

Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Rumah Sakit Dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean

Achmad Chusen, Anita Wulansari, dan Eristya Maya Safitri

Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Surabaya, Indonesia
Jl. Rungkut Madya, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294
E-mail :19082010114@student.upnjatim.ac.id, anita.wulansari.sisfo@upnjatim.ac.id, maya.si@upnjatim.ac.id

Abstrak

Di era revolusi industri 4.0, teknologi informasi telah mendorong rumah sakit untuk beralih dari sistem konvensional ke digital guna memenuhi kebutuhan pengguna akan akses informasi yang mudah dan cepat, untuk mengetahui tentang kesuksesan implementasinya perlu dilakukan evaluasi kesuksesan sistem informasi. Penelitian ini mengevaluasi kesuksesan penerapan sistem informasi website Rumah Sakit Islam Surabaya dengan mengadopsi model ISSM Delone & McLean. Menggunakan data dari 155 pengguna dan analisis SmartPLS 4, hasil menunjukkan bahwa kualitas sistem dan informasi berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan website. Kualitas informasi juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya, kualitas layanan berdampak positif namun tidak signifikan, dan kualitas sistem memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Model ISSM menunjukkan bahwa penggunaan dan kepuasan pengguna berkontribusi positif terhadap manfaat bersih, dengan penggunaan sebagai faktor paling berpengaruh.

Kata kunci :Rumah Sakit, ISSM, Kesuksesan, Pengukuran, SmartPLS 4

Pendahuluan

Pada saat ini kebutuhan akan informasi terus meningkat, dengan pengguna menuntut kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam mengakses informasi. Perkembangan teknologi informasi telah menjadi pendorong transformasi global di bidang sosial, ekonomi, dan budaya, termasuk peningkatan keterkaitan antar komputer melalui jaringan internet[1]. Salah satu aspek penting dari perkembangan ini adalah kemajuan situs website yang memungkinkan akses informasi secara cepat, mudah, efektif, dan efisien[2].

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara rumah sakit beroperasi, terutama dalam penggunaan dan pengelolaan situs website. Website rumah sakit menjadi alat penting bagi industri layanan kesehatan, berfungsi sebagai jembatan informasi antara rumah sakit, masyarakat, dan pengunjung. Melalui website, rumah sakit dapat berkomunikasi dengan pasien, menyediakan informasi medis, memfasilitasi pendaftaran online, dan memberikan akses mudah ke layanan kesehatan, sehingga mengurangi antrian dan membantu pasien mengatur waktu kunjungan ke fasilitas kesehatan.

Sehingga dari perkembangan teknologi tersebut penerapan layanan situs website menjadi hal yang penting untuk dikembangkan oleh pihak rumah

sakit[3]. Seperti yang telah dilakukan Rumah Sakit Islam Surabaya, dalam berkomunikasi dengan pasien, menyediakan informasi medis, memfasilitasi pendaftaran online, dan memberikan akses mudah ke layanan kesehatan. Rumah Sakit Islam Surabaya, yang berkomitmen memberikan pelayanan kesehatan berkualitas dengan prinsip-prinsip Islam, memanfaatkan website untuk menyediakan informasi lengkap tentang layanan medis, fasilitas, jadwal dokter, dan kontak. Pengguna dapat mengakses informasi tentang departemen medis dan melakukan pendaftaran online untuk membuat janji temu dengan dokter, yang membantu menghindari antrian panjang dan mempermudah pengaturan jadwal kunjungan.

Dengan tujuan menjadikan website Rumah Sakit Islam Surabaya sebagai pusat layanan berbasis teknologi untuk mendukung kebutuhan dari pasien, oleh karena itu pembangunan sistem informasi rumah sakit harus berorientasi pada kepuasan pengguna sebagai suatu cara untuk mengukur tingkat kesuksesan sistem informasi tersebut[4].

Berdasarkan penelitian terdahulu, banyak penelitian yang menggunakan model DeLone dan McLean untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi rumah sakit diantaranya adalah yang dilakukan oleh Anita[3] telah membuktikan bahwa

adanya pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berbasis website di Rumah Sakit Darmo Surabaya. Hasil penelitian Tectania [5] telah membuktikan kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi EMR (Electronic Medical Record) di Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro. Dan pada hasil penelitian Aziz[6] yang telah membuktikan adanya pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) pada Rumah Sakit Swasta di Kota Padang.

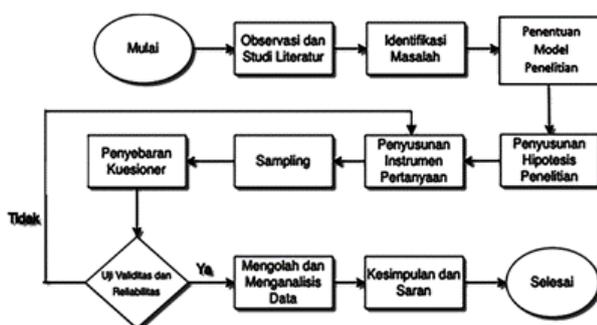
Website Rumah Sakit Islam Surabaya mengalami pembaruan pada akhir tahun 2023 yang bertujuan untuk lebih meningkatkan kualitas dari sistem informasi yang terdahulu, namun pada penerapannya, ditemukan bahwa terdapat keluhan-keluhan dan kendala dalam penggunaan website Rumah sakit Islam Surabaya yang di sampaikan oleh pasien-pasien. Keluhan-keluhan dan kendala yang ditemukan adalah antara lain terjadinya kesalahan sistem pada saat penginputan data oleh pasien, data yang tidak sesuai, tampilan yang tidak ramah pengguna, dan lain-lain.

Untuk mengetahui tentang kesuksesan implementasi website Rumah Sakit Islam Surabaya perlu dilakukan evaluasi kesuksesan sistem informasi Rumah Sakit Islam Surabaya. Dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi ISSM (Information System Success Model) yang dikembangkan oleh DeLome dan McLean[4] dengan menggunakan enam faktor: kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih[7] pada implementasi website Rumah Sakit Islam Surabaya dan seberapa besar pengaruh dari kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi terhadap tingkat penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih di Rumah Sakit Islam Surabaya.

Metode Penelitian

Tahapan Penelitian

Berikut adalah rangkaian pelaksanaan penelitian yang akan di jelaskan melalui flowchart sebagai berikut



Gambar 1: Tahapan Penelitian

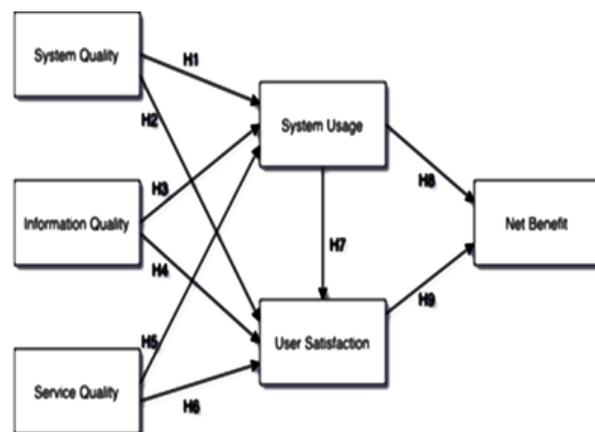
Gambar 1 tahapan penelitian menunjukkan tahapan dalam pelaksanaan penelitian evaluasi pada website Rumah Sakit Islam Surabaya, pada uji validitas dan reliabilitas jika hasil yang di dapatkan valid dan reliabel maka akan di lanjutkan untuk mengelolah dan mengevaluasi data, namun jika yang di dapatkan tidak maka dilakukan tahap penyusunan instrument pertanyaan kembali

Observasi dan Studi Literatur

Observasi dilakukan untuk mengumpulkan data dan mencatat keadaan subjek sasaran, dengan tujuan memperoleh informasi guna menjawab pertanyaan penelitian dan menemukan solusi. Penelitian kepustakaan bertujuan memecahkan masalah dengan menggali sumber tertulis yang ada, seperti teori dan metode penelitian, untuk mengevaluasi keberhasilan sebuah website menggunakan pendekatan ISSM (Information Systems Success Model), sehingga peneliti dapat mengkaji teori yang relevan dan memperdalam pemahaman.

Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah didapatkan dari proses observasi yang dilakukan peneliti. Permasalahan yang telah diidentifikasi akan menjadi sumber utama dalam perumusan masalah pada penelitian ini. Untuk Itu disimpulkan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana hubungan dan evaluasi faktor – faktor keberhasilan ISSM (Information System Success Model) DeLone dan McLean yang mempengaruhi kesuksesan penerapan website Rumah Sakit Islam Surabaya.



Gambar 2: Model Penelitian

Berdasarkan Gambar 2 model penelitian konseptual yang mengacu pada pengukuran Information System Success Model DeLone & Mclean bahwa terdapat variabel Kualitas Informasi (Information Quality), Kualitas Sistem (System Quality), dan Kualitas Layanan (Service Quality) yang mempengaruhi Pengguna (Use) dan Kepuasan Pengguna

(User Satisfaction). Variabel Pengguna (Use) mempengaruhi Kepuasan Pengguna (User Satisfaction). Selanjutnya variabel Pengguna (Use) dan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) mempengaruhi Manfaat Bersih (Net Benefit). Model konseptual ini digunakan oleh Meilani[4].

Tabel 1: Indikator Pertanyaan

Kode	Indikator	Ref
KS1.1	Saya mudah memilih dan menggunakan menu di Website Rumah Sakit Islam Surabaya	[4] [7]
KS1.2	Saya mudah dalam mengoperasikan berbagai fitur di Rumah Sakit Islam Surabaya	
KS1.3	Tampilan Website Rumah Sakit Islam Surabaya ramah untuk pengguna	
KS1.4	Tampilan Website Rumah Sakit Islam Surabaya ramah untuk pengguna	
KS2.1	Website Rumah Sakit Islam Surabaya dapat diakses dengan mudah dari mana saja	
KS2.2	Akses ke Website Rumah Sakit Islam Surabaya melalui perangkat saya berjalan dengan baik	
KS3.1	Saya dapat dengan cepat memilih menu di website Rumah Sakit Islam Surabaya	
KS3.2	Saya dapat dengan cepat mengunduh data dari Website Rumah Sakit Islam Surabaya	
KS4.1	Terdapat data cadangan yang memadai di website Rumah Sakit Islam Surabaya	
KS4.2	Proses perbaikan kesalahan pada Website Rumah Sakit Islam Surabaya dilakukan dengan cepat.	
KS5.1	Website Rumah Sakit Islam Surabaya memberikan	
KS5.2	Website Rumah Sakit Islam Surabaya memudahkan saya untuk mengakses akun pribadi	
KS5.3	Pengguna dapat mengakses dan mengganti password di Website Rumah Sakit Islam Surabaya	
KI1.1	Disajikan Informasi yang akurat di Website Rumah Sakit Islam Surabaya	[4] [7]
KI1.2	Disajikan data yang sesuai dengan kegiatan yang dilakukan di Website Rumah Sakit Islam Surabaya	
KI2.1	Disajikan informasi data yang tepat waktu pada Website Rumah Sakit Islam Surabaya	
KI2.2	Disajikan Informasi yang terbaru oleh Rumah Sakit Islam Surabaya	
KI3.1	Disajikan informasi yang lengkap pada Website Rumah Sakit Islam Surabaya	
KI3.2	Disajikan kualitas dokumentasi data dengan baik pada Website Rumah Sakit Islam Surabaya	
KI4.1	Data mudah dibaca oleh pengguna Website Rumah Sakit Islam Surabaya	
KI4.2	Website Rumah Sakit Islam Surabaya menggunakan data dengan format yang baik	
KL1.1	Pelayanan Website Rumah Sakit Islam Surabaya memadai	[4] [7]
KL1.2	Website Rumah Sakit Islam Surabaya memenuhi kebutuhan pasien dalam hal fasilitas pendaftaran online	
KL2.1	Website Rumah Sakit Islam Surabaya dapat dengan mudah dipahami penggunaannya	
KL2.2	Fitur-fitur Website Rumah Sakit Islam Surabaya yang tersedia mudah di pahami	
KL3.1	Pelayanan di Website Rumah Sakit Islam Surabaya konsisten	
KL3.2	Website Rumah Sakit Islam Surabaya memberikan tanggapan yang sesuai terhadap pertanyaan atau masalah	
KL4.1	Saya merasa aman saat mengakses data saya di website Rumah Sakit Islam Surabaya	
KL5.1	Pihak Rumah Sakit Islam Surabaya memberikan informasi yang sangat informatif tentang program-program mereka	
P1.1	Saya akan selalu menggunakan layanan ini saat akan berkunjung ke Rumah Sakit Islam Surabaya	[4] [7]
P1.2	Ketika digunakan untuk melakukan proses pemesanan, Website Rumah Sakit Islam Surabaya merespon dengan cepat	
P2.1	Sangat mudah bagi saya untuk menemukan informasi pemesanan yang Anda butuhkan selama proses pemesanan online	
P2.2	Sangat mudah bagi saya untuk menemukan informasi dokter dan poli yang Anda butuhkan selama proses pemesanan online	
P2.3	Website Rumah Sakit Islam Surabaya membenarkan rincian informasi yang sangat jelas selama proses pemesanan	
KP1	Saya mudah menemukan informasi yang dibutuhkan di website Rumah Sakit Islam Surabaya	[4] [7]
KP2	Saya puas dengan tingkat responsif pelayanan website Rumah Sakit Islam Surabaya	
KP3	Website Rumah Sakit Islam Surabaya memenuhi kebutuhan saya	
KP4	Website Rumah Sakit Islam Surabaya sangat memenuhi harapan saya dalam pelayanan Kesehatan	
MB1.1	Website Rumah Sakit Islam Surabaya menghasilkan penghematan biaya yang signifikan	[4] [7]
MB1.2	Website Rumah Sakit Islam Surabaya efektif dalam mengurangi waktu dan upaya yang diperlukan untuk mencari informasi yang diperlukan	
MB1.3	Website Rumah Sakit Islam Surabaya memudahkan pelaksanaan pemesanan	
MB2.1	Website Rumah Sakit Islam Surabaya sangat efektif dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna	
MB2.2	Penggunaan Website Rumah Sakit Islam Surabaya telah meningkatkan efektivitas dalam melaksanakan tugas dan proses tertentu	
MB2.3	Website Rumah Sakit Islam Surabaya telah meningkatkan kinerja dan dalam pelayanan	

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang disusun memiliki 46 indikator pertanyaan berdasarkan model ISSM (Information System Success Model). Tabel 1 berisikan instrument pada penelitian ini.

Kriteria penilaian kuesioner menggunakan skala likert 1-5. Tabel 2 berisikan skala kriteria penilaian.

Tabel 2: Hasil Konsep Super Enkripsi

Skala	Simbol	Keterangan
1	STS	Sangat Tidak Setuju
2	TS	Tidak Setuju
3	N	Netral
4	S	Setuju
5	SS	Sangat Setuju

Hipotesis Penelitian Hipotesis adalah pernyataan tentang konsep yang diobservasi dan dibuktikan apakah hipotesis tersebut benar atau salah[8]. Berdasarkan model konseptual yang digunakan maka mendapatkan hipotesis sebagai berikut:

1. H1: Kualitas Sistem (System Quality) berpengaruh positif terhadap Pengguna (Use) pada website Rumah Sakit Islam Surabaya[7]
2. H2: Kualitas Sistem (System Quality) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Use Satisfaction) pada website Rumah Sakit Islam Surabaya[7]
3. H3: Kualitas Informasi (Information Quality) berpengaruh positif terhadap Pengguna (Use) pada website Rumah Sakit Islam Surabaya[7]
4. H4: Kualitas Informasi (Information Quality) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) pada website Rumah Sakit Islam Surabaya[7]
5. H5: Kualitas Layanan (Service Quality) berpengaruh positif terhadap Pengguna (Use) pada website Rumah Sakit Islam Surabaya[7]
6. H6: Kualitas Layanan (Service Quality) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Use Satisfaction) pada website Rumah Sakit Islam Surabaya[7]
7. H7: Pengguna (Use) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Penggunaan (Use Satisfaction) pada website Rumah Sakit Islam Surabaya[7]
8. H8: Penggunaan (Use) berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih (Net Benefit) pada website Rumah Sakit Islam Surabaya[7]

9. H9: Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih (Net Benefit) pada website Rumah Sakit Islam Surabaya[7]

Sampling

Populasi yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan dari pasien Rumah Sakit Islam Surabaya, yaitu pasien pengguna layanan website Rumah Sakit Islam Surabaya. Berdasarkan data pengguna website Rumah Sakit Islam Surabaya yang digunakan pada penelitian ini pada tahun 2024, terdapat 155 pengguna yang telah melakukan registrasi pada website Rumah Sakit Islam Surabaya, sehingga penelitian menggunakan sampel jenuh, jumlah tersebut akan menjadi sumber populasi pada penelitian ini[9].

Penyebaran Kuesioner

Penelitian ini menggunakan survei daring untuk mencapai sampel sebanyak mungkin, dengan izin dari Rumah Sakit Islam Surabaya. Kuesioner disebarluaskan melalui Google Form dan WhatsApp untuk menjangkau pengguna website rumah sakit secara efektif, guna memperkuat metode penelitian yang digunakan

Pengujian Instrumen

Pengujian instrumen dilakukan dengan menguji validitas dan reliabilitas kuesioner yang berjumlah 155 responden dan dihitung menggunakan aplikasi SmartPLS Versi 4.

1. Uji Validitas

Uji validitas mengukur korelasi antara variabel dan skor totalnya, dengan validitas tercapai jika data yang terkumpul sesuai dengan data yang sebenarnya terjadi. Indikator dianggap valid jika memiliki nilai outer loadings $> 0,6$, meskipun nilai $\geq 0,5$ masih dapat diterima. Nilai AVE $> 0,5$ diperlukan untuk uji validitas konvergen[4].

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menilai konsistensi hasil pengukuran terhadap gejala yang sama, dengan instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach Alpha $> 0,7$ [10][4] atau composite reliability $> 0,6$ [10][4].

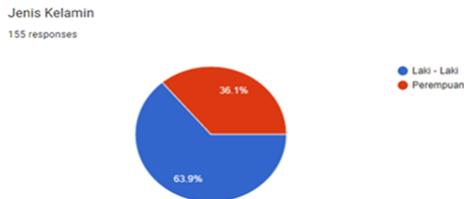
Pengolahan dan Analisis data

Pada langkah pengolahan data ini, kuesioner dikirimkan dan dibuat beberapa kumpulan data yang dianalisis dalam Microsoft Excel. Analisis data dalam penelitian kuantitatif terbagi dalam salah satu dari dua kategori: analisis deskriptif dan analisis inferensial[11].

Hasil dan Pembahasan

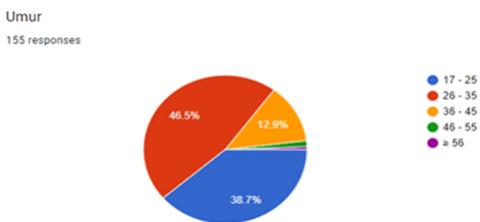
Demografi Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang di sebarakan melalui google form kepada pasien pengguna website Rumah Sakit Islam Surabaya didapatkan data 155 orang responden dengan karakteristik sebagai berikut



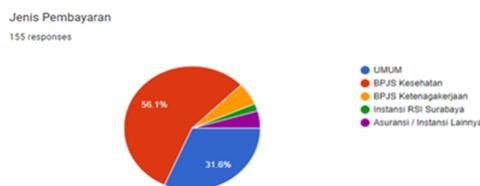
Gambar 3: . Presentase Jenis Kelamin Responden

Gambar 3 menampilkan presentase jenis kelamin responden. Dapat dilihat bahwa dari 155 responden, sebanyak 99 responden dengan presentase 63.9% berjenis kelamin laki-laki dan 56 responden dengan presentase sebesar 36,1% berjenis kelamin perempuan. Sehingga penelitian didominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki.



Gambar 4: Presentase Umur Responden

Berdasarkan Gambar 4 dari 155 responden, mayoritas (46,5%) berumur 26-35 tahun, diikuti oleh 38,7% berumur 17-25 tahun. Responden lainnya berumur 36-45 tahun (12,9%), 46-55 tahun (1,3%), dan 56 tahun atau lebih (0,6%). Penelitian ini didominasi oleh responden berumur 26-35 tahun.



Gambar 5: . Presentase Jenis Pembayaran Responden

Berdasarkan Gambar 5 mayoritas responden (56,1%) menggunakan jenis pembayaran BPJS Kesehatan, diikuti oleh 31,6% yang menggunakan pembayaran umum. Sebagian kecil menggunakan BPJS Ketenagakerjaan (5,8%), asuransi atau instansi lainnya (4,5%), dan pembayaran dari In-

stansi RSI Surabaya (1,9%). Penelitian ini didominasi oleh responden yang menggunakan BPJS Kesehatan.



Gambar 6: Presentase Penggunaan Website Rumah Sakit Islam Surabaya

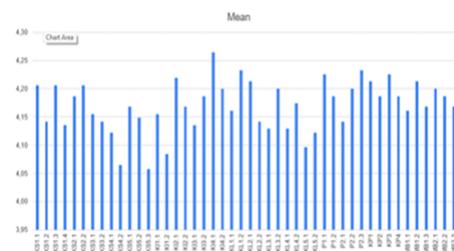
Berdasarkan Gambar 6 sebagian besar responden (98,1%) pernah menggunakan website Rumah Sakit Islam Surabaya, sementara hanya 1,9% yang tidak pernah menggunakannya, menunjukkan bahwa penelitian ini didominasi oleh pengguna website tersebut.



Gambar 7: Presentase Penggunaan Website Rumah Sakit Islam Surabaya dalam 1 tahun

Berdasarkan Gambar 7 sebagian besar responden (70,3%) menggunakan website Rumah Sakit Islam Surabaya 1-2 kali dalam setahun, diikuti oleh 20,6% yang menggunakan 3-4 kali, menunjukkan dominasi pengguna yang mengakses website 1-2 kali dalam 1 tahun.

Analisa Deskriptif Variabel



Gambar 8: Nilai rata-rata indikator

Tujuan dari dilakukannya analisis deskriptif sebagai acuan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap objek yang di teliti dengan menginterpretasikan nilai rata-rata dari masing masing indikator variabel[12].

Berdasarkan Gambar 8 Menurut persepsi pengguna website Rumah Sakit Islam Surabaya semua indikator kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih memiliki nilai rata-rata pada rentang 4-4,2. Semua indikator memiliki skor sangat baik sehingga reputasi masing-masing indikatorvariabel perlu dipertahankan. Analisis Inferensial

Analisis inferensial dilakukan guna mengukur outer model, inner model, dan pengujian hipotesis. Analisis ini dilakukan dengan bantuan software SmartPLS 4 untuk menghitung 155 jawaban responden dengan menggunakan model ISSM.

1. Outer Model

Pengujian model ukur atau outer model dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas yang dilihat dari keterikatan antara variabel dengan masing-masing indikatornya. Adapun beberapa output dari pengujian ini ialah validitas konvergen dan reliabilitas[13].

Tabel 3: Nilai *Outer Loadings* bagian 1

	KP	KI	KL	KS
KP1	0,880			
KP2	0,818			
KP3	0,898			
KP4	0,877			
KI1.1		0,825		
KI1.2		0,781		
KI2.1		0,795		
KI2.2		0,856		
KI3.1		0,834		
KI3.2		0,853		
KI4.1		0,834		
KI4.2		0,854		
KL1.1			0,775	
KL1.2			0,793	
KL2.1			0,827	
KL2.2			0,793	
KL3.1			0,809	
KL3.2			0,872	
KL4.1			0,835	
KL4.2			0,869	
KL5.1			0,886	
KL5.2			0,880	

Pada tabel 3 ditunjukkan nilai outer loading pada indikator-indikator variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna telah memenuhi batas minimal yakni 0,6

Tabel 4: Nilai *Outer Loadings* bagian 2 psi

	MB	P
MB1.1	0,856	
MB1.2	0,835	
MB1.3	0,887	
MB2.1	0,850	
MB2.2	0,879	
MB2.3	0,863	
P1.1		0,853
P1.2		0,836
P2.1		0,815
P2.3		0,898

Pada tabel 4 di tunjukan nilai outer loading pada indikator-indikator variabel penggunaan dan manfaat bersih telah memenuhi batas minimal yakni 0,6. Semua indikator variabel telah memenuhi batas minimal nilai outer loadings sehingga telah memenuhi standar validitas konvergen. Selain itu, validitas konvergen juga dapat dilihat pada nilai Average Variance Extracted (AVE) seperti pada tabel berikut

Tabel 5: Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
Kepuasan Pegguan	0,755
Kualitas Informasi	0,688
Kualitas Layanan	0,697
Kualitas Sistem	0,657
Manfaat Bersih	0,742
Penggunaan	0,713

Pada table 5 semua variabel telah memenuhi nilai Average Variance Extracted (AVE), yakni 0,5 sehingga telah memenuhi validitas konvergen. Untuk tahapan pengujian selanjutnya yaitu reliabilitas dengan melihat nilai cronbach's alpha dan nilai composite reliability seperti pada table berikut

Tabel 6: Nilai *Cronbach's Alpha* Dan *Composite Reliability*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Kepuasan Pegguan	0,891	0,893
Kualitas Informasi	0,935	0,936
Kualitas Layanan	0,951	0,952
Kualitas Sistem	0,956	0,957
Manfaat Bersih	0,931	0,931
Penggunaan	0,899	0,901

Pada table 6 semua variabel telah memenuhi nilai cronbach's alpha, yakni lebih dari 0,6 dan nilai composite reliability yakni, lebih dari 0,7 sehingga semua konstruk laten memiliki reliabilitas yang baik.

2. Inner Model

Evaluasi inner model menguji hubungan antar variabel laten, menggunakan R-square untuk melihat

hubungan antara variabel independen dan dependen, serta f-square untuk mengukur effect size variabel bebas terhadap variabel terikat[14]. R-square dapat menentukan seberapa besar pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Hasil R-square dapat dilihat pada table berikut

Tabel 7: Nilai R-Square

Variabel	R-Square
Kepuasan Pegguan	0,858
Manfaat Bersih	0,912
Penggunaan	0,891

Pada tabel 7 konstruk variabel kepuasan pengguna maka pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,858 yang berarti beberapa variabel tersebut mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 85,8% dan 14,2% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain. Untuk konstruk variabel penggunaan maka pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan sebesar 0,891 yang berarti beberapa variabel tersebut mempengaruhi penggunaan sebesar 89,1% dan 10,9% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain. Dan untuk variabel penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih sebesar 0.912 yang berarti variabel penggunaan dan kepuasan pengguna mempengaruhi variabel manfaat bersih sebesar 91,2% dan 8,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain.

Rule of Thumb dari f-square ialah bila f-square bernilai lebih besar atau sama dengan 0.35 maka dapat dinyatakan prediktor variabel laten berpengaruh besar, bila f-square bernilai lebih besar atau sama dengan 0.15 maka dapat dinyatakan prediktor variabel laten berpengaruh menengah, dan bila f-square bernilai lebih besar atau sama dengan 0.02 maka prediktor variabel laten berpengaruh kecil[14]. Hasil f-square dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 8: Nilai f-Square

Variabel	KP	MB	P
Kepuasan Pegguan		0,466	
Kualitas Informasi	0,064		0,133
Kualitas Layanan	0,031		0,024
Kualitas Sistem	0,003		0,095
Manfaat Bersih			
Penggunaan	0,146	0,482	

Pada tabel 8 variabel yang berpengaruh kecil adalah kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi terhadap penggunaan, kualitas layanan terhadap penggunaan dan kualitas sistem terhadap penggunaan pada variabel tersebut memiliki nilai

f-square kurang dari 0,02 sehingga beberapa variabel ini memiliki besaran pengaruh yang kecil.

Sedangkan variabel kepuasan pengguna dan penggunaan terhadap manfaat bersih memiliki nilai f-square lebih besar 0,35 sehingga variabel ini memiliki besaran pengaruh besar. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel kepuasan pengguna dan penggunaan memiliki pengaruh besar terhadap manfaat bersih.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dengan SmartPLS 4 menggunakan bootstrapping, dengan hipotesis diterima jika original sample bernilai positif dan T-Statistics lebih dari 1,96, menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas dan terikat[15].



Gambar 9: Model Penelitian

Pada Gambar 9 hasil bootstrapping tersebut di dapatkan *path coefficient* seperti berikut

Tabel 9: Path Coefficient

Hubungan	Original Sample	T-Static	Ket
Kualitas Sistem -> Penggunaan	0,361	2,119	Signifikan
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	-0,078	0,429	Tidak Signifikan
Kualitas Informasi -> Penggunaan	0,418	2,888	Signifikan
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	0,352	2,455	Signifikan
Kualitas Layanan -> Penggunaan	0,181	1,388	Tidak Signifikan
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	0,236	1,741	Tidak Signifikan
Penggunaan -> Kepuasan Pengguna	0,437	3,169	Signifikan
Penggunaan -> Manfaat Bersih	0,493	6,193	Signifikan
Kepuasan Pegguna -> Manfaat Bersih	0,485	6,093	Signifikan

Dari tabel 9 dapat di jabarkan bahwa:

H1 = Kualitas sistem terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap pengguna den-

gan original sample 0,361 dan T-statistics $> 1,96$. Sehingga hipotesis diterima.

H2 = Kualitas sistem terbukti memiliki pengaruh negatif yang tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan original sample -0,780 dan T-statistics $< 1,96$. Sehingga hipotesis ditolak.

H3 = Kualitas informasi terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan original sample 0,352 dan T-statistics $> 1,96$. Sehingga hipotesis di terima.

H4 = Kualitas informasi terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap pengguna dengan original sample 0,418 dan T-statistics $> 1,96$. Sehingga hipotesis di terima.

H5 = Kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan original sample 0,234 dan T-statistics $< 1,96$. Sehingga hipotesis ini ditolak.

H6 = Kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap pengguna dengan original sample 0,181 dan T-statistics $< 1,96$. Sehingga hipotesis di tolak.

H7 = Pengguna terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan original sample 0,437 dan T-statistics $> 1,96$. Sehingga hipotesis di terima.

H8 = Pengguna terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih dengan original sample 0,493 dan T-statistics $> 1,96$. Sehingga hipotesis di terima.

H9 = Kepuasan pengguna terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih dengan original sample 0,485 dan T-statistics $> 1,96$. Sehingga hipotesis di terima.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis dan uji hipotesis, ditemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai original sample sebesar 0,361 dan T-statistics 2,119, konsisten dengan penelitian [4], yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan meningkatkan intensitas dan niat penggunaan. Sebaliknya, hasil uji lainnya menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai original sample sebesar -0,078 dan T-statistics 0,429. Temuan ini sesuai dengan riset Srimaydila[6], yang mengindikasikan bahwa meskipun kualitas sistem seperti kemudahan akses akun pribadi dinyatakan baik, hal tersebut tidak berdampak signifikan pada penggunaan website Rumah Sakit Islam Surabaya. Oleh karena itu, Rumah Sakit Islam Surabaya perlu fokus pada faktor lain yang lebih berdampak pada kepuasan dan keberlanjutan penggunaan website mereka.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna website Rumah Sakit Islam Surabaya, temuan ini

sesuai dengan riset Srimaydila[6], dengan nilai original sample masing-masing sebesar 0,418 dan 0,352 serta T-statistics 2,888 dan 2,455. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepercayaan pengguna terhadap informasi yang disajikan, seperti informasi terbaru (nilai outer loading KI2.2 sebesar 0,856), meningkatkan niat mereka untuk kembali menggunakan website. Oleh karena itu, penting bagi Rumah Sakit Islam Surabaya untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas informasi serta memastikan pengguna merasa akrab dan nyaman dengan website, guna mendukung penggunaan yang berkelanjutan dan meningkatkan kepuasan pengguna secara konsisten dengan penelitian sebelumnya.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna website Rumah Sakit Islam Surabaya, Temuan ini sesuai dengan riset Wulansari[3], dengan nilai original sample masing-masing 0,181 dan 0,236 serta T-statistics 1,388 dan 1,741. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun fasilitas pendaftaran online dan informasi yang disediakan (nilai outer loading KL5.1 sebesar 0,886) dapat meningkatkan penggunaan dan kepuasan, pengaruhnya tidak signifikan. Penelitian ini konsisten dengan studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan berpengaruh positif, dampaknya terhadap penggunaan dan kepuasan tidak signifikan. Oleh karena itu, penting bagi Rumah Sakit Islam Surabaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna mendukung keberlanjutan penggunaan website dan menciptakan kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa penggunaan website Rumah Sakit Islam Surabaya berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih, dengan nilai original sample masing-masing 0,437 dan 0,493 serta T-statistics 3,169 dan 6,193. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin sering pengguna mengakses website, semakin tinggi kepuasan mereka serta peningkatan kinerja layanan dan produktivitas. Indikator dengan nilai outer loading tertinggi, P2.2 (0,898), menunjukkan kemudahan dalam menemukan informasi dokter dan poli. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Srimaydila[6], yang juga menemukan hubungan positif signifikan antara penggunaan dan manfaat bersih. Oleh karena itu, Rumah Sakit Islam Surabaya harus terus meningkatkan penggunaan website dan memastikan pengguna merasa familiar untuk mendukung kepuasan dan manfaat bersih yang berkelanjutan.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, hubungan antara kepuasan pengguna dan manfaat bersih menunjukkan nilai original sample sebesar 0,485 dan T-statistics sebesar 6,093, yang berarti kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih. Temuan ini menunjukkan bahwa

pengaruh positif orang lain untuk menggunakan kembali website Rumah Sakit Islam Surabaya dapat mendukung kinerja layanan yang lebih baik. Indikator dengan nilai outer loading tertinggi adalah KP3, bernilai 0,898, yang menyatakan bahwa website Rumah Sakit Islam Surabaya memenuhi kebutuhan pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Srimaydila[6], yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna secara signifikan mempengaruhi manfaat bersih. Oleh karena itu, Rumah Sakit Islam Surabaya perlu terus meningkatkan kepuasan pengguna untuk mendukung niat keberlanjutan penggunaan dan memastikan bahwa pengguna merasa familiar dengan website untuk menciptakan kepuasan berkelanjutan.

Penutup

Faktor kesuksesan website Rumah Sakit Islam Surabaya dari perspektif pengguna meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan website, sedangkan kualitas informasi juga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, kualitas layanan memiliki dampak positif namun tidak signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, dan kualitas sistem memiliki dampak negatif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak memediasi hubungan antara hubungan penggunaan dan kepuasan. Menurut model DeLone & McLean ISSM, penggunaan dan kepuasan pengguna memiliki dampak positif terhadap pendapatan bersih, dan kualitas informasi merupakan faktor utama yang mendorong keduanya. Penggunaan ternyata menjadi faktor yang memiliki dampak terbesar terhadap manfaat bersih, memiliki nilai sampel mentah tertinggi dibandingkan variabel lainnya.

Ucapan Terimakasih

Termakasih atas dukungan dari semua pihak yang telah membuat dan membantu penelitian ini sehingga dapat berjalan dan terselesaikan dengan lancar. Kepada Ibu Anita Wulansari S.Kom., M.Kom dan Ibu Eristiya Maya Safitri S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah membantu untuk mengarahkan seluruh proses penelitian dari awal hingga akhir dan juga kepada semua staff Rumah Sakit Islam Surabaya yang telah membantu penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] Syafari Ependi dan Maharani, "End Uer Computing Satisfaction on Website Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan 35", JTIULM, vol. 03, no. 1, pp. 35–46, 2018.
- [2] Dyah Ayu Megawaty dan Eko Setiawan, "Analisis Perbandingan Social Commerce Dari Sudut Pengguna Website", Jurnal TEKNOINFO, vol. 11, no. 1, pp. 1–4, 2017.
- [3] A. Wulansari, J. S. Prapanca, dan I. Inayati, "Mengukur kesuksesan website Rumah Sakit Darmo Surabaya menggunakan model Delone dan Mclean", Teknologi, vol. 11, no. 1, pp. 26–33, doi: 10.26594/teknologi.v11i1.2229, Jan. 2021.
- [4] Lala Meilani, Arif Imam Suroso, dan Lilik Noor Yuliati, "Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean," JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS, vol. 10, no. 2, pp. 137–144, doi: 10.21456/vol10iss2pp137-144, Nov. 2020.
- [5] Tectania Grandis, Dora Annisa, dan Septin Maisharah, "Analisis Keberhasilan Penerapan EMR (Electronic Medical Record) Berdasarkan Metode Delone Dan Mclean Pada Unit Rawat Aisyiyah Hospital Bojonegoro", Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM), vol. 2, no. 3, p. 1, 2022.
- [6] Azni Srimaydila Aziz dan Rita Rahayu, "Analisis Parameter Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Dengan Metode Delone dan Mclean (Pada Rumah Sakit Swasta di Kota Padang)", Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia, vol. 12, no. 7, doi: 10.36418/syntax-literate.v7i12.2953, 2022.
- [7] W. H. DeLone and E. R. McLean, "Information Systems Success Measurement", Foundations and Trends® in Information Systems, vol. 2, no. 1, pp. 1–116, doi: 10.1561/2900000005, 2016.
- [8] Akhmad Afnan, Yuni Putri Yustisi, Rizky Azahra, dan Nur Trisnanda, "Marketplace application success analysis using Modified Delone McLean Analisis keberhasilan aplikasi Shopee menggunakan Delone McLean ISSM (Information System Success Model)", Jurnal Ilmiah Universitas Semarang, vol. 16, no. 1, pp. 32–47, 2023.
- [9] Nurmin Arianto dan Hadi Kurniawan, "Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan", JENIUS, vol. 3, no. 3, 2020.
- [10] Ryani Dhyana Parashakti dan Putriawati, "Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3), Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan", JIMT, vol. 1, no. 3, pp. 290–304, 2020.

- [11] Hasnidar dan Elihami, "Pengaruh Pembelajaran Contextual Teaching Learning Terhadap Hasil Belajar Pkn Murid Sekolah Dasar", *Mahaguru: Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, vol. 1, no. 1, pp. 42–47, 2019.
- [12] Yani Talakua, Saiful Anas, dan Muhammad Aqil, "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rsu Bhakti Rahayu Ambon", *JIP: Jurnal Inovasi Penelitian*, vol. 1, no. 7, 2020.
- [13] M. I. Nasution, M. Fahmi, Jufrizen, Muslih, and M. A. Prayogi, "The Quality of Small and Medium Enterprises Performance Using the Structural Equation Model-Part Least Square (SEM-PLS)", in *Journal of Physics: Conference Series*, Institute of Physics Publishing, doi: 10.1088/1742-6596/1477/5/052052, 2020, doi: 10.1088/1742-6596/1477/5/052052.
- [14] R. Rian Marlina, "Partial Least Squares-Structural Equation Modeling Pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0", *JMSK*, vol. 16, no. 2, pp. 174–186, doi: 10.20956/jmsk.v%vi%i.7851, 2020.
- [15] A. F. AbdelKader and M. H. Sayed, "Evaluation of the Egyptian knowledge bank using the information systems success model", *Journal of Academic Librarianship*, vol. 48, no. 2, doi: 10.1016/j.acalib.2022.102506, Mar. 2022.