

ABSTRAK

Di era digital, teknologi informasi mendorong transformasi pelayanan kesehatan, termasuk di RSA UGM. Untuk meningkatkan mutu dan kepuasan pasien, RSA UGM meluncurkan aplikasi RSA UGM *Online* pada 30 Januari 2021. Layanan utama aplikasi ini adalah layanan admisi untuk memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran rawat jalan online. Layanan Admisi yang ada didalam aplikasi RSA UGM *Online* mampu memberikan banyak manfaat dan kemudahan bagi para pasien yang ingin melakukan pemeriksaan rawat jalan di RSA UGM. Namun, berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, masih ditemukan beberapa permasalahan terkait penerapan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat kesuksesan penerapan aplikasi RSA UGM *Online*, khususnya layanan Admisi.

Alasan pentingnya dilakukan penelitian ini karena persepsi pengguna merupakan penentu utama keberhasilan sistem, sistem yang sukses harus memberikan dampak positif kepada pengguna dan analisis faktor penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Model DeLone and McLean (2003) digunakan dengan keenam variabelnya yaitu *Service Quality*, *Information Quality*, *System Quality*, *Net Benefit*, *User satisfaction*, dan *Intention To Use*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari 100 pengguna RSA UGM *Online* sebagai responden. Hasil angket diolah menggunakan *Software SmartPLS* untuk pengujian *inner* dan *outer* model.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dari 9 hipotesis yang diajukan sebelumnya, terdapat 6 hipotesis yang diterima dan terbukti kebenarannya. Faktor kunci utama yang berkontribusi terhadap kesuksesan aplikasi RSA UGM *Online* adalah hubungan antara kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Dengan korelasi paling tinggi berada pada H9 yaitu hubungan antara *User Satisfaction* dengan *Net Benefits*, hipotesis ini memiliki *F-Square* paling tinggi sebesar 0,434 yang masuk kedalam kategori yang kuat, didukung dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,607 yang menandakan hubungan positif, serta memiliki pengaruh signifikan tertinggi yaitu dengan nilai *T-statistic* 6,471 dan *P-values* 0.000. Selain itu juga dapat diketahui faktor yang masih menjadi penghambat kesuksesan sistem yaitu pada indikator *Relevance*, *Accuracy*, dan *Usefulness of System Features and Function*. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi RSA UGM *Online* memiliki potensi untuk meningkatkan mutu dan kepuasan pasien. Namun, perlu dilakukan perbaikan pada beberapa faktor yang menghambat untuk mencapai kesuksesan yang optimal.

Kata kunci : Delone dan Mclean, Kesuksesan sistem informasi, Analisis faktor kesuksesan, RSA UGM *Online*, *SmartPLS*

ABSTRACT

In the digital era, information technology drives the transformation of healthcare services, including at RSA UGM. To improve patient quality and satisfaction, RSA UGM launched the RSA UGM Online application on January 30, 2021. The main service of this application is the admission service to facilitate patients in registering for online outpatient treatment. The Admission Service in the RSA UGM Online application provides many benefits and conveniences for patients who want to undergo outpatient examinations at RSA UGM. However, based on the results of observations and interviews that have been conducted, there are still some problems related to the implementation of the application. Therefore, this study was conducted with the aim of analyzing the factors that support and hinder the success of the implementation of the RSA UGM Online application, especially the Admission.

This research is important because user perception is the main determinant of system success, a successful system must have a positive impact on users, and factor analysis is important to improve service quality and patient satisfaction. The DeLone and McLean (2003) model is used with its six variables, namely Service Quality, Information Quality, System Quality, Net Benefit, User Satisfaction, and Intention To Use. The data used is primary data obtained from 100 RSA UGM Online users as respondents. The questionnaire data was processed using SmartPLS software for testing the inner and outer models.

The results of the study show that out of the 9 hypotheses previously proposed, 6 hypotheses were accepted and proven to be true. The key factors that contribute to the success of the RSA UGM Online application are the relationships between information quality, system quality, and service quality to user satisfaction. The highest correlation is found in H9, which is the relationship between User Satisfaction and Net Benefits. This hypothesis has the highest F-Square of 0.434, which is in the strong category, supported by a path coefficient value of 0.607 indicating a positive relationship, and has the highest significant influence with a T-statistic value of 6.471 and a P-value of 0.000. In addition, it can also be seen that the factors that still hinder the success of the system are the Relevance, Accuracy, and Usefulness of System Features and Function indicators. These findings indicate that the UGM Online RSA application has the potential to improve patient quality and satisfaction. However, improvements need to be made to some of the hindering factors to achieve optimal success.

Keywords: *Delone and Mclean, Information system success, Success factor analysis, RSA UGM Online, SmartPLS*