pengalaman dan bantuan.
9. Kepala dan Staff Klinik Perigigi yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
10. Kepala dan Staff Klinik Cosmodent yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
11. Pimpinan dan rekan-rekan kerja di CV. Interkoneksi Persada yang selama ini telah membantu dan memotivasi, serta atas ijin untuk melakukan penelitian dengan sistem yang telah dikembangkan.
12. Saudara-saudara di LPTI-Pelataran Mataram, atas pembelajaran, motivasi, semangat, dan ilmu, serta nasihat yang secara langsung maupun tidak langsung diberikan kepada penulis.
13. Saudara-saudara satu perjuangan Pendidikan Teknik Informatika kelas H, yang selama ini saling membantu dan memotivasi, saling belajar, serta saling menghibur.
14. Teman-teman pramuka bonlap dan manggis 49, yang selalu mendukung, memotivasi, dan menghibur penulis.

15. Teman-teman IKAMASI, yang selama diperantauan tetap solid, saling membantu dan menasehati.
16. Keluarga Besar Simbah Soemarman dan Simbah Sumowijoyo, yang selalu memotivasi, membimbing, dan membantu penulis selama ini.
17. Semua pihak yang telah banyak membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari laporan tugas akhir skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk memperbaiki laporan ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih. Akhir kata, penulis berharap semoga laporan Tugas Akhir Skripsi ini dapat bermanfaat.

Yogyakarta, Juni 2014

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Motto	v
Persembahan	vi
Abstrak	vii
Abstract	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	4
D. Perumusan Masalah	4
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	5
BAB II	
KAJIAN TEORI	7
A. Landasan Teori	7
1. Sistem Informasi	7
2. Sistem Informasi Klinik (InClinic)	11
3. Model Kesuksesan Sistem Informasi	25
B. Penelitian Yang Relevan	33

C. Kerangka Berpikir	36
D. Hipotesis	37
BAB III	
METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Objek Penelitian	38
C. Populasi	38
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Variabel Penelitian	39
F. Definisi Operasional Variabel	39
G. Instrumen Penelitian	41
H. Teknik Analisis Data	44
I. Pengujian Hipotesis	45
BAB IV	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian	46
B. Pembahasan	55
C. Keterbatasan Penelitian	59
BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Implikasi	62
C. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kisi-kisi variabel kualitas sistem	42
Tabel 2. Kisi-kisi variabel kualitas informasi	42
Tabel 3. Kisi-kisi variabel kualitas layanan	42
Tabel 4. Kisi-kisi variabel kepuasan pengguna	42
Tabel 5. Pedoman tingkat kehandalan instrument	44
Tabel 6. Reliabilitas instrument penelitian.....	44
Tabel 7. Interpretasi Koefisien Korelasi	45
Tabel 8. Data hasil penelitian kualitas sistem	47
Tabel 9. Frekuensi Kualitas Sistem	47
Tabel 10. Data hasil penelitian kualitas informasi	48
Tabel 11. Frekuensi Kualitas Informasi	49
Tabel 12. Data hasil penelitian kualitas layanan	49
Tabel 13. Frekuensi Kualitas Layanan	50
Tabel 14. Data hasil penelitian kepuasan pengguna	50
Tabel 15. Frekuensi Kepuasan Pengguna	51
Tabel 16. Product Moment X_1 -Y	51
Tabel 17. Product Moment X_2 -Y	53
Tabel 18. Product Moment X_3 -Y	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jabatan dan Sistem Informasi pendukung	8
Gambar 2. Alur penggunaan sistem informasi klinik	12
Gambar 3. Fungsi & fitur sistem informasi klinik sesuai hak akses.....	122
Gambar 4. Screenshot halaman jenis dan tarif perawatan	133
Gambar 5. Screenshot halaman barang dan obat	14
Gambar 6. Screenshot biodata pegawai atau dokter	15
Gambar 7. Screenshot menu asuransi dan bank	16
Gambar 8. Screenshot pendaftaran pasien / biodata pasien.....	16
Gambar 9. Screenshot pencarian pasien.....	17
Gambar 10. Screenshot rekam medis pasien	17
Gambar 11. Screenshot antrian pasien	18
Gambar 12. Screenshot jadwal pemeriksaan di klinik	18
Gambar 13. Screenshot input perawatan pasien	19
Gambar 14. Screenshot kwitansi pembayaran yang akan dicetak	19
Gambar 15. Screenshot statistik perawatan klinik	20
Gambar 16. Screenshot statistik perawatan pasien	21
Gambar 17. Screenshot jasa medis yang diterima setiap dokter	21
Gambar 18. Screenshot jadwal perawatan pasien	22
Gambar 19. Screenshot jadwal dokter	23
Gambar 20. Screenshot penggunaan obat	23
Gambar 21. Screenshot laporan keuangan klinik	24
Gambar 22. Screenshot penjualan barang bukan obat.....	24
Gambar 23. Screenshot pengaturan pengguna.....	25
Gambar 24. Model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (1992)	256
Gambar 25. Model kesuksesan sistem informasi D&M (2003)	25
Gambar 26. Kerangka berfikir.....	37

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan sistem informasi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Sistem informasi pada saat ini menjadi sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi, perusahaan, maupun perorangan untuk mendapat kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam mengolah dan memperoleh data dan atau informasi.

Dengan mempertimbangkan berbagai solusi yang ditawarkan oleh sistem informasi, penerapan sistem informasi pun tidak hanya terbatas pada bidang komputer dan teknologi informasi, tetapi juga telah diterapkan dalam berbagai aspek kehidupan, tidak terkecuali pada dunia kesehatan.

Dalam dunia kesehatan, dalam hal ini suatu klinik kesehatan, terdapat banyak masalah yang dialami terkait dengan data-data serta informasi pasien, pegawai, jadwal, rekam medis, antrian, obat-obatan, perawatan, keuangan, jumlah dan efektifitas pegawai serta ruangan, dan lain sebagainya. Masalah tersebut meliputi dalam proses memasukkan data dan pencarian terutama bila belum menggunakan komputer hal tersebut akan sulit dan membutuhkan waktu yang tidak sedikit.

Sistem informasi Klinik (InClinic) yang dikembangkan oleh Interkoneksi Persada merupakan sistem informasi yang dikembangkan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh suatu klinik, dan memberikan kemudahan terkait dengan pendaftaran pasien, pencarian dan pencatatan rekam medis,

pencatatan pembayaran, pembuatan jadwal praktik dan jadwal antrian, pencarian data pegawai/dokter, pencarian obat, pencarian tarif perawatan, pembuatan laporan mengenai jadwal pasien, pasien lama/baru, perawatan, jadwal dokter, jasa medis, keuangan, dan penjualan barang, yang nantinya informasi tersebut dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan klinik. Selain memudahkan, tentunya tidak akan membutuhkan waktu yang banyak untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Namun demikian, belum pernah dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimanakah kesuksesan sistem informasi klinik tersebut. Sehingga perlu dilakukan penelitian terhadap sistem informasi klinik untuk dapat mengetahui dengan pasti bagaimana kesuksesan system informasi tersebut dilihat dari segi:

1. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna
2. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna
3. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna
4. Pengaruh kualitas informasi terhadap pemakaian
5. Pengaruh kualitas sistem terhadap pemakaian
6. Pengaruh kualitas layanan terhadap pemakaian
7. Pengaruh pemakaian terhadap kepuasan pengguna dan sebaliknya
8. Pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih dan sebaliknya
9. Pengaruh pemakaian terhadap manfaat bersih dan sebaliknya

Selain itu dengan dilaksanakan penelitian terhadap sistem informasi klinik, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam

mengembangkan sistem informasi klinik.

B. Identifikasi Masalah

1. Pencarian informasi pasien pada klinik yang belum menggunakan sistem informasi sulit dan lama.
2. Pencarian informasi pegawai pada klinik yang belum menggunakan sistem informasi sulit dan lama.
3. Pencarian informasi tentang perawatan pada klinik yang belum menggunakan sistem informasi sulit dan lama.
4. Pencarian informasi jadwal pasien dan dokter pada klinik yang belum menggunakan sistem informasi sulit dan lama.
5. Analisa tentang efektifitas pegawai dan ruangan pada klinik yang belum menggunakan sistem informasi sulit dan lama.
6. Laporan keuangan pada klinik yang belum menggunakan sistem informasi sulit dan lama.
7. Kesuksesan sistem informasi klinik belum pernah diteliti.
8. Belum dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada system informasi klinik
9. Belum dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada system informasi klinik
10. Belum dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna pada system informasi klinik
11. Belum dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas informasi terhadap pemakaian pada system informasi klinik

12. Belum dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem terhadap pemakaian pada system informasi klinik
13. Belum dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap pemakaian pada system informasi klinik
14. Belum dilakukan penelitian mengenai pengaruh pemakaian terhadap kepuasan pengguna dan sebaliknya pada system informasi klinik
15. Belum dilakukan penelitian mengenai pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih dan sebaliknya pada system informasi klinik
16. Belum dilakukan penelitian mengenai pengaruh pemakaian terhadap manfaat bersih dan sebaliknya pada system informasi klinik

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah dan agar tidak menyimpang dari judul, serta keterbatasan sumber daya peneliti, maka peneliti memberikan batasan masalah dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean yang telah diperbaharui pada tahun 2003. Meliputi pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik yang dikembangkan oleh CV. Interkoneksi Persada. Serta dengan menggunakan populasi adalah pengguna pada klinik Perigigi dan klinik Cosmodent.

D. Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna?

3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas sistem pada sistem informasi klinik, dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada sistem informasi klinik, dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.
3. Untuk mengetahui kualitas informasi pada sistem informasi klinik, dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pengguna:

Dengan mengetahui bagaimana kelayakan sistem informasi klinik, secara tidak langsung pengguna akan mendapatkan keuntungan dengan adanya *updatesistem* dari pengembang terkait dengan kelayakan sistem.

2. Bagi Peneliti:

- a. Peneliti dapat mengetahui bagaimana kualitas sistem pada sistem informasi klinik dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.
- b. Peneliti dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada sistem informasi klinik dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.
- c. Peneliti dapat mengetahui bagaimana kualitas informasi pada sistem informasi klinik dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.
- d. Peneliti dapat mengetahui bagaimana kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap sistem informasi klinik.

3. Bagi Pengembang Sistem:

- a. Pengembang dapat mengetahui bagaimana kualitas sistem pada sistem dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik.
- b. Pengembang dapat mengetahui bagaimana kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik.
- c. Pengembang dapat mengetahui bagaimana kualitas informasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik.
- d. Pengembang dapat mengetahui bagaimana kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap sistem informasi klinik.
- e. Dengan mengetahui kelayakan sistem, maka pengembang dapat mengembangkan *update* sistem maupun sistem lain yang lebih baik.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan kombinasi antar prosedur kerja, informasi, pengguna, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi (Alter, 1992). Sistem Informasi diharapkan mampu menyediakan informasi yang *up-to-date* dan akurat, salah satunya adalah dengan menyimpan seluruh data-data yang ada secara detail. Misal menyimpan transaksi pembelian, nama pembeli, catatan medis dan lain sebagainya. Sehingga ketika dibutuhkan data-data tersebut dapat diolah untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan dan mudah dimengerti.

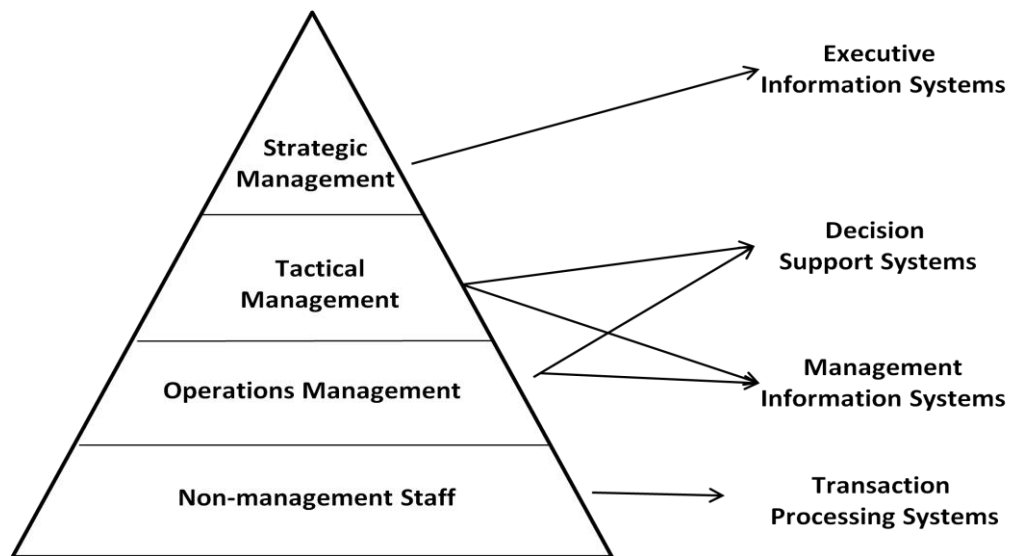
a. Jenis-jenis sistem informasi

Dalam sebuah organisasi setiap level pekerjaan/jabatan membutuhkan informasi yang berbeda-beda, sehingga membutuhkan fungsi-fungsi yang berbeda dari sistem informasi maupun sistem informasi yang berbeda pula. Misal:

- 1) *Non-Management Staf* melakukan transaksi penjualan maupun mencetak kwitansi pembayaran.
- 2) *Operational Management* bertanggung jawab terhadap transaksi yang sedang berjalan dan masalah-masalah yang mungkin terjadi.
- 3) *Tactical Management* menentukan budgets, target, dan rencana-rencana tertentu.

- 4) *Strategic Management* menentukan tujuan jangka panjang suatu organisasi/perusahaan.

Berikut merupakan gambaran level pekerjaan/jabatan dengan sistem informasi pendukung yang dibutuhkan.



Gambar 1. Jabatan dan Sistem Informasi pendukung
Berikut merupakan sistem informasi pendukung pada setiap level pekerjaan/jabatan.

1) *Transaction Processing Systems*

Pada bagian paling bawah pada gambar 1, *transaction processing systems* (TPS) dapat membantu aktifitas yang dilakukan oleh *non-management staf*. TPS secara umum berhubungan langsung dengan transaksi terhadap database suatu organisasi. Pengguna sistem informasi ini menggunakan sistem untuk langsung mengambil data dan memasukkannya ke komputer (database). Misal nota pembelian di supermarket yang dihasilkan oleh TPS, dan detail dari setiap pembelian akan disimpan dalam database.

2) *Management Information Systems*

Bagian selanjutnya adalah operations management, dimana sistem dibutuhkan untuk membantu memonitor dan mengontrol transaksi. *Management Information Systems* (MIS) menggunakan data yang telah diproses oleh TPS untuk menghasilkan laporan-laporan yang dibutuhkan untuk memonitor dan mengontrol transaksi. MIS bertujuan untuk mengatasi kesulitan dalam pengolahan data yang besar.

3) *Decision Support Systems*

Tactical managers bertanggung jawab untuk memastikan bahwa rencana-rencana dan sasaran-sasaran yang telah ditentukan oleh *Strategic Management* dapat dicapai. Mereka tidak berfokus pada setiap transaksi satu persatu, tetapi pada gambaran yang lebih besar dan menyeluruh. Misal penjualan dalam periode tertentu dan daerah tertentu. MIS juga dapat memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk membantu pengambilan keputusan.

4) *Executive Information Systems*

Setiap manajer pada level *strategic management* membutuhkan data dan informasi yang berbeda-beda. Manajer-manajer tersebut bertanggung jawab untuk membuat strategi organisasi/perusahaan. Mereka membutuhkan sistem informasi yang dapat membantu mereka mengidentifikasikan masalah, kesempatan dan tren yang dapat meningkatkan maupun mengurangi posisi

organisasi/perusahaan tersebut. *Executive Information System* (EIS) dikembangkan untuk membantu menemukan dan mengidentifikasi beberapa hal-hal penting dari laporan-laporan yang ada. Data dan informasi yang saling berhubungan dengan kinerja keseluruhan perusahaan dikumpulkan, dianalisa dan disajikan (biasanya dalam bentuk gambar). Bila ditemukan suatu masalah, EIS mampu memecah laporan-laporan tersebut menjadi lebih detail sehingga mampu membantu *Strategic management* memahami dan menemukan penyebab masalah tersebut.

b. *Office Automation System* (OAS)

Office Automation System (OAS) merupakan jenis sistem informasi lainnya yang tidak diklasifikasikan berdasarkan tingkat jabatan dalam suatu organisasi tetapi memiliki peranan penting pada semua pengguna di semua jabatan.

- 1) Program pengolah kata (*Word processing software*) digunakan untuk membuat dan mengolah dokumen elektronik. Dengan software pengolah kata ini, dokumen dibuat secara elektronik sehingga perbaikan atau perubahan dapat dilakukan sebelum dicetak.
- 2) Program pengolah angka (*Spreadsheets*) digunakan untuk mengolah angka. *Spreadsheets software* memudahkan pengguna untuk membuat cash flow, budget dan pengolahan pada masalah-masalah yang memerlukan analisa secara kuantitatif.

3) Program pengolah data (*Data management software*) digunakan untuk membuat dan mengolah data-data seperti pembeli, pekerja, pasien, dan lainnya.

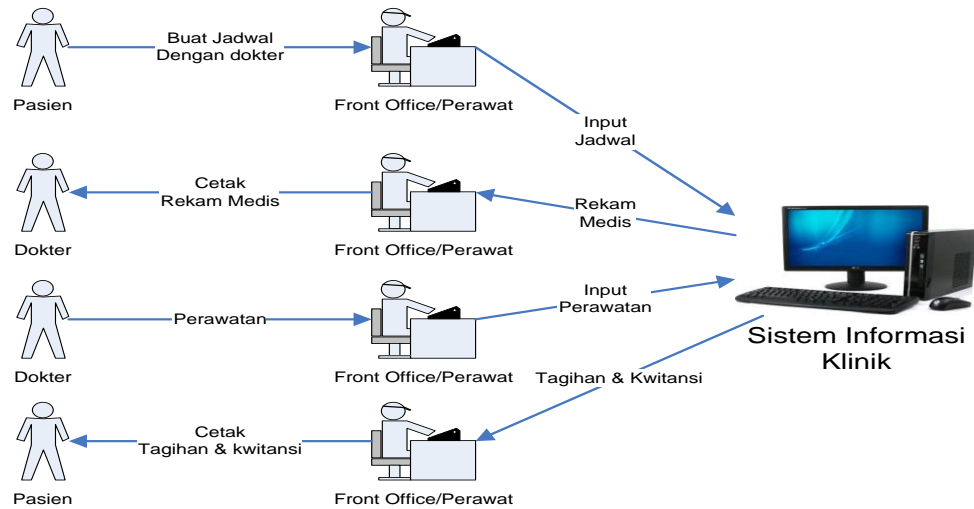
4) *Presentation graphics software* digunakan untuk membuat presentasi. Hal ini sangat membantu dalam pelatihan, seminar, marketing dan dalam membuat presentasi untuk laporan.

2. Sistem Informasi Klinik (InClinic)

InClinic merupakan sebuah sistem informasi manajemen yang dikembangkan oleh CV. Interkoneksi Persada yang bertujuan untuk menjawab permasalahan yang dihadapi klinik kesehatan, terutama dalam proses digitalisasi dan otomatisasi. Sistem informasi klinik menggunakan database MySQL dan bahasa pemrograman PHP dan HTML.

Sistem informasi klinik dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, dengan berbagai fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, dengan fungsi utama adalah fitur-fitur terkait administrasi dan keuangan. Pengguna yang berkaitan langsung dengan system informasi ini adalah perawat dan *front office*, sedangkan pengguna yang tidak berkaitan langsung dengan system informasi ini adalah dokter dan pemilik klinik. Perawat dan *front office* menggunakan sistem informasi klinik untuk memasukkan data pasien, mencari statistik perawatan, mencetak tagihan. Dokter mendapat manfaat secara tidak langsung dari penggunaan sistem informasi klinik, yaitu berupa *print out* rekam medis pasien, pendapatan yang didapat dari perawatan pasien.

Berikut merupakan diagram alur penggunaan sistem informasi klinik.



Gambar 2. Alur penggunaan sistem informasi klinik

Pada sistem informasi klinik terdapat fitur-fitur dan fungsi yang disesuaikan dengan kebutuhan serta hak akses pengguna. Berikut merupakan diagram fitur dan fungsi pada sistem informasi klinik sesuai dengan hak akses pengguna.



Gambar 3. Fungsi & fitur sistem informasi klinik sesuai hak akses

Adapun detail dan penjelasan fitur dan fungsi yang dimiliki oleh sistem informasi klinik sebagai berikut:

a. Master Data

Master data merupakan kumpulan fitur-fitur yang digunakan untuk mengatur informasi dan data-data yang jarang berubah-ubah, beberapa diantaranya adalah tarif perawatan, kategori perawatan, inventaris. Selain itu juga terdapat fitur terkait dokter dan pegawai serta pengaturan pengguna.

1) Jenis dan Tarif Perawatan

Jenis dan tarif perawatan merupakan fitur yang berguna untuk menambah, mengubah, serta menghapus perawatan dan biaya operasional serta harga yang akan dikenakan kepada pasien.

Kode	Perawatan/Tindakan	Tarif	Masker, dll	Bahan	Lab	Perawat	Netto	Operator	Klinik
1	Konsultasi/Pemeriksaan/Resep	20.000	0	0	0	3.000	17.000	8.500	8.500
10	Alveolektomi per regio	250.000	4.000	25.000	0	3.000	218.000	119.900	98.100
11	Frenektomi	500.000	4.000	50.000	0	3.000	443.000	221.500	221.500
12	Perawatan dry socket	100.000	4.000	10.000	0	3.000	83.000	41.500	41.500
13	Ekskripsi mucocelfibromalepu	250.000	4.000	25.000	0	3.000	218.000	109.000	109.000

Gambar 4. Screenshot halaman jenis dan tarif perawatan

2) Barang / obat

Barang/obat merupakan fitur untuk mengolah data obat dan barang terdiri dari: harga beli, harga jual, stok, kode barang, nama barang.

Pasien Jadwal Master Data Penjualan Barang Logout

Barang/Obat

Kode

1

Status

☐ barang ☒ obat

Nama Obat

obat tidur

Harga

10000

Stok

200

Sekali pakai

☒ Ya ☐ Tidak

Pengurang

0.2

Pengeluaran

Edit

Update

Pemakaian

Baru

Hapus

Kode	Nama Barang / Obat	Harga Jual
1	obat tidur	10.000
2	obat bius	20.000

Friday, 07-09-2012 09:21:45

Inventaris Himpun Kadaluwarsa Ada 0 Item

Hubungi Kami


Gambar 5. Screenshot halaman barang dan obat

3) Biodata Pegawai / Dokter

Biodata pegawai/dokter merupakan fitur untuk mengelola (menambah, mengubah, dan menghapus) dokter dan pegawai yang ada di klinik.

Pasien Jadwal Master Data Penjualan Barang Logout

Biodata Pegawai

Nomor	<input type="text" value="2"/>	<input type="checkbox"/> Pegawai Tetap	Pendidikan	<input type="text" value="S1"/>	
Nama	<input type="text" value="drg Wulan Prastiwi Palasky"/>		Identitas	<input type="text" value="KTP"/>	
Gender	<input type="text" value="Perempuan"/>		Nomor Identitas	<input type="text"/>	
Status	<input type="text" value="dokter"/>		Agama	<input type="text" value="Islam"/>	
Keahlian	<input type="text" value="medis"/>		Status Perkawinan	<input type="text" value="Menikah"/>	
Tmp, Tanggal Lahir	<input type="text" value="Palembang"/>	<input type="text" value="1988-07-01"/>	Kebangsaan	<input type="text" value="Indonesia"/>	
Referensi	<input type="text"/>		Tanggal Bergabung	<input type="text" value="2012-06-19"/>	
Foto	<input type="button" value="Choose File"/> No file chosen				
User Name	<input type="text"/>				
Password	<input type="text"/>				

Simpan Baru Hapus

Alamat Rumah

Alamat	<input type="text" value="jl wates km 3 Griya Alvita B15 ngestiharjo Kasihan"/>
Kota	<input type="text" value="Yogyakarta"/>
Kode Pos	<input type="text"/>
No. Telephone/HP	<input type="text" value="08170427793"/>

Gambar 6. Screenshot biodata pegawai atau dokter

4) Asuransi dan Bank

Asuransi dan bank merupakan fitur yang digunakan untuk mengelola Bank dan Asuransi yang dapat digunakan pasien, yang nantinya akan berhubungan dengan menu untuk pembayaran.

Kode	Nama Perusahaan	Kontak	Telepon
------	-----------------	--------	---------

Gambar 7. Screenshot menu asuransi dan bank

b. Pendaftaran Pasien / Biodata Pasien

Pendaftaran pasien/biodata pasien adalah fitur untuk mengelola pasien yang menjadi member klinik tersebut. Pada fitur ini juga terdapat fungsi untuk mengunggah foto-foto terkait kondisi pasien, misal hasil ronsen.

Nomor RM	Nomor Family Tree	Nama	Gender / Marga	Orang Tua	Tempat Lahir	Tanggal Lahir	Identitas	Foto	Agama	Status Keluarga	Pekerjaan	Tanggal Pendaftaran	Upload Gambar Lain	Dikonsul Oleh
A.0011		Ade Handayani	Perempuan			1984-06-02	KTP	Choose File No file chosen	Islam	Anak	Wiraswasta	2012-06-18	Choose File	Drg.Diana

Gambar 8. Screenshot pendaftaran pasien / biodata pasien

c. Pencarian Data Pasien

Pencarian pasien merupakan fitur untuk mencari pasien yang telah menjadi member pada klinik yang menggunakan sistem informasi klinik. Pencarian pasien dapat berdasarkan: nama, bulan lahir, nomor rekam medis, alamat, telepon, dan berapa nominal telah ia gunakan untuk berobat.

Nama Pasien	RM	L/P	Tanggal Lahir	Alamat Rumah	Telepon	Nama Orang Tua	ID
Ade Handayani	A.0011	P	02-06-1984	Jl. ngadimulya pakuncen	08197495308		KTP
Adj	A.0017	L	17-05-1984	Blunyahrejo	08121598880		KTP
Budi Stiadi	B.002	L	28-12-1979	Jl. Magelang km 7,5	081931737027		KTP
Candida Andriadi	C.005	L	19-05-1977	Rejosari Jagalan JBS RT 05/RW 06 Surakarta	085743054119		KTP
Candra Andriadi	C.005	L	19-05-1977	Rejosari Jagalan rt 05 rw 06 Surokarta	085743054119		KTP

Gambar 9. Screenshot pencarian pasien

d. Rekam Medis

Rekam medis merupakan fitur untuk mencari dan melihat catatan perawatan-perawatan apa saja yang telah dijalani pasien selama ini.

Tanggal	Job ID	Umur	Dokter	Lanjutan	Perawatan
---------	--------	------	--------	----------	-----------

Gambar 10. Screenshot rekam medis pasien

e. Antrian Pasien

Antrian pasien adalah fitur untuk melihat, serta memantau antrian pasien yang sedang berlangsung. Dengan fitur ini juga, dapat dilihat antrian untuk beberapa hari kedepan. Pasien juga dapat mengantri dengan fitur ini, sekaligus memilih siapa dokter yang akan menanganinya.

Antrian	Antrian Dokter	Pasien	Telephone	Dokter	Ket	Daftar/jadwal	SMS
Jumlah Pasien				0			<input type="button" value="All"/> <input type="button" value="SMS"/>

Gambar 11. Screenshot antrian pasien

f. Transaksi

1) Jadwal Periksa

Jadwal periksa merupakan daftar pasien, dokter dan ruangan yang digunakan untuk pemeriksaan dan perawatan pasien.

Jam	Operating Room 1	Operating Room 2	Operating Room 3	Operating Room 4
08:00				
09:00	Agus (09:00:00 - 00:00:00)			
10:00				

Gambar 12. Screenshot jadwal pemeriksaan di klinik

2) Perawatan

Perawatan adalah fitur yang digunakan untuk memasukkan perawatan-perawatan apa saja yang telah dilakukan kepada pasien. Hasil dari masukkan ini nantinya digunakan untuk kwitansi, rekam medis, serta report terkait perawatan dan jasa medis.

Jadwal Perawatan Barang / Obat Pembayaran

Job ID: 2
 Lanjutan Dari Job ID:
 Dokter: drg Wulan Prastiwi Palasky
 % Dokter: 50%
 Perawatan: Alveolektomi per regio
 Biaya @:
 Jumlah:
 Sub Total:
 Nomor Gigi:
 Biaya Klinik Lainnya:
 Diagnosa:
 Status Perawatan: ☐ Belum ☐ Selesai
 Asisten:
 Perawat:
 Next Visit:
 Catatan:
 Simpan Baru Hapus

Job ID	Job Lanjutan	Dokter	Perawatan	Biaya
2		drg Wulan Prastiwi Palasky	Eksposure gigi dalam	500000

Jumlah Perawatan: 1 Total Perawatan: 500000

Gambar 13. Screenshot input perawatan pasien

3) Print out kwitansi

Print out kwitansi merupakan kwitansi pembayaran pasien terhadap perawatan yang telah dilakukan dan dapat di cetak.

Kepada Yth / To	Nomor Kartu / Account Number
Agus Wonosari	A.003

Detail Transaksi / Transaction Detail

Tanggal / Date	Keterangan Transaksi / Transaction Description	Jumlah / Amount
12-09-2012	Job ID: 2, Dokter: drg Wulan Prastiwi Palasky, Eksposure gigi dalam. Jumlah: 1	500.000
12-09-2012	No. Kwitansi: 1, Pembayaran: dp / CASH	500.000
Total Perawatan / Total Treatment		500.000
Total Bahan + Obat / Total Material + Drug		0
Total Perawatan / Grand Total		500.000

Ringkasan Tagihan / Account Summary		
Total Perawatan + Bahan dan Obat	Total Pembayaran	Total Tagihan
500.000	500.000	0
Total Treatment + Material and Drug	Total Payment	Total Balance
Pembayar		Kasir
Payee Signature		Kassa Signature

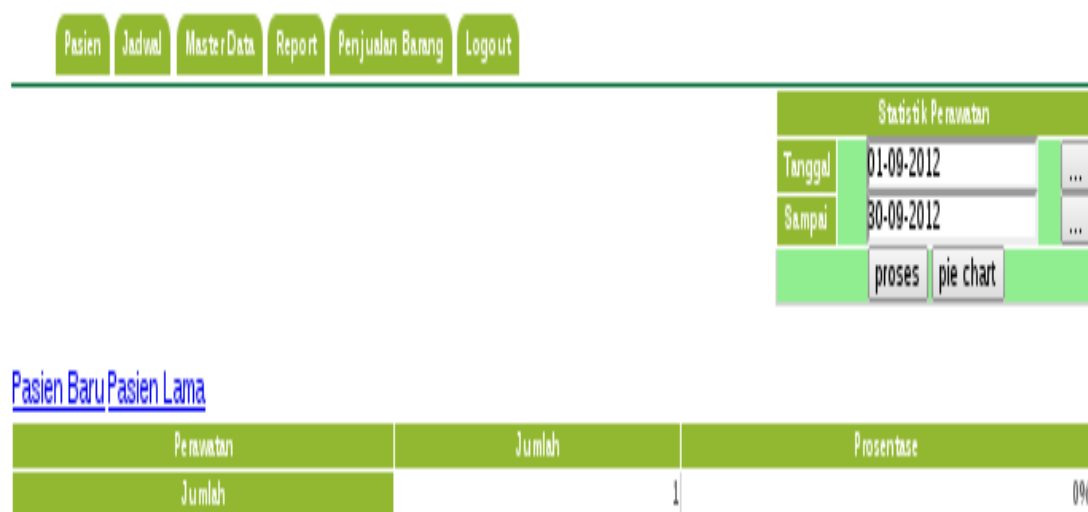
Gambar 14. Screenshot kwitansi pembayaran yang akan dicetak

g. Report

Report merupakan kumpulan fitur yang berfungsi sebagai laporan mengenai pasien, perawatan, dokter, dan keuangan klinik. Laporan yang ada merupakan hasil pengolahan dari berbagai input sebelumnya, misal input pada saat perawatan pasien dan pembayaran. Laporan-laporan yang ada diharapkan mampu menjadi penunjang dalam pengambilan kebijakan untuk pengembangan klinik.

1) Statistik Perawatan

Statistik perawatan merupakan report terhadap perawatan apa saja yang telah dilakukan dalam kurun waktu tertentu. Statistik perawatan juga dilengkapi dengan jumlah dan persentase perawatan tersebut dilakukan, sehingga nantinya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan klinik.



Gambar 15. Screenshot statistik perawatan klinik

2) Statistik Pasien

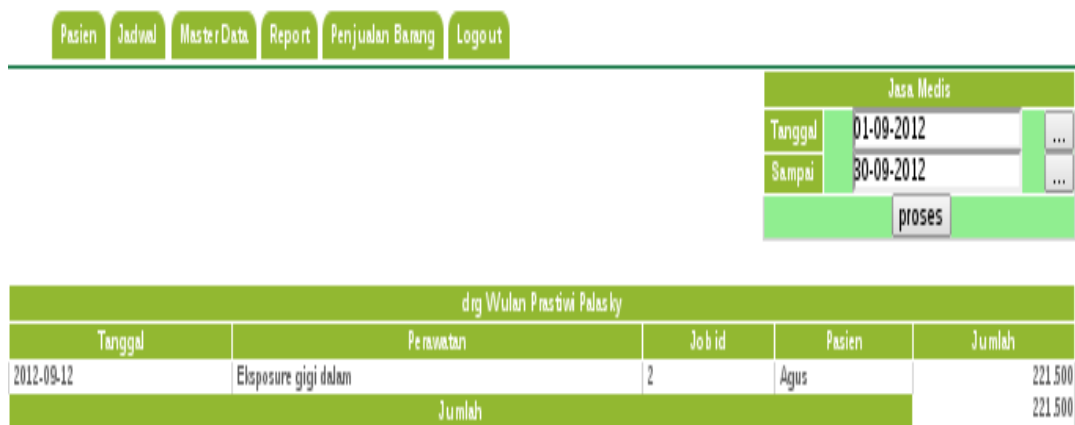
Statistik pasien merupakan laporan mengenai berapa kali pasien melakukan perawatan. Pasien digolongkan menjadi beberapa kategori, yaitu pasien lama, pasien baru, dan pasien yang dibawa atau mendapat referensi dari dokter yang bekerja di klinik.



Gambar 16. Screenshot statistik perawatan pasien

3) Jasa Medis per dokter

Jasa medis merupakan fitur yang digunakan untuk melihat berapa besar jasa medis yang diterima dan dibayarkan kepada masing-masing dokter dan berapa yang didapat oleh klinik.



Gambar 17. Screenshot jasa medis yang diterima setiap dokter

4) Jadwal Pasien

Jadwal pasien adalah laporan tentang jadwal perawatan yang telah dilakukan kepada pasien. Laporan ini terkait dengan tanggal, jam, dokter dan ruangan yang digunakan.

Pasien
Jadwal
Master Data
Report
Penjualan Barang
Logout

Jadwal Perawatan

Tanggal
01-09-2012
...

Sampai
12-09-2012
...

proses

chart

Operating Room 1					
Tanggal	Job Id	Lanjutan	Pasien	Dokter	Mulai
2012-09-13	2		Agus	drg Wilan Prastini Palasky	0900
Jumlah Pasien					1

Operating Room 2					
Tanggal	Job Id	Lanjutan	Pasien	Dokter	Mulai
Jumlah Pasien					0

Operating Room 3					
Tanggal	Job Id	Lanjutan	Pasien	Dokter	Mulai
Jumlah Pasien					0

Operating Room 4					
Tanggal	Job Id	Lanjutan	Pasien	Dokter	Mulai
Jumlah Pasien					0

Gambar 18. Screenshot jadwal perawatan pasien

5) Jadwal Dokter

Jadwal dokter merupakan laporan dan rencana perawatan dokter baik yang sudah dilakukan maupun yang baru akan dilaksanakan terhadap pasien.

Pasien	Jadwal	Master Data	Report	Penjualan Barang	Logout
<div> <div>Jadwal Dokter</div> <div> Tanggal: 01-09-2012 Sampai: 30-09-2012 Dokter: drg Wulan Prastiwi </div> <div>proses</div> </div>					
Operating Room 1					
Tanggal	Job Id	Lanjutan	Pasien	Dokter	Mulai
13-09-2012	2		Agus	drg Wulan Prastiwi Palasky	09:00
Jumlah Pasien					1
Operating Room 2					
Tanggal	Job Id	Lanjutan	Pasien	Dokter	Mulai
Jumlah Pasien					0
Operating Room 3					
Tanggal	Job Id	Lanjutan	Pasien	Dokter	Mulai
Jumlah Pasien					0
Operating Room 4					
Tanggal	Job Id	Lanjutan	Pasien	Dokter	Mulai
Jumlah Pasien					0

Gambar 19. Screenshot jadwal dokter

6) Penggunaan Obat

Penggunaan obat merupakan fitur untuk melihat laporan penggunaan obat serta biaya yang harus dikeluarkan dalam penggunaan obat tersebut.

Pasien	Jadwal	Master Data	Report	Penjualan Barang	Logout
<div> <div>Penggunaan Obat</div> <div> Periode: <input type="radio"/> Harian <input checked="" type="radio"/> Bulanan <input type="radio"/> Tahunan Tanggal: 12-09-2012 </div> <div>proses print</div> </div>					
No	Obat	Harga Beli	Penggunaan		
1	obat tidur	10.000			0
2	obat bius	20.000			0
Total					0

Gambar 20. Screenshot penggunaan obat

7) Laporan Keuangan Sederhana

Laporan keuangan terkait dengan pendapatan klinik dari perawatan pasien dan penjualan barang, serta pengeluaran klinik terkait jasa medis, pengeluaran obat dan perawat.

Pasien	Jadwal	Master Data	Report	Penjualan Barang	Logout
--------	--------	-------------	--------	------------------	--------

Jasa Medis	
Tanggal	01-09-2012
Sampai	30-09-2012
proses print	

No	Keterangan	Pendapatan	BHP	Sisa	Jasa Medis	Klinik	Total
1	drg. Viliun Prastivi Palasky	500.000	7.000	493.000	221.500	221.500	443.000
2	drg. Dian Yosi Arinawati	0	0	0	0	0	0
Total		500.000	7.000	493.000	221.500	221.500	443.000

Gambar 21. Screenshot laporan keuangan klinik

h. Penjualan Barang non obat

Penjualan barang non obat adalah fitur bagi klinik untuk menjual barang non obat, misal alat-alat kesehatan, dan pembeli tidak perlu menjadi member/pasien klinik tersebut.

Pasien	Jadwal	Master Data	Report	Penjualan Barang	Logout
--------	--------	-------------	--------	------------------	--------

Penjualan Barang																			
Kode	<input type="text"/>	Pencarian Barang																	
Nama Barang	<input type="text"/>	<input type="text"/>																	
Harga	<input type="text"/>	<input checked="" type="radio"/> Nama <input type="radio"/> Kode <input type="radio"/> Stok <input type="radio"/> Harga																	
Jumlah	<input type="text"/>	<input type="button" value="Cari"/>																	
Total	<input type="text"/>																		
<input type="button" value="Simpan"/> <input type="button" value="Baru"/>																			
<table> <tr> <th colspan="4">Nama Barang / Obat</th> </tr> <tr> <th>Barang</th><th>Harga</th><th>Jumlah</th><th>Subtotal</th></tr> <tr> <td colspan="4" style="height: 150px;"></td></tr> <tr> <td colspan="3">Total</td><td>0</td></tr> </table>				Nama Barang / Obat				Barang	Harga	Jumlah	Subtotal					Total			0
Nama Barang / Obat																			
Barang	Harga	Jumlah	Subtotal																
Total			0																
<input type="button" value="Beli"/> <input type="button" value="Batal"/>																			

Gambar 22. Screenshot penjualan barang bukan obat

i. Setting User

Setting user adalah fitur untuk mengelola pengguna yang dapat menggunakan sistem informasi klinik.

User id	Nama	Password
6	slamet tjahyadi	ceo
2	inklinik	inklinik
1	admin	admin
7	abanx sonex	volunteer05
8		

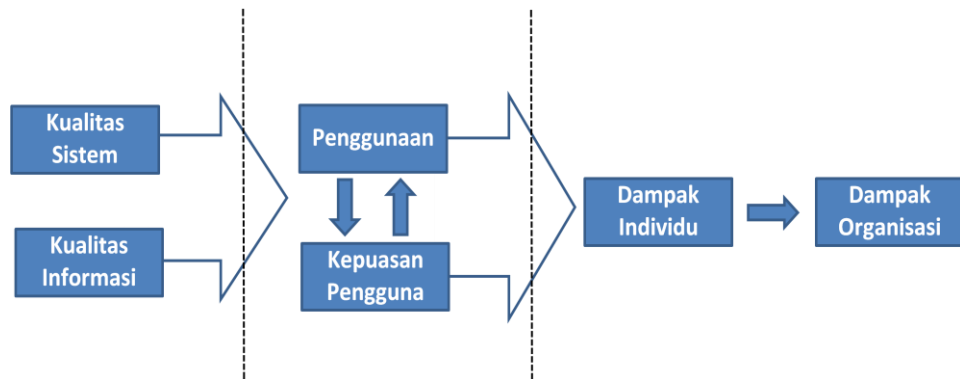
Gambar 23. Screenshot pengaturan pengguna

3. Model Kesuksesan Sistem Informasi

Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi, dan salah satunya adalah DeLone dan McLean (1992). Model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean cepat mendapat tanggapan karena model tersebut sederhana, valid, dan memang sedang dibutuhkan untuk menjadi acuan dalam membuat sistem informasi yang dapat diterapkan dengan sukses (Jogiyanto, 2007), selain itu dari hasil penelitian Nils Urbach, Stefan Smolnik, dan Gerold Riempp dengan judul *A Methodological Examination of Empirical Research on Information System Success: 2003 to 2007*, menunjukkan bahwa model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean merupakan model yang paling banyak digunakan sebagai ukuran kesuksesan sistem informasi.

Berdasarkan teori-teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang telah

dikaji, DeLone dan McLean pada tahun 1992 kemudian mengembangkan suatu model parsimoni yang mereka sebut dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (D&M IS Success Model):



Gambar 24. Model kesuksesan system informasi DeLone & McLean (1992)

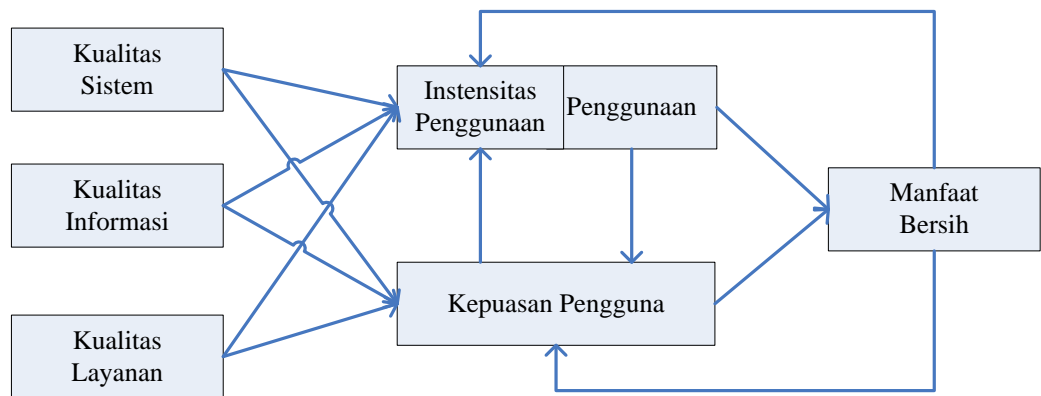
Model tersebut merefleksikan ketergantungan dari enam faktor pengukur (variabel) kesuksesan sistem informasi, enam faktor tersebut adalah:

- a. Kualitas sistem (*system quality*)
- b. Kualitas informasi (*information quality*)
- c. Penggunaan (*use*)
- d. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*)
- e. Dampak individual (*individual impact*)
- f. dampak organisasi (*organization impact*)

Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model ini tidak mengukur ke enam faktor pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya.

Telah banyak perubahan peran dari sistem informasi selama 10 tahun sejak model DeLone dan McLean pertama dikenalkan. Dengan mengkaji lebih

dari 100 artikel yang dipublikasikan di jurnal-jurnal sistem informasi terkenal seperti Information System Research, dan Journal of Management Information Systems, DeLone dan McLean (2003) memperbaiki dan memutakhirkan modelnya. Berikut merupakan model kesuksesan sistem informasi D&M (2003):



Gambar 25. Model kesuksesan sistem informasi D&M (2003)

- a. Menambah dimensi kualitas pelayanan (*service quality*)
- b. Menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*) menjadi satu variable yaitu manfaat-manfaat bersih (*net benefits*)
- c. Menambahkan dimensi minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*).

Berikut ini merupakan pengukuran-pengukuran yang kesuksesan e-commerce yang dapat diklasifikasikan ke dalam model kesuksesan informasi DeLone & McLean (2003).

2. Indikator-indikator

Berdasarkan model kesuksesan sistem informasi D&M pada tahun 1992 dan 2003, terdapat beberapa variabel yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. Berikut merupakan beberapa indikator yang digunakan dalam variabel-variabel tersebut.

a. Kualitas Sistem

Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Menurut DeLone dan McLean dalam Iivari (2005) kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem dalam sistem informasi dalam sistem informasi klinik ini menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem termasuk performa sistem dan *user interface*. Dalam penelitian ini, variabel kualitas sistem dilambangkan dengan X_1 . Berikut merupakan indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem dari sistem informasi klinik.

1) Kemudahan Penggunaan

Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna, salah satunya melalui kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut. Hal ini berarti dengan penggunaan sistem informasi klinik dapat memudahkan pengguna dalam melakukan pekerjaan tertentu dibandingkan dengan cara manual.

2) Kemudahan Dipelajari

Selain memudahkan pengguna dalam melakukan pekerjaan, sistem informasi yang baik diharapkan mudah dipelajari, mudah dipahami dan tidak memerlukan waktu yang dalam dalam mempelajarinya. Dalam hal ini adalah kemudahan dipelajari oleh pengguna yang baru menggunakan sistem informasi atau pun pengguna yang beralih dari sistem informasi serupa.

3) Kecepatan Akses

Kecepatan akses suatu sistem informasi merupakan salah satu kualitas sistem informasi. Jika kecepatan akses sistem informasi cepat, maka sistem informasi tersebut memiliki kualitas yang baik.

4) Keandalan Sistem

Keandalan sistem dalam hal ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi dapat juga dilihat dari mampu atau tidaknya sistem informasi untuk melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah berarti.

5) Fleksibilitas

Fleksibilitas merupakan kemampuan sistem informasi untuk melakukan perubahan-perubahan dalam memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga pengguna merasa lebih puas.

6) Kegunaan Fitur dan Fungsi Sistem

Kegunaan dan ketersediaan fitur-fitur serta fungsi dari sistem informasi merupakan salah satu indikator untuk mengukur kualitas sistem informasi. Pengguna akan merasa puas bila sistem informasi

dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan fitur dan fungsi yang disediakan.

7) Keamanan

Sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem dapat dilihat melalui data pengguna yang disimpan oleh sistem informasi, dan bagaimana sistem informasi mengatur akses pengguna yang satu dengan pengguna yang lain.

b. Kualitas Informasi

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi mengukur kualitas *output* dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan (*reports*). Dalam penelitian ini, variabel kualitas informasi dilambangkan dengan X_2 . Berikut merupakan indikator-indikator kualitas informasi.

1) Akurasi

Bailey dan Pearson dalam Diana Garcia Smith (2007) menyatakan bahwa akurasi merupakan kebenaran dari informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan (DeLone dan McLean, 1992). Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan dan bebas dari bias.

2) Kelengkapan

Bailey dan Pearson dalam Diana Garcia Smith (2007) menyatakan bahwa kelengkapan dari kualitas informasi adalah kelengkapan isi dari informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Informasi yang lengkap adalah informasi yang mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sistem informasi tersebut.

3) Format (Bentuk)

Format/bentuk penyajian informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, menggambarkan kualitas informasi sistem informasi tersebut. Jika penyajian informasi dalam bentuk yang tepat maka informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan.

4) Ketepatan Waktu

Kualitas informasi dari sistem informasi dapat dikatakan baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu, bila informasi yang dibutuhkan terlambat, maka hal ini akan berpengaruh dalam kecepatan pengambilan keputusan, dan bila pengambilan keputusan terlambat maka akan berakibat fatal terhadap pengguna maupun organisasi.

5) Relevansi

Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik bila relevan terhadap kebutuhan pengguna, bila informasi yang dihasilkan relevan, maka informasi tersebut akan berguna. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna berbeda yang satu

dengan yang lain.

c. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan kualitas dukungan yang didapatkan oleh pengguna dari departemen sistem informasi (dalam hal ini merupakan pengembang sistem informasi klinik). Beberapa indikator kualitas layanan diantaranya adalah *responsiveness* (kecepatan respon), *technical competence* (kemampuan teknik), dan *empathy* (empati) dari pihak pengembang sistem informasi klinik (Stacie, 2008). Sedangkan Jogiyanto (2007) menyatakan bahwa salah satu indikator kualitas layanan adalah pelayanan setelahnya (*following-up service*). Dalam penelitian ini, kualitas layanan dilambangkan dengan X_3 .

d. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang telah diterapkan dan digunakan. Dalam penelitian ini, variabel kepuasan pengguna dilambangkan dengan Y . Berikut ini merupakan indikator-indikator pengukur kepuasan pengguna:

1) Efisiensi

Kepuasan pengguna dapat tercapai bila sistem informasi dapat membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana sistem informasi klinik dapat memberikan solusi

terhadap pekerjaan dan tugas pengguna secara efisien. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat.

2) Keefektivan

Keefektivan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Keefektivan sistem informasi dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang telah ditentukan.

3) Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi klinik. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi klinik telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna.

B. Penelitian Yang Relevan

1. Roldan dan Leal (2003) mengembangkan model penelitian yang berbasis pada model kesuksesan sistem informasi milik DeLone dan McLean dan mengujinya pada sistem informasi eksekutif (*executive information systems* atau EIS). Dalam penelitian tersebut,
 - a. menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna EIS.
 - b. menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna EIS.

2. Abdul Latif (2010) dalam tesisnya analisa keberhasilan Siskohat Kanwil Kementrian Agama Provinsi DIY, dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean.
 - a. Membuktikan bahwa kualitas informasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai. Kualitas informasi yang baik tercermin dari kelengkapan output laporan siskohat. Pemakai tidak merasa enggan karena output laporan dianggap tidak membingungkan.
 - b. Kualitas sistem berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Siskohat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna, sehingga mereka menggunakan kembali.
3. Gita Gowinda Kirana (2010) dalam penelitiannya terhadap penggunaan E-filling di kota Semarang, dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean membuktikan bahwa:
 - a. Kualitas informasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan user. Jika informasi yang dihasilkan lengkap, relevan, akurat, tepat waktu dan disajikan secara jelas, maka pengguna akan merasa puas.
 - b. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Jika sistem yang digunakan cepat, handal, mudah, fleksibel, dan aman dalam melindungi data pengguna, maka pengguna akan merasa puas.
4. Stacie et al (2008) melakukan penelitian terhadap 180 paper penelitian sistem informasi pada tahun 1997 sampai dengan tahun 2007. Dengan metode penelitian kualitatif studi pustaka, menyatakan bahwa terdapat:
 - a. Pada tingkat individual

- 1) Sebanyak 21 hasil penelitian dari 21 penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
 - 2) Sebanyak 15 hasil penelitian dari 16 penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
 - 3) Sebanyak 6 hasil penelitian dari 12 penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
- b. Pada tingkat organisasi
- 1) Sebanyak 2 hasil penelitian dari 3 penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
 - 2) Sebanyak 3 hasil penelitian dari 3 penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
 - 3) Sebanyak 3 hasil penelitian dari 4 penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
5. Masrek *et al*(2010)melakukan penelitian tentang keefektivan portal akademik perpustakaan, dengan menggunakan analisis korelasi pearson, dan dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean. Dalam penelitian tersebut, kuesioner digunakan untuk menangkap respon pengguna terhadap portal akademik perpustakaan. Penelitian tersebut menemukan bahwa:
- a. Kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.
 - b. Kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

- c. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

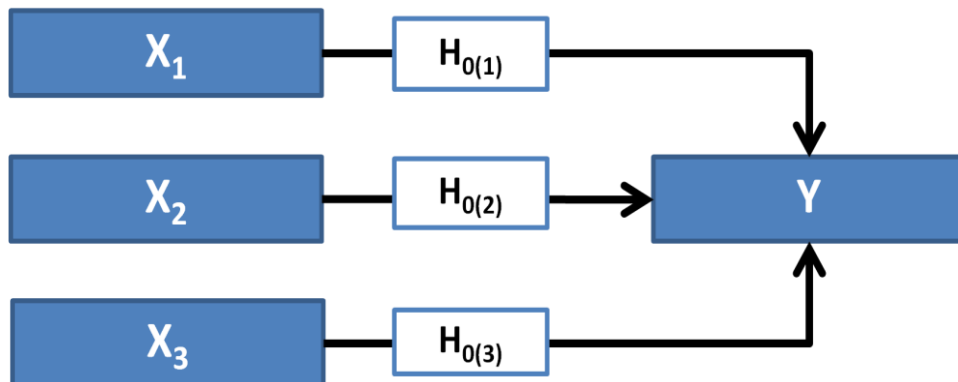
C. Kerangka Berpikir

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009:38). Dalam penelitian ini variabel penelitian dibedakan menjadi variabel bebas dan variabel terikat. Menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel lain, variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat, dan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2009:39). Berikut merupakan variabel penelitian yang digunakan, dengan lambang yang digunakan, variabel penelitian dilambangkan untuk mempersingkat penulisan baik dalam tabel, maupun dalam penggambaran.

Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel bebas adalah:

1. Kualitas sistem yang dilambangkan dengan X_1
2. Kualitas informasi yang dilambangkan dengan X_2
3. Kualitas layanan yang dilambangkan dengan X_3

Sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pengguna yang dilambangkan dengan Y .



Gambar 26. Kerangka Berfikir

D. Hipotesis

1. $H_{O(1)}$ = Tidak terdapat pengaruh antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna.
 $H_{a(1)}$ = Terdapat pengaruh antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna.
2. $H_{O(2)}$ = Tidak terdapat pengaruh antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna.
 $H_{a(2)}$ = Terdapat pengaruh antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna.
3. $H_{O(3)}$ = Tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna.
 $H_{a(3)}$ = Terdapat pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jika dilihat dari tujuan penelitian, dapat digolongkan ke dalam metode penelitian dan pengembangan. Metode penelitian dan pengembangan digunakan untuk menghasilkan dan menguji keefektifan suatu produk. Untuk dapat menghasilkan produk tertentu digunakan penelitian yang bersifat analisis kebutuhan dan untuk menguji keefektifan produk tersebut supaya dapat berfungsi di masyarakat luas (Sugiyono, 2008).

Sedangkan bila dilihat dari pengukuran dan analisis data penelitian, penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif, karena data yang digunakan dinyatakan dalam angka dan di analisis dengan teknik statistik (Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, 2010:26).

B. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah sistem informasi klinik yang dikembangkan oleh CV. Interkoneksi Persada.

C. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009:80). Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah semua orang yang telah menggunakan sistem informasi klinik dimana sistem informasi ini telah

diterapkan, yaitu di Klinik Perigigi yang beralamat di Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodan Klinik Cosmodent yang beralamat di Jl. Kusumanegara No. 134 C Yogyakarta.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner (angket). Kuesioner diberikan kepada responden setelah responden menggunakan sistem informasi klinik. Setelah responden menggunakan sistem informasi klinik, responden diminta mengisi kuesioner yang disediakan sebagai umpan balik terhadap penggunaan sistem.

E. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel penelitian dibedakan menjadi variabel bebas dan variabel terikat. Dimana yang menjadi variabel bebas adalah:

1. Kualitas sistem yang dilambangkan dengan X_1
2. Kualitas informasi yang dilambangkan dengan X_2
3. Kualitas layanan yang dilambangkan dengan X_3

Sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pengguna yang dilambangkan dengan Y .

F. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat empat variabel yang digunakan, yaitu:

1. Kualitas informasi

Kualitas informasi mengukur kualitas *output* dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi klinik, terutama dalam bentuk laporan-laporan. Berikut merupakan indikator-indikator yang

digunakan dalam penelitian ini:

- a. Akurasi
- b. Kelengkapan
- c. Bentuk
- d. Ketepatan waktu
- e. Relevansi

2. Kualitas system

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi itu sendiri. Berikut merupakan indikator-indikator yang digunakan:

- a. Kemudahan penggunaan
- b. Kemudahan dipelajari
- c. Kecepatan akses
- d. Keandalan system
- e. Fleksibilitas
- f. Kegunaan fitur dan fungsi system
- g. Keamanan

3. Kualitas layanan

Jasa yang diberikan sistem informasi tidak hanya menjadi penyedia informasi (information provider) saja, tetapi juga menjadi penyedia layanan (service provider). Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah:

- a. Kecepatan respon
- b. Kemampuan teknik

c. Pelayanan setelahnya

4. Kepuasan pengguna

Mengukur semua siklus kepuasan pengguna dalam segala aspek dalam penggunaan sistem yang merupakan respon terhadap pemakaian sistem.

Berikut merupakan indikator-indikator yang digunakan:

a. Efisiensi

b. Keefektifan

c. Kepuasan

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut dengan variabel penelitian (Sugiyono, 2009:102).

Titik tolak penyusunan instrumen penelitian adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti, dari variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikator yang akan diukur, kemudian dari indikator tersebut dijabarkan menjadi butir pertanyaan atau pernyataan. Untuk mempermudah dalam mengembangkan instrumen, maka peneliti menggunakan kisi-kisi instrumen.

1. Membuat kisi-kisi

Berikut merupakan tabel kisi-kisi instrumen variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

Tabel 1. Kisi-kisi variabel kualitas sistem.

Variabel	Indikator	Jumlah Butir	Nomor Item
Kualitas Sistem	Kemudahan penggunaan	4	1,2,3,4
	Kemudahan dipelajari	2	5,6
	Kecepatan akses	3	7,8,9
	Keandalan system	4	10,11,12,13
	Fleksibilitas	2	14,15
	Kegunaan fitur dan fungsi system	2	16,17
	Keamanan	1	18

Tabel 2. Kisi-kisi variabel kualitas informasi.

Variabel	Indikator	Jumlah Butir	Nomor Item
Kualitas Informasi	Akurasi	3	19,20,21
	Kelengkapan	1	22
	Bentuk	3	23,24,25
	Ketepatan waktu	2	26,27
	Relevansi	2	28,29

Tabel 3. Kisi-kisi variabel kualitas layanan.

Variabel	Indikator	Jumlah Butir	Nomor Item
Kualitas Layanan	Kecepatan respon	1	30
	Kemampuan teknik	2	31,32
Kualitas Layanan	Pelayanan setelahnya	2	33,34

Tabel 4. Kisi-kisi variabel kepuasan pengguna.

Variabel	Indikator	Jumlah Butir	Nomor Item
Kepuasan Pengguna	Efisiensi	2	35, 36
	Kefektifan	1	37
	Kepuasan	3	38,39,40

2. Validasi Instrumen

Instrumen yang valid merupakan alat ukur yang dapat digunakan untuk mendapatkan data yang valid, yaitu dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2009:121). Dalam penelitian ini instrumen penelitian diuji oleh tiga orang ahli. Berdasarkan validasi dari para ahli, instrumen penelitian dalam penelitian ini dinyatakan layak digunakan dengan beberapa revisi, diantaranya adalah:

- a. Pada item nomor 13 “tidak pernah terjadi kerusakan” diubah menjadi “belum pernah terjadi kerusakan”.
- b. Pada item nomor 31 “memberikan teknisi dengan pelayanan yang profesional” diubah menjadi “didukung oleh teknisi profesional yang dapat dihubungi pada saat terjadi masalah”.
- c. Pada item nomor 32 “teknisi” diubah menjadi “didukung oleh teknisi yang professional”.
- d. Pada item nomor 38 kalimat “menyenangkan ketika digunakan” diganti menjadi “menarik dan tidak membosankan”.
- e. Perbaikan antara nomor item pada angket dengan nomor item pada kisi-kisi.

3. Reliabilitas Instrumen

Instrumen yang reliabel merupakan instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, dan akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2009:121). Pengujian reliabilitas instrumen dapat menggunakan internal consistency, dimana dilakukan dengan

menganalisis dengan teknik tertentu, dalam penelitian ini menggunakan rumus Alfa Cronbach, karena data penelitian yang diperoleh adalah data interval (Sugiyono, 2007:365). Dan untuk menghitung reliabilitas dengan bantuan software IBM SPSS ver. 21.

Sedangkan sebagai pedoman untuk menentukan tingkat kehandalan instrument penelitian, digunakan interpretasi nilai r yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (2002:67) yang tersaji pada tabel 5, dan hasil uji reliabilitas tersaji pada tabel 6.

Tabel 5. Pedoman tingkat kehandalan instrumen

Koefisien Alfa Chronbach	Tingkat Kehandalan
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi
0,400 – 0,599	Cukup
0,200 – 0,399	Rendah
Kurang dari 0,200	Sangat Rendah

Tabel 6. Reliabilitas instrument penelitian

No	Variabel Penelitian	Jumlah Butir	Koefisien	Kehandalan	Keterangan
1	Kualitas Sistem	18	0,967	Sangat Tinggi	Reliabel
2	Kualitas Informasi	11	0,911	Sangat Tinggi	Reliabel
3	Kualitas Layanan	5	0,947	Sangat Tinggi	Reliabel
4	Kepuasan Pengguna	6	0,944	Sangat Tinggi	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrument yang digunakan untuk penelitian ini reliabel dengan tingkat kehandalan yang sangat tinggi.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini adalah menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif digunakan peneliti untuk mendeskripsikan data penelitian. Dan statistik inferensial digunakan peneliti

untuk menarik kesimpulan pada populasi (Sugiyono, 2009:147).

Dalam mendeskripsikan data, statistik deskriptif yang digunakan diantaranya berupa mean, median, modus, dan tabel frekuensi.

I. Pengujian Hipotesis

Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah teknik korelasi product moment. Korelansi product moment digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau rasio, dan sumber data dari dua variabel atau lebih tersebut sama.

Berikut merupakan rumus yang digunakan untuk korelasi product moment yang digunakan untuk mencari koefisien korelasi pada populasi:

$$\rho_{xy} = \frac{n\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

Sedangkan sebagai pedoman untuk memberikan interpretasi koefisiensi korelasi dapat menggunakan pedoman yang dikemukakan oleh Sugiyono(2009:184) yang terdapat pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Interpretasi Koefisien Korelasi

Koefisien Alfa Chronbach	Tingkat Keandalan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Untuk mendeskripsikan dan menguji pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik, maka pada bab ini disajikan data yang diperoleh di lapangan pada masing-masing variabel. Data hasil penelitian terdiri dari empat buah variabel yaitu tiga variabel bebas Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan satu buah variabel terikat yaitu Kepuasan Pengguna.

Penelitian ini merupakan penelitian populasi yang dilaksanakan pada desember 2013, dengan subyek penelitian adalah perawat dan front office pada Klinik Perigigi dan Klinik Cosmodent, dimana sistem informasi klinik telah diimplementasikan. Jumlah kuesioner yang diberikan adalah 12 buah, namun yang dapat digunakan hanya 10 buah karena 1 kuesioner ada yang memiliki jawaban ganda pada pertanyaan yang sama dan 1 kuesioner diisi dengan nama yang tidak sesuai.

1. Deskripsi Data

Data pada penelitian ini diambil dengan menggunakan kuesioner untuk mengukur kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

a. Kualitas Sistem

Berdasarkan data yang terkumpul dari populasi sebanyak 10 orang, data variabel kualitas informasi dapat ditabulasikan pada tabel 8. Berdasarkan data hasil penelitian pada tabel 8, maka dapat dideskripsikan juga data variabel kualitas sistem pada tabel 9, dengan bantuan pengolahan menggunakan IBM SPSS versi 21.

Tabel 8. Data hasil penelitian kualitas sistem

No.	Skor item no.																		Σ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	54
2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	53
3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	54
4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	64
5	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	54
6	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	25
7	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	44
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
9	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	61
10	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	2	3	41
Σ	26	27	30	27	27	23	28	28	28	32	23	22	24	28	28	29	27	29	468

Nilai minimum pada kualitas sistem adalah 25 dan nilai maksimum adalah 64. Hasil analisis diperoleh nilai mean 48,6, Median 53,5, modus 54, dan standar deviasi sebesar 11,983.

Tabel 9. Frekuensi Kualitas Sistem

No.	Skor	Frekuensi	Frekuensi Komulatif	Frekuensi Relatif	Frekuensi Relatif Komulatif
1	25	1	1	10%	10%
2	36	1	2	10%	20%

No.	Skor	Frekuensi	Frekuensi Kumulatif	Frekuensi Relatif	Frekuensi Relatif Kumulatif
3	41	1	3	10%	30%
4	44	1	4	10%	40%
5	53	1	5	10%	50%
6	54	3	8	30%	80%
7	61	1	9	10%	90%
8	64	1	10	10%	100%
Total		10		100%	

b. Kualitas informasi

Berdasarkan data yang terkumpul dari populasi sebanyak 10 orang, data variabel kualitas informasi dapat ditabulasikan pada tabel 10.

Tabel 10. Data hasil penelitian kualitas informasi

No.	Skor item no.											Σ
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	37
5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
6	3	2	3	1	1	2	2	2	3	3	1	23
7	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	31
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
9	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	33
10	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	31
Σ	29	22	27	26	28	28	28	29	29	31	28	305

Nilai minimum pada kualitas informasi adalah 22 dan nilai maksimum adalah 37. Hasil analisis diperoleh nilai mean 30,5, Median 32, modus 32, dan standar deviasi sebesar 4,552.

Tabel 11. Frekuensi Kualitas Informasi

No.	Skor	Frekuensi	Frekuensi Komulatif	Frekuensi Relatif	Frekuensi Relatif Komulatif
1	22	1	1	10%	10%
2	23	1	2	10%	20%
3	31	2	4	20%	40%
4	32	4	8	40%	80%
5	33	1	9	10%	90%
6	37	1	10	10%	100%
Total		10		100%	

c. Kualitas Layanan

Berdasarkan data yang terkumpul dari populasi sebanyak 10 orang, data variabel kualitas layanan dapat ditabulasikan pada tabel 12.

Tabel 12. Data hasil penelitian kualitas layanan

No.	Skor item no.					Σ
	30	31	32	33	34	
1	3	3	3	3	3	15
2	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	3	15
5	3	4	3	3	3	16
6	2	2	2	2	2	10
7	3	3	2	3	3	14
8	2	2	2	2	2	10
9	4	4	4	3	4	19
10	3	3	2	2	2	12
Σ	29	30	27	27	28	141

Nilai minimum pada kualitas informasi adalah 10 dan nilai maksimum adalah 19. Hasil analisis diperoleh nilai mean 14,1, Median 15, modus 15, dan standar deviasi sebesar 2,767.

Tabel 13. Frekuensi Kualitas Layanan

No.	Skor	Frekuensi	Frekuensi Komulatif	Frekuensi Relatif	Frekuensi Relatif Komulatif
1	10	2	2	20%	20%
2	12	1	3	10%	30%
3	14	1	4	10%	40%
4	15	4	8	40%	80%
5	16	1	9	10%	90%
6	19	1	10	10%	100%
Total		10		100%	

d. Kepuasan Pengguna

Berdasarkan data yang terkumpul dari populasi sebanyak 10 orang, data variabel kepuasan pengguna ditabulasikan pada tabel 14.

Tabel 14. Data hasil penelitian kepuasan pengguna

No.	Skor item no.						Σ
	35	36	37	38	39	40	
1	4	4	4	3	4	4	23
2	4	4	4	3	4	4	23
3	4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	3	4	3	3	21
5	4	3	4	3	4	4	22
6	3	2	2	2	2	2	13
7	3	3	3	3	3	3	18
8	2	2	2	2	2	2	12
9	3	3	3	3	4	4	20
10	3	3	2	3	2	3	16
Σ	34	32	31	29	32	33	191

Nilai minimum pada kualitas informasi adalah 12 dan nilai maksimum adalah 23. Hasil analisis diperoleh nilai mean 19,1, Median 20,5, modus 23, dan standar deviasi sebesar 4,175.

Tabel 15. Frekuensi Kepuasan Pengguna

No.	Skor	Frequency	Frekuensi Komulatif	Frekuensi Relatif	Frekuensi Relatif Komulatif
1	12	1	1	10%	10%
2	13	1	2	10%	20%
3	16	1	3	10%	30%
4	18	1	4	10%	40%
5	20	1	5	10%	50%
6	21	1	6	10%	60%
7	22	1	7	10%	70%
8	23	3	10	30%	100%
Total		10		100%	

2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi Product Moment. Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan bantuan software IBM SPSS versi 21. Berikut merupakan rangkuman hasil analisis korelasi product moment pada variabel-variabel yang telah ditentukan.

a. Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Tabel 16. Product Moment X_1 -Y

No	Variabel	X_1	Y	Sig. (2-tailed)
1	Kualitas Sistem (X_1)	1	0,838	0,002
2	Kepuasan Pengguna (Y)	0,838	1	0,002

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mencari hipotesis manakah yang diterima:

- $H_{0(1)}$ = Tidak terdapat pengaruh antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna.
- $H_{a(1)}$ = Terdapat pengaruh antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna.

Pengujian hipotesis dengan analisis product moment variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, diperoleh nilai ρ_{hitung} sebesar 0,838. Karena ρ_{hitung} bernilai positif, maka memiliki pengaruh yang positif, dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas sistem maka kepuasan pengguna dapat meningkat. Sedangkan bila dibandingkan dengan nilai yang terdapat pada tabel untuk taraf signifikansi 1%, dan dengan jumlah n adalah 10, nilai yang didapat adalah 0.765. Dalam hal ini $\rho_{hitung} > \rho_{tabel}$ ($0,838 > 0,765$) dan dengan sig. 2-tailed sebesar 0,002, sehingga $H_{a(1)}$ diterima dan $H_{0(1)}$ ditolak.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik.

Nilai koefisiensi determinasi (ρ^2) adalah sebesar $0,838^2$ yaitu sebesar 0,7022, hal ini berarti bahwa kualitas sistem dapat member pengaruh sebesar 70,22% terhadap kepuasan pengguna, sehingga masih ada 29,78% faktor atau variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

b. Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Tabel 17. Product Moment X_2 -Y

No	Variabel	X_1	Y	Sig. (2-tailed)
1	Kualitas Informasi (X_2)	1	0,821	0,004
2	Kepuasan Pengguna (Y)	0,821	1	0,004

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mencari hipotesis manakah yang diterima:

- $H_{O(2)}$ = Tidak terdapat pengaruh antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna.
- $H_{a(2)}$ = Terdapat pengaruh antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna.

Pengujian dengan analisis product moment variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, diperoleh nilai ρ hitung sebesar 0,821. Sedangkan bila dibandingkan dengan nilai yang terdapat pada tabel untuk taraf signifikansi 1%, dan dengan jumlah n adalah 10, nilai yang didapat adalah 0.765. Dalam hal ini $\rho_{hitung} > \rho_{tabel}$ ($0,821 > 0,765$) dan dengan sig. 2-tailed sebesar 0,004, sehingga $H_{a(2)}$ diterima dan $H_{O(2)}$ ditolak.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik.

Nilai koefisiensi determinasi (ρ^2) adalah sebesar 0,821² yaitu sebesar 0,6740, hal ini berarti bahwa kualitas informasi dapat

member pengaruh sebesar 67,40% terhadap kepuasan pengguna, sehingga masih ada 32,60% faktor atau variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

c. Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Tabel 18. Product Moment X_3 -Y

No	Variabel	X_1	Y	Sig. (2-tailed)
1	Kualitas Layanan (X_3)	1	0,797	0,007
2	Kepuasan Pengguna (Y)	0,797	1	0,007

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mencari hipotesis manakah yang diterima:

- $H_{O(3)}$ = Tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna.
- $H_{a(3)}$ = Terdapat pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna.

Pengujian dengan analisis product moment variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, diperoleh nilai ρ hitung sebesar 0,797. Bila dibandingkan dengan nilai yang terdapat pada tabel untuk taraf signifikansi 1%, dan dengan jumlah n adalah 10, nilai yang didapat adalah 0.765. Dalam hal ini $\rho_{hitung} > \rho_{tabel}$ (0,797 > 0,765) dan dengan sig. 2-tailed sebesar 0,007, sehingga $H_{a(3)}$ diterima dan $H_{O(3)}$ ditolak.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik.

Nilai koefisiensi determinasi (ρ^2) adalah sebesar 0,797² yaitu sebesar 0,6352, hal ini berarti bahwa kualitas layanan dapat member pengaruh sebesar 63,52% terhadap kepuasan pengguna, sehingga masih ada 36,48% faktor atau variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

B. Pembahasan

Penelitian ini mengadaptasi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, untuk mencari bagaimanakah pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, bagaimanakah pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, dan bagaimanakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

1. Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan lebih besarnya ρ_{hitung} dibandingkan dengan pada tabel (0,838 > 0,765). Pengukur-pengukur pada kualitas sistem seperti, kemudahan penggunaan, kemudahan dipelajari, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas, kegunaan fitur dan fungsi, serta keamanan pada sistem informasi klinik memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna.

Penerimaan hipotesis ini didukung oleh data dilapangan terhadap variabel kualitas sistem. Respon pengguna yang ditangkap dengan menggunakan kuesioner, dengan butir pertanyaan sebanyak 18 pertanyaan, dengan jumlah responden sebanyak 10 orang, memberikan respon setuju dan sangat setuju sebesar 61%, dan yang memberikan respon tidak setuju dan sangat tidak setuju sebesar 39%.

Hipotesis ini juga diperkuat oleh penelitian Gita Gowinda Kirana (2010), Roldan dan Leal (2003), Abdul Latif (2010), Stacie et al (2008), dan Masrek *et al*(2010) yang menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna.

2. Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan lebih besarnya ρ_{hitung} dibandingkan dengan pada tabel (0,821>0,765). Pengukur-pengukur pada kualitas informasi seperti, akurasi informasi, kelengkapan informasi yang disajikan, bentuk output dari informasi yang disajikan, ketepatan waktu, dan relevansi informasi yang disajikan pada sistem informasi klinik memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna.

Hipotesis kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, didukung oleh data dilapangan terhadap variabel kualitas informasi. Respon pengguna yang ditangkap dengan menggunakan kuesioner, dengan butir

pertanyaan sebanyak 11 pertanyaan, dengan jumlah responden sebanyak 10 orang, memberikan respon setuju dan sangat setuju sebesar 75%, dan yang memberikan respon tidak setuju dan sangat tidak setuju sebesar 25%. Data tersebut menggambarkan bahwa pengguna puas terhadap kualitas informasi yang diberikan oleh sistem informasi klinik.

Hal ini juga diperkuat oleh pendapat Masrek *et al*(2010),Gita Gowinda Kirana (2010), Roldan dan Leal (2003), Abdul Latif (2010), dan Stacie *et al* (2008) yang menyatakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna.

3. Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan lebih besarnya ρ_{hitung} dibandingkan dengan pada tabel (0,797>0,765). Pengukur-pengukur pada kualitas layanan seperti, kecepatan respon, kemampuan teknik, dan pelayanan setelahnya pada sistem informasi klinik memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna.

Hipotesis kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, didukung oleh data dilapangan terhadap variabel kualitas layanan. Respon pengguna yang ditangkap dengan menggunakan kuesioner, dengan butir pertanyaan sebanyak 5 pertanyaan, dengan jumlah responden sebanyak 10 orang,

memberikan respon setuju dan sangat setuju sebesar 72%, dan yang memberikan respon tidak setuju dan sangat tidak setuju sebesar 28%.

Data tersebut menggambarkan bahwa pengguna puas terhadap kualitas informasi yang diberikan oleh sistem informasi klinik.

Hal ini juga diperkuat oleh pendapat Masrek *et al*(2010), Stacie et al (2008) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna, baik pada tingkat individu maupun pada tingkat organisasi.

Hipotesis penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengembang untuk memberikan *update* sistem informasi klinik yang lebih baik dari segi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan agar pengguna lebih puas terhadap sistem informasi klinik. Hal ini dapat dilakukan dengan membuat agar sistem informasi lebih mudah dipelajari dan digunakan. Membuat sistem lebih efisien dalam menggunakan *resource* sehingga sistem dapat berjalan dan dapat diakses lebih cepat. Membuat sistem lebih handal dan fleksibel, memberikan fitur dan fungsi yang sesuai dengan pengguna, dan membuat sistem lebih aman.

Pengembang juga harus membuat agar sistem informasi klinik dapat memberikan informasi yang lebih akurat, lengkap, tepat, waktu, relevan dan dalam format yang lebih baik. Layanan yang diberikan juga harus lebih baik, meliputi respon teknisi yang lebih cepat, lebih profesional, lebih kompeten dan dengan dukungan garansi yang lebih baik, agar kepuasan pengguna terhadap sistem informasi klinik meningkat.

Peran serta pengguna juga sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi klinik. Pengguna perlu memberikan respon terkait penggunaan sistem, dan saran-saran kepada pengembang, sehingga pengembang lebih mengetahui kebutuhan-kebutuhan pengguna. Pengembang dapat mengembangkan sistem informasi klinik yang lebih sesuai dengan karakteristik pengguna, seperti fitur-fitur yang lebih sesuai, format laporan atau informasi yang lebih familiar dengan pengguna.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur penelitian yang ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan, antara lain:

1. Penelitian ini dilaksanakan pada dua buah klinik yang telah menerapkan sistem informasi klinik "InClinic", sehingga hasil penelitian disinyalir akan berbeda bila diterapkan pada klinik lain.
2. Penelitian ini dilaksanakan pada dua klinik dengan total populasi yang relatif sedikit, sehingga akan berbeda bila diterapkan pada populasi yang lebih besar.
3. Pada saat pengambilan data dengan menggunakan kuesioner, responden dirasa kurang serius dalam mengisi kuesioner yang diberikan, hal ini dapat dilihat dari hasil pengisian kuesioner ada responden yang menjawab semua dengan tidak setuju dan ada yang mengisi nama dengan nama yang tidak sesuai, serta ada kuesioner

yang memiliki jawaban ganda pada pertanyaan yang sama, sehingga disinyalir data yang didapat belum menggambarkan tanggapan responden sesuai dengan kenyataanya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik dengan kuat pengaruh sebesar 70,22%. Hal ini dibuktikan dengan $\rho_{hitung} > \rho_{tabel}$ ($0,838 > 0,765$) dan dengan sig. 2-tailed sebesar 0,002, serta dengan koefisiensi determinasi (ρ^2) sebesar 0,7022.

Hipotesis ini juga didukung oleh data dilapangan, dimana respon setuju dan sangat setuju terhadap butir kuesioner sebesar 61%, dan yang memberikan respon tidak setuju dan sangat tidak setuju sebesar 39%.

2. Kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik dengan kuat pengaruh sebesar 67,40%. Hal ini dibuktikan dengan $\rho_{hitung} > \rho_{tabel}$ ($0,821 > 0,765$) dan dengan sig. 2-tailed sebesar 0,004, serta dengan koefisiensi determinasi (ρ^2) sebesar 0,6740.

Hipotesis ini juga didukung oleh data dilapangan, dimana respon setuju dan sangat setuju terhadap butir kuesioner sebesar 75%, dan yang memberikan respon tidak setuju dan sangat tidak setuju sebesar 25%.

3. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik dengan kuat pengaruh sebesar 63,52%. Hal ini dibuktikan dengan $\rho_{hitung} > \rho_{tabel}$ ($0,797 > 0,765$) dan dengan sig. 2-tailed sebesar 0,007, serta dengan koefisiensi determinasi (ρ^2) sebesar 0,7022.

Hipotesis ini juga didukung oleh data lapangan, dimana respon setuju dan sangat setuju terhadap butir kuesioner sebesar 72%, dan yang memberikan respon tidak setuju dan sangat tidak setuju sebesar 28%.

B. Implikasi

Hasil penelitian ini memiliki implikasi bahwa untuk meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi klinik, dapat diupayakan dengan memperbaiki dan meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada sistem informasi klinik, sehingga pengguna dapat menggunakan sistem informasi klinik dengan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang lebih baik dan dapat mendukung tugas serta pekerjaannya.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Saran untuk penelitian selanjutnya

Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa kualitas sistem dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan

pengguna dan kualitas informasi dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, begitupun kualitas layanan dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik, namun demikian populasi yang digunakan masih tergolong sedikit, sehingga diharapkan peneliti berikutnya dapat menggunakan populasi yang lebih besar.

Dan pada saat pengambilan data penelitian dengan menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner, responden dirasa kurang serius dalam mengisi kuesioner, sehingga data yang didapat disinyalir belum dapat menggambarkan tanggapan responden sesuai dengan kenyataannya. Maka, diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan instrument penelitian yang lebih baik, dan bekerja samadengan pengembang, sehingga diharapkan pengguna merasa memiliki kewajiban dan tanggungjawab untuk memberikan data penelitian yang sebenar-benarnya.

2. Saran untuk pengembang

Penelitian ini memberikan informasi bahwa kualitas sistem dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kualitas informasi dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, serta begitupun kualitas layanan dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik,

sehingga pengembang dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna pada produk yang dikembangkan, dalam hal ini yaitu sistem informasi klinik inklinik InClinic.

3. Saran untuk pengguna

Dengan memahami bahwa kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, maka pengguna dapat berkomunikasi dan berkonsultasi dengan pengembang tentang sistem seperti apa yang dibutuhkan, output informasi apa dan yang bagaimana yang dibutuhkan, dan layanan yang bagaimana yang dibutuhkan sehingga sistem informasi klinik yang dikembangkan dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna, yang didapat diperoleh melalui update sistem informasi, maupun versi berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- DeLone, W., and McLean E.R. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update*. Journal of Management Information Systems.
- Jogiyanto.(2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Kirana, Gita G. (2010). *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)*. Skripsi. Semarang : Univesitas Diponegoro.
- Latif, Abdul. (2010). *Analisis Keberhasilan Siskohat Kanwil Kementrian Agama Provinsi DIY*. Tesis. Surakarta: Univesitas Sebelas Maret.
- Masrek Mohamad Noorman, Adnan Jamaludin and Sobariah Awang Mukhtar. (2010). Evaluating Academic Library Portal Efectiveness A Malaysian Case Study. Library Review Vol. 59 No. 3, 2010. 198-212. Emerald Group Publishing Limited
- Petter Stacie, W DeLone and E. R. McLean. (2008). Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationships. European Journal of Information Systems. 236-263.
- Smith, Diana Garcia. (2007). *Testing A Model To Predict Successful Clinical Information System*. Dissertation. The University of Arizona.
- Sugiyono.(2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Urbach et al, (2008) *A Methodological Examination of Empirical Research on Information System Success: 2003 to 2007*. Toronto: Proceeding of the Fourteenth Conference on Information Systems. Dissertation.

LAMPIRAN

**SURAT-SURAT KETERANGAN
PENELITIAN**

**KEPUTUSAN DEKAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
NOMOR : 151/ELK/Q-I/2012**

**TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR SKRIPSI
BAGI MAHASISWA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**DEKAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

Menimbang : 1. Bahwa sehubungan dengan telah dipenuhi syarat untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi bagi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta, perlu diangkat pembimbing.
2. Bahwa untuk keperluan dimaksud perlu ditetapkan dengan Keputusan Dekan.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003.
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 60 tahun 1999.
3. Keputusan Presiden RI: a. Nomor 93 tahun 1999; b. 305/M tahun 1999.
4. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI: Nomor 274/O/1999.
5. Keputusan Mendiknas RI Nomor 003/O/2001.
6. Keputusan Rektor UNY Nomor : 1160/UN34/KP/2011

MEMUTUSKAN

Menetapkan

Pertama : Mengangkat Pembimbing Tugas Akhir Skripsi bagi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta sebagai berikut :

Nama Pembimbing : Aris Nasuha
Bagi mahasiswa :
Nama/No.Mahasiswa : Anggih Risdiyanto / 07520244116
Jurusan/ Prodi : Pendidikan Teknik Elektronika / Pendidikan Teknik Informatika

Kedua : Dosen pembimbing disertai tugas membimbing penulisan Tugas Akhir Skripsi sesuai dengan Pedoman Tugas Akhir Skripsi.

Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan

Keempat : Segala sesuatu akan diubah dan dibetulkan sebagaimana mestinya apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini.



Ditetapkan : di Yogyakarta
Pada tanggal : 24 Juli 2012

Dekan

Dr. Moch. Bruri Triyono
NIP. 19560216 198603 1 003

Tembusan Yth :

1. Wakil Dekan II FT UNY
2. Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Elektronika
3. Kasub. Bag Pendidikan FT UNY
4. Yang bersangkutan

**KEPUTUSAN DEKAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
NOMOR : 151/ELK/Q-I/2012
TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR SKRIPSI
BAGI MAHASISWA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**DEKAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

- Menimbang :** 1. Bahwa sehubungan dengan telah dipenuhi syarat untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi bagi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta, perlu diangkat pembimbing.
2. Bahwa untuk keperluan dimaksud perlu ditetapkan dengan Keputusan Dekan.
- Mengingat :** 1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003.
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 60 tahun 1999.
3. Keputusan Presiden RI: a. Nomor 93 tahun 1999; b. 305/M tahun 1999.
4. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI: Nomor 274/O/1999.
5. Keputusan Mendiknas RI Nomor 003/O/2001.
6. Keputusan Rektor UNY Nomor : 1160/UN34/KP/2011

MEMUTUSKAN

Menetapkan

Pertama : Mengangkat Pembimbing Tugas Akhir Skripsi bagi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta sebagai berikut :

- | | | |
|--|-------------------|---|
| | Nama Pembimbing | : Aris Nasuha |
| | Bagi mahasiswa | : |
| | Nama/No.Mahasiswa | : Anggih Risdianto / 07520244116 |
| | Jurusan/ Prodi | : Pendidikan Teknik Elektronika / Pendidikan Teknik Informatika |
- Kedua :** Dosen pembimbing disertai tugas membimbing penulisan Tugas Akhir Skripsi sesuai dengan Pedoman Tugas Akhir Skripsi.
- Ketiga :** Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan
- Keempat :** Segala sesuatu akan diubah dan dibetulkan sebagaimana mestinya apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini.

Ditetapkan : di Yogyakarta
Pada tanggal : 24 Juli 2012



Dr. Moch. Bruri Triyono
NIP. 19560216 198603 1 003

Tembusan Yth :

1. Wakil Dekan II FT UNY
2. Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Elektronika
3. Kasub. Bag Pendidikan FT UNY
4. Yang bersangkutan

LEMBAR PERSETUJUAN
PROPOSAL TUGAS AKHIR SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA
SISTEM INFORMASI KLINIK**

Oleh

Anggih Risdiyanto

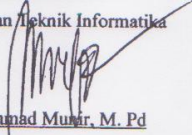
07520244116

Telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing


Yogyakarta, 29 April 2013

Mengetahui



Ketua Jurusan
Pendidikan Teknik Informatika


Muhammad Munir, M. Pd
NIP. 19630512 198901 1 001

Dosen Pembimbing
Tugas Akhir/Skripsi


Aris Nasuha, S.Si., M. T.
NIP. 19690615 199403 1 002

Dekan Fakultas Teknik
Universitas Negeri Yogyakarta



Dr. Mochamad Bruri Triyono
NIP. 19560216 198603 1 003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta, 55281
Telp. (0274) 586168 psw. 276,289,292 (0274) 586734 Fax. (0274) 586734
website : <http://ft.uny.ac.id> e-mail: ft@uny.ac.id ; teknik@uny.ac.id



Certificate No. QSC 00592

Nomor : 2174/UN34.15/PL/2013
Lamp. : I (satu) bendel
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

19 Juli 2013

Yth.

1. Gubernur Provinsi DIY c.q. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda Provinsi DIY
2. Kota Madya Yogyakarta c.q. Kepala Dinas Perijinan Kota Yogyakarta
3. Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Propinsi DIY
4. Kepala Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta
5. Kepala / Direktur/ Pimpinan : Klinik Gigi Cosmodent

Dalam rangka pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian dengan judul **"PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA SISTEM INFORMASI KLINIK"**, bagi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

No.	Nama	NIM	Jurusan/Prodi	Lokasi Penelitian
	Anggih Risdianto	07520244116	Pend. Teknik Informatika - S1	KLINIK GIGI COSMODENT

Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu : Aris Nasuha, MT.
NIP : 19690615 199403 1 002

Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan mulai tanggal 19 Juli 2013 sampai dengan selesai.

Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.



Wakil Dekan I,

Dr. Sunaryo Soenarto
NIP 19580630 198601 1 001

Tembusan:
Ketua Jurusan

07520244116 No. 1057



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta, 55281
Telp. (0274) 586168 psw. 276,289,292 (0274) 586734 Fax. (0274) 586734
website : <http://ft.unv.ac.id> e-mail: ft@unv.ac.id ; teknik@unv.ac.id



Certificate No. QSC 00592

Nomor : 2173/UN34.15/PL/2013
Lamp. : 1 (satu) bendel
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

19 Juli 2013

Yth.

1. Gubernur Provinsi DIY c.q. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda Provinsi DIY
2. Kota Madya Yogyakarta c.q. Kepala Dinas Perijinan Kota Yogyakarta
3. Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Propinsi DIY
4. Kepala Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta
6. Kepala / Direktur/ Pimpinan : Klinik Peri Gigi

Dalam rangka pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian dengan judul **"PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA SISTEM INFORMASI KLINIK"**, bagi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

No.	Nama	NIM	Jurusan/Prodi	Lokasi Penelitian
	Anggih Risdianto	07520244116	Pend. Teknik Informatika - S1	KLINIK PERI GIGI

Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu : Aris Nasuha, MT.
NIP : 19690615 199403 1 002

Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan mulai tanggal 19 Juli 2013 sampai dengan selesai.

Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.



Dr. Sunaryo Soenarto
NIP 19580630 198601 1 001

Tembusan:
Ketua Jurusan



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/6013/N/7/2013

Membaca Surat : Wade I Fak. Teknik UNY
Tanggal : 19 Juli 2013

Nomor : 2174/UN34.15/PL/2013
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2007, tentang Pedoman penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : ANGGIH RISDIYANTO NIP/NIM : 07520244116
Alamat : KAMPUS KARANGMALANG YOGYAKARTA 55281
Judul : PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA SISTEM INFORMASI KLINIK
Lokasi : KOTA YOGYAKARTA Kota/Kab. KOTA YOGYAKARTA
Waktu : 22 Juli 2013 s/d 22 Oktober 2013

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprov.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprov.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta

Pada tanggal 22 Juli 2013

A.n Sekretaris Daerah

Asisten Perekonomian dan Pembangunan
Ub.

Kepada Biro Administrasi Pembangunan



Hendar Susilowati, SH

NIP. 19580120 198503 2 003

Tembusan :

1. Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (sebagai laporan);
2. Walikota Yogyakarta cq. Dinas Perizinan
3. Ka. Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga DIY
4. Ka BAPPEDA DIY
5. Ka Dishub KOMINFO DIY
6. Wakil Dekan I Fak. Teknik UNY
7. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta Kode Pos : 55165 Telp. (0274) 555241, 515865, 515866, 562682
Fax (0274) 555241
EMAIL : perizinan@jogjakota.go.id
HOT LINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id
WEBSITE : www.perizinan.jogjakota.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/2291
5248/34

Dasar : Surat izin / Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta
Nomor : 070/6013/V/7/2013 Tanggal : 22/07/2013
Mengingat : 1. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah
2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor: 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta;

Dijijinkan Kepada : Nama : ANGGIH RISDIYANTO NO MHS / NIM : 07520244116
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Teknik - UNY
Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta
Penanggungjawab : Aris Nasuha, S.Si., MT.
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA SISTEM INFORMASI KLINIK

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 22/07/2013 Sampai 22/10/2013
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberi Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas
Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi bantuan seperlunya

Tanda tangan
Pemegang Izin

ANGGIIH RISDIYANTO

Dikeluarkan di : Yogyakarta
pada Tanggal : 30-7-2013

An. Kepala Dinas Perizinan
Sekretaris,

ENY RETNO WATI, SH
NIP. 196103031988032004

Tembusan Kepada :

- Yth. 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY
3. Pimp. Klinik Perigigi Yogyakarta
4. Pimp. Klinik Cosmodent Yogyakarta

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

SURAT PERMOHONAN VALIDASI INSTRUMEN

Hal : Permohonan Validasi Instrumen
Lampiran : 1 bendel

Kepada Yth,
Handaru Jati, Ph.D
Dosen Program Studi Pendidikan Teknik Informatika
Fakultas Teknik UNY
Di Yogyakarta,
Dengan Hormat,


Yang bertanda tangan di bawa ini:

Nama : Anggih Risdianto
NIM : 07520244116
Prodi : Pendidikan Teknik Informatika

Dengan surat ini memohon kesediaan Bapak/Ibu Dosen Ahli untuk memberikan penilaian terhadap instrumen penelitian saya yang berjudul:
"Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik".


Bersama dengan surat ini saya lampirkan instrumen penelitian yang diperlukan guna divalidasi. Demikian surat permohonan ini saya ajukan. Atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen Ahli saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Pembimbing Skripsi


Aris Nasuha, M.T.
NIP. 19690615 199403 1 002

Yogyakarta, Desember 2012

Pemohon


Anggih Risdianto
NIM. 07520244116

SURAT KETERANGAN VALIDASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Handaru Jati, Ph.D

NIP : 19740511 199903 1 002

Menyatakan bahwa Instrumen penelitian yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik**" dari mahasiswa:

Nama : Anggih Risdiyanto

NIM : 07520244116

1. Layak digunakan untuk penelitian tanpa revisi.

2. Layak digunakan dengan revisi sesuai dengan saran sebagai berikut:

Pada kualitas layanan terdapat kalimat
memberikan teknik yang sebaiknya diubah
menjadi mempunyai teknik yang dapat
dihubungi pada saat terjadi masalah / online help

3. Tidak Layak digunakan untuk penelitian.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Desember 2012

Validator Instrumen,



Handaru Jati, Ph.D

NIP. 19740511 199903 1 002

SURAT PERMOHONAN VALIDASI INSTRUMEN

Hal : Permohonan Validasi Instrumen
Lampiran : 1 bendel

Kepada Yth,
Umi Rochayati, M.T.
Dosen Program Studi Pendidikan Teknik Informatika
Fakultas Teknik UNY
Di Yogyakarta,
Dengan Hormat,


Yang bertanda tangan di bawa ini:

Nama : Anggih Risdiyanto
NIM : 07520244116
Prodi : Pendidikan Teknik Informatika

Dengan surat ini memohon kesediaan Bapak/Ibu Dosen Ahli untuk memberikan penilaian terhadap instrumen penelitian saya yang berjudul: **"Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik"**.

Bersama dengan surat ini saya lampirkan instrumen penelitian yang diperlukan guna divalidasi. Demikian surat permohonan ini saya ajukan. Atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen Ahli saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Pembimbing Skripsi


Aris Nasuha, M.T.
NIP. 19690615 199403 1 002

Yogyakarta, Desember 2012

Pemohon


Anggih Risdiyanto
NIM. 07520244116

SURAT KETERANGAN VALIDASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Umi Rochayati, M.T.
NIP : 19630528 198710 2 001

Menyatakan bahwa Instrumen penelitian yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik**" dari mahasiswa:

Nama : Anggih Risdiyanto
NIM : 07520244116

1. Layak digunakan untuk penelitian tanpa revisi.
2. Layak digunakan dengan revisi sesuai dengan saran sebagai berikut:

.....
cek lagi urutan lagi?
.....
.....

3. Tidak Layak digunakan untuk penelitian.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Desember 2012

Validator Instrumen,



Umi Rochayati, M.T.
NIP. 19630528 198710 2 001

SURAT PERMOHONAN VALIDASI INSTRUMEN

Hal : Permohonan Validasi Instrumen
Lampiran : 1 bendel

Kepada Yth,
Adi Dewanto, M.Kom.
Dosen Program Studi Pendidikan Teknik Informatika
Fakultas Teknik UNY
Di Yogyakarta,
Dengan Hormat,


Yang bertanda tangan di bawa ini:

Nama : Anggih Risdianto
NIM : 07520244116
Prodi : Pendidikan Teknik Informatika

Dengan surat ini memohon kesediaan Bapak/Ibu Dosen Ahli untuk memberikan penilaian terhadap instrumen penelitian saya yang berjudul: **"Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik"**.

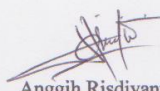
Bersama dengan surat ini saya lampirkan instrumen penelitian yang diperlukan guna divalidasi. Demikian surat permohonan ini saya ajukan. Atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen Ahli saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Pembimbing Skripsi


Aris Nasuha, M.T.
NIP. 19690615 199403 1 002

Yogyakarta, Desember 2012

Pemohon


Anggih Risdianto
NIM. 07520244116

SURAT KETERANGAN VALIDASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adi Dewanto, M.Kom.
NIP : 19721228 200501 1 001

Menyatakan bahwa Instrumen penelitian yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik**" dari mahasiswa:


Nama : Anggih Risdiyanto
NIM : 07520244116

1. Layak digunakan untuk penelitian tanpa revisi.
2. Layak digunakan dengan revisi sesuai dengan saran sebagai berikut:
*Pada nomor 38. diubah menjadi sistem informasi klinik
+ tidak membosankan dan menarik.
Pada nomor 31 dan 32. diubah menjadi didukung oleh
teknisi yang profesional. pada nomor 13 ditambahkan selama ini
belum terjadi kerusakan.*
3. Tidak Layak digunakan untuk penelitian.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Desember 2012

Validator Instrumen,


Adi Dewanto, M.Kom.
NIP. 19721228 200501 1 001

KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER

Nama : Tanda Tangan

Pekerjaan :

Instansi :

A. KUALITAS SISTEM

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Navigasi pada sistem informasi klinik sederhana dan mudah digunakan.				
2	Sistem informasi klinik nyaman digunakan.				
3	Sistem informasi klinik dapat diakses dengan mudah dan nyaman.				
4	Desain tampilan pada sistem informasi klinik memudahkan pengguna.				
5	Sistem informasi klinik mudah dipelajari.				
6	Sangat mudah bagi pengguna untuk menjadi ahli dalam menggunakan sistem informasi klinik.				

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
7	Sistem informasi klinik cepat dalam merespon pengguna.				
8	Sistem informasi klinik cepat dalam memproses transaksi.				
9	Sistem informasi klinik dapat diakses dengan cepat.				
10	Sistem informasi klinik dapat diakses kapan saja.				
11	Koneksi ke sistem informasi klinik jarang terputus.				
12	Sistem informasi klinik dapat memberikan layanan tanpa kesalahan.				
13	Sistem informasi klinik stabil dan selama ini belum pernah terjadi kerusakan.				
14	Sistem informasi klinik fleksibel bagi pengguna dalam memberikan informasi terkait data pasien dan perawatan.				
15	Sistem informasi klinik tidak terbatas dalam merespon kebutuhan baru pengguna.				
16	Sistem informasi klinik memiliki fitur dan fungsi yang dibutuhkan pengguna.				
17	Sistem informasi klinik mampu berkomunikasi dengan baik dengan sistem informasi yang lain.				
18	Pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data dan informasi yang tersimpan dalam sistem informasi klinik.				

B. KUALITAS INFORMASI

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
19	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang akurat.				
20	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang bebas dari kesalahan.				
21	Sistem informasi klinik menyajikan informasi yang meyakinkan.				
22	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang lengkap dan detail.				
23	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik ringkas.				
24	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang baik dan mudah dimengerti.				
25	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang mudah dibaca.				
26	Sistem informasi klinik memberikan informasi tepat waktu.				
27	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang				

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS

up-to-date.

- 28 Sistem informasi klinik memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- 29 Informasi yang disajikan sistem informasi klinik relevan dengan kebutuhan pengguna.

C. KUALITAS LAYANAN

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS

- 30 Sistem informasi klinik memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna.
- 31 Sistem informasi klinik didukung oleh teknisi profesional yang dapat dihubungi pada saat terjadi masalah.

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS

32 Sistem informasi klinik memberikan teknisi yang berkompeten dalam menangani sistem informasi klinik.

33 Sistem informasi klinik didukung dengan garansi terhadap sistem setelah sistem diimplementasikan.

34 Garansi yang diberikan sistem informasi klinik baik.

D. KEPUASAN PENGGUNA

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban
-----	------------	---------

	1	2	3	4
	STS	TS	S	SS

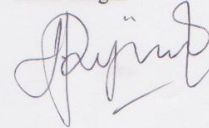
- 35 Sistem informasi klinik dapat membantu pencarian informasi secara efisien.
- 36 Sistem informasi klinik dapat membantu pengguna secara efektif terkait dengan data-data pasien dan transaksi.
- 37 Kinerja sistem informasi klinik memuaskan.
- 38 Sistem informasi klinik menarik dan tidak membosankan ketika digunakan.
- 39 Sistem informasi klinik sangat bagus.
- 40 Sistem informasi klinik sangat mudah digunakan.

**SCAN PENGISIAN INSTRUMEN
PENELITIAN**

KUESIONER

Nama : Dwi Yuani Utawati
Pekerjaan : Perawat gigi
Instansi : Klinik Periklinik

Tanda Tangan



A. KUALITAS SISTEM

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Navigasi pada sistem informasi klinik sederhana dan mudah digunakan.			✓	
2	Sistem informasi klinik nyaman digunakan.			✓	
3	Sistem informasi klinik dapat diakses dengan mudah dan nyaman.				✓
4	Desain tampilan pada sistem informasi klinik memudahkan pengguna.			✓	
5	Sistem informasi klinik mudah dipelajari.			✓	
6	Sangat mudah bagi pengguna untuk menjadi ahli dalam menggunakan sistem informasi klinik.		✓		
7	Sistem informasi klinik cepat dalam merespon pengguna.			✓	
8	Sistem informasi klinik cepat dalam memproses			✓	

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
	transaksi.				
9	Sistem informasi klinik dapat diakses dengan cepat.			✓	
10	Sistem informasi klinik dapat diakses kapan saja.				✓
11	Koneksi ke sistem informasi klinik jarang terputus.			✓	
12	Sistem informasi klinik dapat memberikan layanan tanpa kesalahan.		✓		
13	Sistem informasi klinik stabil dan selama ini belum pernah terjadi kerusakan.			✓	
14	Sistem informasi klinik fleksibel bagi pengguna dalam memberikan informasi terkait data pasien dan perawatan.			✓	
15	Sistem informasi klinik tidak terbatas dalam merespon kebutuhan baru pengguna.			✓	
16	Sistem informasi klinik memiliki fitur dan fungsi yang dibutuhkan pengguna.			✓	
17	Sistem informasi klinik mampu berkomunikasi dengan baik dengan sistem informasi yang lain.			✓	
18	Pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data dan informasi yang tersimpan dalam sistem informasi klinik.			✓	

B. KUALITAS INFORMASI

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi

Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
19	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang akurat.			✓	
20	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang bebas dari kesalahan.		✓		
21	Sistem informasi klinik menyajikan informasi yang meyakinkan.			✓	
22	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang lengkap dan detail.			✓	
23	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik ringkas.			✓	
24	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang baik dan mudah dimengerti.			✓	
25	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang mudah dibaca.			✓	
26	Sistem informasi klinik memberikan informasi tepat waktu.			✓	
27	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang up-to-date.			✓	
28	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.			✓	
29	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik relevan			✓	

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
	dengan kebutuhan pengguna.				

C. KUALITAS LAYANAN

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
30	Sistem informasi klinik memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna.			✓	
31	Sistem informasi klinik didukung oleh teknisi profesional yang dapat dihubungi pada saat terjadi masalah.			✓	
32	Sistem informasi klinik memberikan teknisi yang berkompeten dalam menangani sistem informasi klinik.			✓	
33	Sistem informasi klinik didukung dengan garansi terhadap sistem setelah sistem diimplementasikan.			✓	
34	Garansi yang diberikan sistem informasi klinik baik.			✓	

D. KEPUASAN PENGGUNA

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2)

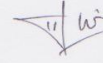
Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
35	Sistem informasi klinik dapat membantu pencarian informasi secara efisien.				✓
36	Sistem informasi klinik dapat membantu pengguna secara efektif terkait dengan data-data pasien dan transaksi.				✓
37	Kinerja sistem informasi klinik memuaskan.				✓
38	Sistem informasi klinik menarik dan tidak membosankan ketika digunakan.			✓	
39	Sistem informasi klinik sangat bagus.				✓
40	Sistem informasi klinik sangat mudah digunakan.				✓

KUESIONER

Nama : Wahyu Tri Pratiwi, Am. Ke
Pekerjaan : Perawat Gigi
Instansi : Klinik Perik Gigi

Tanda Tangan



A. KUALITAS SISTEM

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Navigasi pada sistem informasi klinik sederhana dan mudah digunakan.			✓	
2	Sistem informasi klinik nyaman digunakan.			✓	
3	Sistem informasi klinik dapat diakses dengan mudah dan nyaman.				✓
4	Desain tampilan pada sistem informasi klinik memudahkan pengguna.			✓	
5	Sistem informasi klinik mudah dipelajari.			✓	
6	Sangat mudah bagi pengguna untuk menjadi ahli dalam menggunakan sistem informasi klinik.		✓		
7	Sistem informasi klinik cepat dalam merespon pengguna.			✓	
8	Sistem informasi klinik cepat dalam memproses			✓	

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
	transaksi.				
9	Sistem informasi klinik dapat diakses dengan cepat.			✓	
10	Sistem informasi klinik dapat diakses kapan saja.				✓
11	Koneksi ke sistem informasi klinik jarang terputus.			✓	
12	Sistem informasi klinik dapat memberikan layanan tanpa kesalahan.		✓		
13	Sistem informasi klinik stabil dan selama ini belum pernah terjadi kerusakan.		✓		
14	Sistem informasi klinik fleksibel bagi pengguna dalam memberikan informasi terkait data pasien dan perawatan.			✓	
15	Sistem informasi klinik tidak terbatas dalam merespon kebutuhan baru pengguna.			✓	
16	Sistem informasi klinik memiliki fitur dan fungsi yang dibutuhkan pengguna.			✓	
17	Sistem informasi klinik mampu berkomunikasi dengan baik dengan sistem informasi yang lain.			✓	
18	Pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data dan informasi yang tersimpan dalam sistem informasi klinik.			✓	

B. KUALITAS INFORMASI

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi

Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
19	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang akurat.			✓	
20	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang bebas dari kesalahan.		✓		
21	Sistem informasi klinik menyajikan informasi yang meyakinkan.			✓	
22	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang lengkap dan detail.			✓	
23	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik ringkas.			✓	
24	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang baik dan mudah dimengerti.			✓	
25	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang mudah dibaca.			✓	
26	Sistem informasi klinik memberikan informasi tepat waktu.			✓	
27	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang up-to-date.			✓	
28	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.			✓	
29	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik relevan			✓	

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
	dengan kebutuhan pengguna.				

C. KUALITAS LAYANAN

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
30	Sistem informasi klinik memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna.			✓	
31	Sistem informasi klinik didukung oleh teknisi profesional yang dapat dihubungi pada saat terjadi masalah.			✓	
32	Sistem informasi klinik memberikan teknisi yang berkompeten dalam menangani sistem informasi klinik.			✓	
33	Sistem informasi klinik didukung dengan garansi terhadap sistem setelah sistem diimplementasikan.			✓	
34	Garansi yang diberikan sistem informasi klinik baik.			✓	

D. KEPUASAN PENGGUNA

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2)

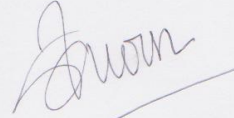
Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
35	Sistem informasi klinik dapat membantu pencarian informasi secara efisien.				✓
36	Sistem informasi klinik dapat membantu pengguna secara efektif terkait dengan data-data pasien dan transaksi.				✓
37	Kinerja sistem informasi klinik memuaskan.				✓
38	Sistem informasi klinik menarik dan tidak membosankan ketika digunakan.			✓	
39	Sistem informasi klinik sangat bagus.				✓
40	Sistem informasi klinik sangat mudah digunakan.				✓

KUESIONER

Nama : Soma Erwin Uardoxo S.B
Pekerjaan : Perawat Gigi
Instansi : Klinik PERI GIGI

Tanda Tangan



A. KUALITAS SISTEM

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Navigasi pada sistem informasi klinik sederhana dan mudah digunakan.			✓	
2	Sistem informasi klinik nyaman digunakan.			✓	
3	Sistem informasi klinik dapat diakses dengan mudah dan nyaman.				✓
4	Desain tampilan pada sistem informasi klinik memudahkan pengguna.			✓	
5	Sistem informasi klinik mudah dipelajari.			✓	
6	Sangat mudah bagi pengguna untuk menjadi ahli dalam menggunakan sistem informasi klinik.		✓		
7	Sistem informasi klinik cepat dalam merespon pengguna.			✓	
8	Sistem informasi klinik cepat dalam memproses			✓	

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
	transaksi.				
9	Sistem informasi klinik dapat diakses dengan cepat.			✓	
10	Sistem informasi klinik dapat diakses kapan saja.				✓
11	Koneksi ke sistem informasi klinik jarang terputus.			✓	
12	Sistem informasi klinik dapat memberikan layanan tanpa kesalahan.		✓		
13	Sistem informasi klinik stabil dan selama ini belum pernah terjadi kerusakan.			✓	
14	Sistem informasi klinik fleksibel bagi pengguna dalam memberikan informasi terkait data pasien dan perawatan.			✓	
15	Sistem informasi klinik tidak terbatas dalam merespon kebutuhan baru pengguna.			✓	
16	Sistem informasi klinik memiliki fitur dan fungsi yang dibutuhkan pengguna.			✓	
17	Sistem informasi klinik mampu berkomunikasi dengan baik dengan sistem informasi yang lain.			✓	
18	Pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data dan informasi yang tersimpan dalam sistem informasi klinik.			✓	

B. KUALITAS INFORMASI

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi

Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
19	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang akurat.			✓	
20	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang bebas dari kesalahan.		✓		
21	Sistem informasi klinik menyajikan informasi yang meyakinkan.			✓	
22	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang lengkap dan detail.			✓	
23	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik ringkas.			✓	
24	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang baik dan mudah dimengerti.			✓	
25	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang mudah dibaca.			✓	
26	Sistem informasi klinik memberikan informasi tepat waktu.			✓	
27	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang up-to-date.			✓	
28	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.			✓	
29	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik relevan			✓	

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
	dengan kebutuhan pengguna.				

C. KUALITAS LAYANAN

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
30	Sistem informasi klinik memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna.			✓	
31	Sistem informasi klinik didukung oleh teknisi profesional yang dapat dihubungi pada saat terjadi masalah.			✓	
32	Sistem informasi klinik memberikan teknisi yang berkompeten dalam menangani sistem informasi klinik.			✓	
33	Sistem informasi klinik didukung dengan garansi terhadap sistem setelah sistem diimplementasikan.			✓	
34	Garansi yang diberikan sistem informasi klinik baik.			✓	

D. KEPUASAN PENGGUNA

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2)

Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
35	Sistem informasi klinik dapat membantu pencarian informasi secara efisien.				✓
36	Sistem informasi klinik dapat membantu pengguna secara efektif terkait dengan data-data pasien dan transaksi.				✓
37	Kinerja sistem informasi klinik memuaskan.				✓
38	Sistem informasi klinik menarik dan tidak membosankan ketika digunakan.			✓	
39	Sistem informasi klinik sangat bagus.				✓
40	Sistem informasi klinik sangat mudah digunakan.				✓

KUESIONER

Nama : Faiyaz Tanda Tangan
Pekerjaan : Perawat Gigi
Instansi : Poliklinik Gigi

A. KUALITAS SISTEM

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Navigasi pada sistem informasi klinik sederhana dan mudah digunakan.			✓	
2	Sistem informasi klinik nyaman digunakan.				✓
3	Sistem informasi klinik dapat diakses dengan mudah dan nyaman.			✓	
4	Desain tampilan pada sistem informasi klinik memudahkan pengguna.			✓	
5	Sistem informasi klinik mudah dipelajari.			✓	
6	Sangat mudah bagi pengguna untuk menjadi ahli dalam menggunakan sistem informasi klinik.				✓
7	Sistem informasi klinik cepat dalam merespon pengguna.				✓
8	Sistem informasi klinik cepat dalam memproses				✓

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
	transaksi.				
9	Sistem informasi klinik dapat diakses dengan cepat.				✓
10	Sistem informasi klinik dapat diakses kapan saja.				✓
11	Koneksi ke sistem informasi klinik jarang terputus.			✓	
12	Sistem informasi klinik dapat memberikan layanan tanpa kesalahan.				✓
13	Sistem informasi klinik stabil dan selama ini belum pernah terjadi kerusakan.			✓	
14	Sistem informasi klinik fleksibel bagi pengguna dalam memberikan informasi terkait data pasien dan perawatan.				✓
15	Sistem informasi klinik tidak terbatas dalam merespon kebutuhan baru pengguna.			✓	
16	Sistem informasi klinik memiliki fitur dan fungsi yang dibutuhkan pengguna.				✓
17	Sistem informasi klinik mampu berkomunikasi dengan baik dengan sistem informasi yang lain.			✓	
18	Pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data dan informasi yang tersimpan dalam sistem informasi klinik.				✓

B. KUALITAS INFORMASI

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi

Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
19	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang akurat.			✓	
20	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang bebas dari kesalahan.				✓
21	Sistem informasi klinik menyajikan informasi yang meyakinkan.			✓	
22	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang lengkap dan detail.			✓	
23	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik ringkas.				✓
24	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang baik dan mudah dimengerti.			✓	
25	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang mudah dibaca.			✓	
26	Sistem informasi klinik memberikan informasi tepat waktu.				✓
27	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang up-to-date.			✓	
28	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.				✓
29	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik relevan			✓	

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
	dengan kebutuhan pengguna.				✓

C. KUALITAS LAYANAN

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
30	Sistem informasi klinik memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna.			✓	
31	Sistem informasi klinik didukung oleh teknisi profesional yang dapat dihubungi pada saat terjadi masalah.			✓	
32	Sistem informasi klinik memberikan teknisi yang berkompeten dalam menangani sistem informasi klinik.			✓	
33	Sistem informasi klinik didukung dengan garansi terhadap sistem setelah sistem diimplementasikan.			✓	
34	Garansi yang diberikan sistem informasi klinik baik.			✓	

D. KEPUASAN PENGGUNA

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2)

Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
35	Sistem informasi klinik dapat membantu pencarian informasi secara efisien.				✓
36	Sistem informasi klinik dapat membantu pengguna secara efektif terkait dengan data-data pasien dan transaksi.				✓
37	Kinerja sistem informasi klinik memuaskan.			✓	
38	Sistem informasi klinik menarik dan tidak membosankan ketika digunakan.				✓
39	Sistem informasi klinik sangat bagus.			✓	
40	Sistem informasi klinik sangat mudah digunakan.			✓	

KUESIONER

Nama : Agil Tri Utami Tanda Tangan
Pekerjaan : Perawat
Instansi : Peri Gigi *[Signature]*

A. KUALITAS SISTEM

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Navigasi pada sistem informasi klinik sederhana dan mudah digunakan.			✓	
2	Sistem informasi klinik nyaman digunakan.			✓	
3	Sistem informasi klinik dapat diakses dengan mudah dan nyaman.				✓
4	Desain tampilan pada sistem informasi klinik memudahkan pengguna.			✓	
5	Sistem informasi klinik mudah dipelajari.			✓	
6	Sangat mudah bagi pengguna untuk menjadi ahli dalam menggunakan sistem informasi klinik.		✓		
7	Sistem informasi klinik cepat dalam merespon pengguna.			✓	
8	Sistem informasi klinik cepat dalam memproses			✓	

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
	transaksi.				
9	Sistem informasi klinik dapat diakses dengan cepat.			✓	
10	Sistem informasi klinik dapat diakses kapan saja.				✓
11	Koneksi ke sistem informasi klinik jarang terputus.			✓	
12	Sistem informasi klinik dapat memberikan layanan tanpa kesalahan.		✓		
13	Sistem informasi klinik stabil dan selama ini belum pernah terjadi kerusakan.			✓	
14	Sistem informasi klinik fleksibel bagi pengguna dalam memberikan informasi terkait data pasien dan perawatan.			✓	
15	Sistem informasi klinik tidak terbatas dalam merespon kebutuhan baru pengguna.			✓	
16	Sistem informasi klinik memiliki fitur dan fungsi yang dibutuhkan pengguna.			✓	
17	Sistem informasi klinik mampu berkomunikasi dengan baik dengan sistem informasi yang lain.			✓	
18	Pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data dan informasi yang tersimpan dalam sistem informasi klinik.			✓	

B. KUALITAS INFORMASI

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi

Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
19	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang akurat.			✓	
20	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang bebas dari kesalahan.		✓		
21	Sistem informasi klinik menyajikan informasi yang meyakinkan.			✓	
22	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang lengkap dan detail.			✓	
23	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik ringkas.			✓	
24	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang baik dan mudah dimengerti.			✓	
25	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang mudah dibaca.			✓	
26	Sistem informasi klinik memberikan informasi tepat waktu.			✓	
27	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang up-to-date.			✓	
28	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.			✓	
29	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik relevan				

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
	dengan kebutuhan pengguna.			✓	

C. KUALITAS LAYANAN

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
30	Sistem informasi klinik memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna.			✓	
31	Sistem informasi klinik didukung oleh teknisi profesional yang dapat dihubungi pada saat terjadi masalah.				✓
32	Sistem informasi klinik memberikan teknisi yang berkompeten dalam menangani sistem informasi klinik.			✓	
33	Sistem informasi klinik didukung dengan garansi terhadap sistem setelah sistem diimplementasikan.			✓	
34	Garansi yang diberikan sistem informasi klinik baik.			✓	

D. KEPUASAN PENGGUNA

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2)

Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
35	Sistem informasi klinik dapat membantu pencarian informasi secara efisien.				✓
36	Sistem informasi klinik dapat membantu pengguna secara efektif terkait dengan data-data pasien dan transaksi.			✓	
37	Kinerja sistem informasi klinik memuaskan.				✓
38	Sistem informasi klinik menarik dan tidak membosankan ketika digunakan.			✓	
39	Sistem informasi klinik sangat bagus.				✓
40	Sistem informasi klinik sangat mudah digunakan.				✓

KUESIONER

Nama : SETYO LESTARI

Tanda Tangan

Pekerjaan :

Instansi : KLINIK COSMODENT

Setyo

A. KUALITAS SISTEM

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Navigasi pada sistem informasi klinik sederhana dan mudah digunakan.	✓			
2	Sistem informasi klinik nyaman digunakan.	✓			
3	Sistem informasi klinik dapat diakses dengan mudah dan nyaman.	✓			
4	Desain tampilan pada sistem informasi klinik memudahkan pengguna.	✓			
5	Sistem informasi klinik mudah dipelajari.	✓			
6	Sangat mudah bagi pengguna untuk menjadi ahli dalam menggunakan sistem informasi klinik.		✓		
7	Sistem informasi klinik cepat dalam merespon pengguna.		✓		
8	Sistem informasi klinik cepat dalam memproses		✓		

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
	transaksi.		✓		
9	Sistem informasi klinik dapat diakses dengan cepat.		✓		
10	Sistem informasi klinik dapat diakses kapan saja.		✓		
11	Koneksi ke sistem informasi klinik jarang terputus.	✓			
12	Sistem informasi klinik dapat memberikan layanan tanpa kesalahan.		✓		
13	Sistem informasi klinik stabil dan selama ini belum pernah terjadi kerusakan.		✓		
14	Sistem informasi klinik fleksibel bagi pengguna dalam memberikan informasi terkait data pasien dan perawatan.	✓			
15	Sistem informasi klinik tidak terbatas dalam merespon kebutuhan baru pengguna.	✓			
16	Sistem informasi klinik memiliki fitur dan fungsi yang dibutuhkan pengguna.	✓			
17	Sistem informasi klinik mampu berkomunikasi dengan baik dengan sistem informasi yang lain.	✓			
18	Pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data dan informasi yang tersimpan dalam sistem informasi klinik.	✓			

B. KUALITAS INFORMASI

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi

Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
19	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang akurat.			✓	
20	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang bebas dari kesalahan.		✓		
21	Sistem informasi klinik menyajikan informasi yang meyakinkan.			✓	
22	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang lengkap dan detail.	✓			
23	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik ringkas.	✓			
24	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang baik dan mudah dimengerti.		✓		
25	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang mudah dibaca.		✓		
26	Sistem informasi klinik memberikan informasi tepat waktu.		✓		
27	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang up-to-date.			✓	
28	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.			✓	
29	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik relevan		✓		

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
	dengan kebutuhan pengguna.		✓		

C. KUALITAS LAYANAN

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
30	Sistem informasi klinik memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna.		✓		
31	Sistem informasi klinik didukung oleh teknisi profesional yang dapat dihubungi pada saat terjadi masalah.		✓		
32	Sistem informasi klinik memberikan teknisi yang berkompeten dalam menangani sistem informasi klinik.		✓		
33	Sistem informasi klinik didukung dengan garansi terhadap sistem setelah sistem diimplementasikan.		✓		
34	Garansi yang diberikan sistem informasi klinik baik.		✓		

D. KEPUASAN PENGGUNA

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2)

Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
35	Sistem informasi klinik dapat membantu pencarian informasi secara efisien.			✓	
36	Sistem informasi klinik dapat membantu pengguna secara efektif terkait dengan data-data pasien dan transaksi.		✓		
37	Kinerja sistem informasi klinik memuaskan.		✓		
38	Sistem informasi klinik menarik dan tidak membosankan ketika digunakan.		✓		
39	Sistem informasi klinik sangat bagus.		✓		
40	Sistem informasi klinik sangat mudah digunakan.		✓		

KUESIONER

Nama : SUGIYATON
Pekerjaan : Perawat
Instansi : Klinik Gigi Cosmodent

Tanda Tangan



A. KUALITAS SISTEM

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Navigasi pada sistem informasi klinik sederhana dan mudah digunakan.		X		
2	Sistem informasi klinik nyaman digunakan.		X		
3	Sistem informasi klinik dapat diakses dengan mudah dan nyaman.		X		
4	Desain tampilan pada sistem informasi klinik memudahkan pengguna.			X	
5	Sistem informasi klinik mudah dipelajari.			X	
6	Sangat mudah bagi pengguna untuk menjadi ahli dalam menggunakan sistem informasi klinik.		X		
7	Sistem informasi klinik cepat dalam merespon pengguna.		X		
8	Sistem informasi klinik cepat dalam memproses		X		

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
	transaksi.				
9	Sistem informasi klinik dapat diakses dengan cepat.			X	
10	Sistem informasi klinik dapat diakses kapan saja.		X		
11	Koneksi ke sistem informasi klinik jarang terputus.		X		
12	Sistem informasi klinik dapat memberikan layanan tanpa kesalahan.		X		
13	Sistem informasi klinik stabil dan selama ini belum pernah terjadi kerusakan.		X		
14	Sistem informasi klinik fleksibel bagi pengguna dalam memberikan informasi terkait data pasien dan perawatan.			X	
15	Sistem informasi klinik tidak terbatas dalam merespon kebutuhan baru pengguna.			X	
16	Sistem informasi klinik memiliki fitur dan fungsi yang dibutuhkan pengguna.			X	
17	Sistem informasi klinik mampu berkomunikasi dengan baik dengan sistem informasi yang lain.			X	
18	Pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data dan informasi yang tersimpan dalam sistem informasi klinik.			X	

B. KUALITAS INFORMASI

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi

Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
19	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang akurat.			X	
20	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang bebas dari kesalahan.		X		
21	Sistem informasi klinik menyajikan informasi yang meyakinkan.		X		
22	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang lengkap dan detail.			X	
23	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik ringkas.			X	
24	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang baik dan mudah dimengerti.			X	
25	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang mudah dibaca.			X	
26	Sistem informasi klinik memberikan informasi tepat waktu.			X	
27	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang up-to-date.			X	
28	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.			X	
29	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik relevan			X	

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
	dengan kebutuhan pengguna.				

C. KUALITAS LAYANAN

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
30	Sistem informasi klinik memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna.			X	
31	Sistem informasi klinik didukung oleh teknisi profesional yang dapat dihubungi pada saat terjadi masalah.			X	
32	Sistem informasi klinik memberikan teknisi yang berkompeten dalam menangani sistem informasi klinik.		X		
33	Sistem informasi klinik didukung dengan garansi terhadap sistem setelah sistem diimplementasikan.			X	
34	Garansi yang diberikan sistem informasi klinik baik.			X	


D. KEPUASAN PENGGUNA

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2)

Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
35	Sistem informasi klinik dapat membantu pencarian informasi secara efisien.			✓	
36	Sistem informasi klinik dapat membantu pengguna secara efektif terkait dengan data-data pasien dan transaksi.			✓	
37	Kinerja sistem informasi klinik memuaskan.			✓	
38	Sistem informasi klinik menarik dan tidak membosankan ketika digunakan.			✓	
39	Sistem informasi klinik sangat bagus.			✓	
40	Sistem informasi klinik sangat mudah digunakan.			✓	

KUESIONER

Nama : Tri Widyanti Tanda Tangan 

Pekerjaan : FO

Instansi : klinik gigi cosmodent

A. KUALITAS SISTEM

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Navigasi pada sistem informasi klinik sederhana dan mudah digunakan.		X		
2	Sistem informasi klinik nyaman digunakan.		X		
3	Sistem informasi klinik dapat diakses dengan mudah dan nyaman.		X		
4	Desain tampilan pada sistem informasi klinik memudahkan pengguna.		X		
5	Sistem informasi klinik mudah dipelajari.		X		
6	Sangat mudah bagi pengguna untuk menjadi ahli dalam menggunakan sistem informasi klinik.		X		
7	Sistem informasi klinik cepat dalam merespon pengguna.		X		
8	Sistem informasi klinik cepat dalam memproses		X		

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
	transaksi.				
9	Sistem informasi klinik dapat diakses dengan cepat.		X		
10	Sistem informasi klinik dapat diakses kapan saja.		X		
11	Koneksi ke sistem informasi klinik jarang terputus.		X		
12	Sistem informasi klinik dapat memberikan layanan tanpa kesalahan.		X		
13	Sistem informasi klinik stabil dan selama ini belum pernah terjadi kerusakan.		X		
14	Sistem informasi klinik fleksibel bagi pengguna dalam memberikan informasi terkait data pasien dan perawatan.		X		
15	Sistem informasi klinik tidak terbatas dalam merespon kebutuhan baru pengguna.		X		
16	Sistem informasi klinik memiliki fitur dan fungsi yang dibutuhkan pengguna.		X		
17	Sistem informasi klinik mampu berkomunikasi dengan baik dengan sistem informasi yang lain.		X		
18	Pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data dan informasi yang tersimpan dalam sistem informasi klinik.		X		

B. KUALITAS INFORMASI

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi

Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
19	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang akurat.		X		
20	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang bebas dari kesalahan.		X		
21	Sistem informasi klinik menyajikan informasi yang meyakinkan.		X		
22	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang lengkap dan detail.		X		
23	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik ringkas.		X		
24	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang baik dan mudah dimengerti.		X		
25	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang mudah dibaca.		X		
26	Sistem informasi klinik memberikan informasi tepat waktu.		X		
27	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang up-to-date.		X		
28	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.		X		
29	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik relevan		X		

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
	dengan kebutuhan pengguna.		X		

C. KUALITAS LAYANAN

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
30	Sistem informasi klinik memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna.		X		
31	Sistem informasi klinik didukung oleh teknisi profesional yang dapat dihubungi pada saat terjadi masalah.		X		
32	Sistem informasi klinik memberikan teknisi yang berkompeten dalam menangani sistem informasi klinik.		X		
33	Sistem informasi klinik didukung dengan garansi terhadap sistem setelah sistem diimplementasikan.		X		
34	Garansi yang diberikan sistem informasi klinik baik.		X		

D. KEPUASAN PENGGUNA

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2)

Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
35	Sistem informasi klinik dapat membantu pencarian informasi secara efisien.		X		
36	Sistem informasi klinik dapat membantu pengguna secara efektif terkait dengan data-data pasien dan transaksi.		X		
37	Kinerja sistem informasi klinik memuaskan.		X		
38	Sistem informasi klinik menarik dan tidak membosankan ketika digunakan.		X		
39	Sistem informasi klinik sangat bagus.		X		
40	Sistem informasi klinik sangat mudah digunakan.		X		

KUESIONER

Nama : ENI ASTUTI
Pekerjaan : PO
Instansi : KLINIK BEI COSMODENT

Tanda Tangan



A. KUALITAS SISTEM

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Navigasi pada sistem informasi klinik sederhana dan mudah digunakan.				X
2	Sistem informasi klinik nyaman digunakan.				X
3	Sistem informasi klinik dapat diakses dengan mudah dan nyaman.				X
4	Desain tampilan pada sistem informasi klinik memudahkan pengguna.				X
5	Sistem informasi klinik mudah dipelajari.				
6	Sangat mudah bagi pengguna untuk menjadi ahli dalam menggunakan sistem informasi klinik.			X	
7	Sistem informasi klinik cepat dalam merespon pengguna.				X
8	Sistem informasi klinik cepat dalam memproses				X

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
	transaksi.				
9	Sistem informasi klinik dapat diakses dengan cepat.			X	
10	Sistem informasi klinik dapat diakses kapan saja.			X	
11	Koneksi ke sistem informasi klinik jarang terputus.		X		
12	Sistem informasi klinik dapat memberikan layanan tanpa kesalahan.		X		
13	Sistem informasi klinik stabil dan selama ini belum pernah terjadi kerusakan.		X		
14	Sistem informasi klinik fleksibel bagi pengguna dalam memberikan informasi terkait data pasien dan perawatan.			X	
15	Sistem informasi klinik tidak terbatas dalam merespon kebutuhan baru pengguna.				X
16	Sistem informasi klinik memiliki fitur dan fungsi yang dibutuhkan pengguna.				X
17	Sistem informasi klinik mampu berkomunikasi dengan baik dengan sistem informasi yang lain.				X
18	Pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data dan informasi yang tersimpan dalam sistem informasi klinik.				X

B. KUALITAS INFORMASI

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi

Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
19	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang akurat.			X	
20	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang bebas dari kesalahan.		X		
21	Sistem informasi klinik menyajikan informasi yang meyakinkan.			X	
22	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang lengkap dan detail.		X		
23	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik ringkas.			X	
24	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang baik dan mudah dimengerti.			X	
25	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang mudah dibaca.			X	
26	Sistem informasi klinik memberikan informasi tepat waktu.			X	
27	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang up-to-date.			X	
28	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.				X
29	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik relevan				X

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
	dengan kebutuhan pengguna.				X

C. KUALITAS LAYANAN

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
30	Sistem informasi klinik memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna.				X
31	Sistem informasi klinik didukung oleh teknisi profesional yang dapat dihubungi pada saat terjadi masalah.				X
32	Sistem informasi klinik memberikan teknisi yang berkompeten dalam menangani sistem informasi klinik.				X
33	Sistem informasi klinik didukung dengan garansi terhadap sistem setelah sistem diimplementasikan.			X	
34	Garansi yang diberikan sistem informasi klinik baik.				X

D. KEPUASAN PENGGUNA

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2)

Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
35	Sistem informasi klinik dapat membantu pencarian informasi secara efisien.			X	
36	Sistem informasi klinik dapat membantu pengguna secara efektif terkait dengan data-data pasien dan transaksi.			X	
37	Kinerja sistem informasi klinik memuaskan.			X	
38	Sistem informasi klinik menarik dan tidak membosankan ketika digunakan.			X	
39	Sistem informasi klinik sangat bagus.				X
40	Sistem informasi klinik sangat mudah digunakan.				X

KUESIONER

Nama : EKO AGUSTIN
Pekerjaan : Perawat
Instansi : Cosmoport

Tanda Tangan



A. KUALITAS SISTEM

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Navigasi pada sistem informasi klinik sederhana dan mudah digunakan.		X		
2	Sistem informasi klinik nyaman digunakan.		X		
3	Sistem informasi klinik dapat diakses dengan mudah dan nyaman.		X		
4	Desain tampilan pada sistem informasi klinik memudahkan pengguna.		X		
5	Sistem informasi klinik mudah dipelajari.			X	
6	Sangat mudah bagi pengguna untuk menjadi ahli dalam menggunakan sistem informasi klinik.		X		
7	Sistem informasi klinik cepat dalam merespon pengguna.		X		
8	Sistem informasi klinik cepat dalam memproses		X		

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
	transaksi.				
9	Sistem informasi klinik dapat diakses dengan cepat.		X		
10	Sistem informasi klinik dapat diakses kapan saja.			X	
11	Koneksi ke sistem informasi klinik jarang terputus.	X			
12	Sistem informasi klinik dapat memberikan layanan tanpa kesalahan.		X		
13	Sistem informasi klinik stabil dan selama ini belum pernah terjadi kerusakan.		X		
14	Sistem informasi klinik fleksibel bagi pengguna dalam memberikan informasi terkait data pasien dan perawatan.			X	
15	Sistem informasi klinik tidak terbatas dalam merespon kebutuhan baru pengguna.			X	
16	Sistem informasi klinik memiliki fitur dan fungsi yang dibutuhkan pengguna.			X	
17	Sistem informasi klinik mampu berkomunikasi dengan baik dengan sistem informasi yang lain.		X		
18	Pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data dan informasi yang tersimpan dalam sistem informasi klinik.			X	

B. KUALITAS INFORMASI

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi

Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
19	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang akurat.			X	
20	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang bebas dari kesalahan.		X		
21	Sistem informasi klinik menyajikan informasi yang meyakinkan.	X			
22	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang lengkap dan detail.			X	
23	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik ringkas.			X	
24	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang baik dan mudah dimengerti.			X	
25	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang mudah dibaca.			X	
26	Sistem informasi klinik memberikan informasi tepat waktu.			X	
27	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang up-to-date.			X	
28	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.			X	
29	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik relevan			X	

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
	dengan kebutuhan pengguna.				

C. KUALITAS LAYANAN

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2) Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
30	Sistem informasi klinik memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna.			X	
31	Sistem informasi klinik didukung oleh teknisi profesional yang dapat dihubungi pada saat terjadi masalah.			X	
32	Sistem informasi klinik memberikan teknisi yang berkompeten dalam menangani sistem informasi klinik.		X		
33	Sistem informasi klinik didukung dengan garansi terhadap sistem setelah sistem diimplementasikan.		X		
34	Garansi yang diberikan sistem informasi klinik baik.		X	X	

D. KEPUASAN PENGGUNA

Petunjuk : Silakan memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara member tanda silang(X) pada angka-angka yang tersedia dengan persepsi Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1) Sangat Tidak Setuju(STS), 2)

Tidak Setuju(TS), 3) Setuju(S), 4) Sangat Setuju(SS)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
35	Sistem informasi klinik dapat membantu pencarian informasi secara efisien.			X	
36	Sistem informasi klinik dapat membantu pengguna secara efektif terkait dengan data-data pasien dan transaksi.			X	
37	Kinerja sistem informasi klinik memuaskan.		X		
38	Sistem informasi klinik menarik dan tidak membosankan ketika digunakan.			X	
39	Sistem informasi klinik sangat bagus.		X		
40	Sistem informasi klinik sangat mudah digunakan.			X	