

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR RUMUS .....	x
LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Lingkup Penelitian .....	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Sistem Informasi Manajemen .....	15
2.1.2 Rekam Medis Elektronik ( <i>Electronic Medical Records/EMRs</i> ) dan Catatan Kesehatan Elektronik ( <i>Electronic Health Records/EHRs</i> ).....	16
2.1.3 <i>Total Quality Management</i> (TQM) di Jasa.....	17
2.1.4 <i>Service Performance</i> .....	18
2.1.5 <i>Customer Satisfaction</i> .....	19
2.1.6 Pengukuran Kinerja Perangkat Lunak dan Sistem dengan Model Kualitas di <i>ISO 25010:2011</i> .....	20
2.1.7 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	32
2.1.8 Skala <i>Likert</i> .....	35

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Desain Penelitian .....	37
3.2 Metode Penelitian .....	39
3.2.1 Tempat Penelitian .....	39
3.2.2 Populasi dan Sampel .....	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.4 Instrumen Penelitian .....	41
3.5 Metode Analisis Data .....	43
3.5.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif .....	43
3.5.2 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	43
3.5.3 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	44
3.5.4 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	47
3.6 Profil Kasus .....	49
3.6.1 Gambaran Umum Rumah Sakit ABC .....	49
3.6.2 Struktur Organisasi .....	51
3.6.3 Proyek Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) XYZ eHospital .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Deskripsi Data Penelitian dan Subyek Penelitian .....	55
4.2 Analisis Hasil Penelitian. ....	56
4.2.1 Hasil Observasi dan Wawancara .....	56
4.2.2 Hasil Kuesioner .....	59
4.2.3 Uji Validitas .....	61
4.2.4 Uji Reliabilitas .....	61
4.2.5 Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	62
4.2.6 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian, Kesenjangan dan <i>Importance         Performance Analysis</i> (IPA) .....	64
4.3 Pembahasan .....	72
4.3.1 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	72
4.3.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	73

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>87</b>
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Implikasi .....	89
5.3 Keterbatasan .....	90
5.4 Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Prinsip Pengembangan Platform, Sumber Cetak Biru Strategi Transformasi Digital Kesehatan 2024 (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021) .....	4
Gambar 2.1 Rangkaian Standar — <i>Systems and software Quality Requirements and Evaluation</i> (SQuaRE) — Panduan Tentang SQuaRE Sumber: <i>SNI ISO/IEC 25000:2011</i> (Badan Standardisasi Nasional, 2022). .....	21
Gambar 2.2 Model Kualitas Dalam Penggunaan (Quality In Use model) Sumber: <i>SNI ISO/IEC 25010:2011</i> (Badan Standardisasi Nasional, 2022). .....	23
Gambar 2. 3 Karakteristik dan Sub-karakteristik <i>Product Quality Model</i> Sumber: <i>SNI ISO/IEC 25010:2011</i> (Badan Standardisasi Nasional, 2022). .....	27
Gambar 2. 4 ”Importance-Performance Analysis” (IPA) Sumber <i>Journal of Marketing Vol. 41, Issue 1</i> (Martilla & James, 1977). .....	33
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	38
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit ABC.....	51
Gambar 3. 3 Timeline Proyek Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) <i>XYZ eHospital</i> (Sumber Rumah Sakit ABC) .....	53
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Profil Ketenagaan Responden di Rumah Sakit ABC (Sumber: Hasil Olah Data Penelitian <i>XYZ eHospital</i> 2023). .....	59
Gambar 4. 2 Profil Usia Responden di Rumah Sakit ABC (Sumber: Hasil Olah Data Penelitian <i>XYZ eHospital</i> 2023) .....	60
Gambar 4. 3 Pembagian Posisi Atribut Di Karakteristik <i>ISO 25010:2011</i> Di Kuadran Diagram <i>Importance Performance Matrix</i> (IPA). .....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penilaian Rata-Rata Pengguna Terhadap Implementasi SIMRS XYZ <i>eHospital</i> Rumah Sakit ABC (Sumber: Laporan Divisi EDP). .....	10
Tabel 2. 1 Skala <i>Likert</i> (Allen & Seaman, 2007).....	35
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu Yang Terkait Dengan Topik Penelitian .....	36
Tabel 3.1 Jumlah Karyawan Rumah Sakit ABC.....	39
Tabel 3.2 Pedoman Wawancara.....	42
Tabel 3. 3 Indikator Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	49
Tabel 4. 1 Populasi Karyawan Dengan Pemilik Hak Akses Akun (Login) SIMRS XYZ <i>eHospital</i> .....	58
Tabel 4. 2 Persebaran Jumlah Responden.....	60
Tabel 4. 3 Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	62
Tabel 4. 4 Perhitungan Pengukuran Atribut Kinerja dan Atribut Kepentingan Karakteristik <i>ISO 25010:2011</i> .....	65
Tabel 4. 5 Persebaran Atribut Karakteristik <i>ISO 25010:2011</i> Di Matriks Kuadran I – <i>Concentrate Here</i> .....	68
Tabel 4. 6 Persebaran Atribut Karakteristik <i>ISO 25010:2011</i> Di Matriks Kuadran II - <i>Keep Up Good Work</i> .....	69
Tabel 4. 7 Persebaran Atribut Karakteristik <i>ISO 25010:2011</i> Di Matriks Kuadran III – <i>Low Priority</i> .....	70
Tabel 4. 8 Persebaran Atribut Karakteristik <i>ISO 25010:2011</i> Di Matriks Kuadran IV – <i>Possible Overkill</i> .....	72
Tabel 4. 9 Prioritas Perbaikan Kuadran I.....	80
Tabel 4. 10 Penjelasan dan Usulan Perbaikan Atribut di Kuadran I.....	82

## DAFTAR RUMUS

3. 1 Rumus Tingkat Kesesuaian.....	45
3. 2 Rumus kesenjangan.....	45
3. 3 Rumus nilai rata-rata tingkat kinerja:.....	46
3. 4 Rumus nilai rata-rata tingkat kepentingan: .....	46
3. 5 Rumus rata-rata skor kinerja .....	47
3. 6 Rumus rata-rata skor kepentingan.....	47
3. 7 Rumus <i>Mean Importance Score</i> (MIS) .....	47
3. 8 Rumus <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS).....	47
3. 9 Rumus <i>Weighted Factor</i> .....	48
3. 10 Rumus <i>Weighted Score</i> .....	48
3. 11 Rumus <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	48

## LAMPIRAN

Lampiran 1 Tampilan Aplikasi SIMRS <i>XYZ eHospital</i> di Rumah Sakit ABC....	96
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Pernyataan Kuesioner .....	97
Lampiran 3 Google <i>e-form</i> .....	104
Lampiran 4 Jawaban Responden.....	125
Lampiran 5 Uji Validitas.....	129
Lampiran 6 Uji Reliabilitas .....	131
Lampiran 7 Atribut Kuadran I Tingkat Kepentingan Tinggi dengan Kinerja Rendah .....	132
Lampiran 8 Atribut Kuadran II Tingkat Kepentingan Tinggi Kinerja Tinggi...	134
Lampiran 9 Atribut Kuadran III Tingkat Kinerja Rendah dan Kurang Penting	137
Lampiran 10 Atribut Kuadran IV Tingkat Kinerja Tinggi dan Kepentingan Rendah .....	141