

## ABSTRAK

Untuk menciptakan sistem informasi yang baik perlu dilakukan analisis dan evaluasi guna mengetahui pengaruh serta manfaat dari implementasi suatu sistem informasi yang telah digunakan terhadap pengguna maupun instansi. Laudon (2000) menyatakan bahwa faktor manusia, teknologi dan organisasi sangat menentukan keberhasilan ataupun kegagalan suatu sistem informasi. Menurut Jaafreh (2017), Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean merupakan usaha awal untuk mengukur kinerja suatu sistem informasi serta dapat juga menjelaskan dan memprediksi faktor-faktor yang berkontribusi pada keberhasilan sistem informasi.

Penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean tahun 2003, dimana di dalamnya mencakup 6 variabel yang digunakan sebagai parameter kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, diantaranya *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Intention To Use*, *User satisfaction*, dan *Net Benefit*. Pada penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dari hasil wawancara bersama bagian TI RSUD Kota Yogyakarta, serta jawaban kuesioner dari 203 pengguna layanan pendaftaran *online* pada *website* Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Yogyakarta yang menjadi responden penelitian. Data hasil kuesioner diolah menggunakan Microsoft Excel untuk analisis deskriptif, dan menggunakan *software* SmartPLS untuk pengujian *inner model*, *outer model* serta pengujian hipotesis.

Terdapat lima hipotesis diterima dan empat hipotesis ditolak dari total sembilan hipotesis yang diajukan. Layanan pendaftaran *online* pada *website* Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Yogyakarta belum bisa dinyatakan sukses karena semua variabel tidak saling berpengaruh secara signifikan. Factor penghambat keberhasilan layanan pendaftaran *online* pada *website* Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Yogyakarta adalah indikator data kurang lengkap dan tidak *up to date* pada variabel *Information Quality*; *Charges for System Use* pada variabel *Intention to Use*; indikator *assurance* pada variabel *Service Quality*. Berdasarkan faktor tersebut pengelola layanan pendaftaran *online* pada *website* Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Yogyakarta dapat menggunakannya sebagai dasar untuk meningkatkan atau mengembangkan kesuksesan layanan. Mengacu pada penelitian sebelumnya, penelitian ini memiliki beberapa karakteristik yang serupa, namun memiliki perbedaan pada studi kasus, indikator serta model konseptual yang digunakan sebagai dasar pengujian hipotesis dan untuk mengetahui faktor – faktor yang menghambat kesuksesan layanan pendaftaran *online* pada *website* Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Yogyakarta, serta hubungan antar variabel.

**Kata Kunci** : *Website* RSUD Kota Yogyakarta, Analisis Kesuksesan, Delone dan Mclean, SmartPLS, Pendaftaran *Online*

## **ABSTRACT**

*To create a good information system, it is necessary to analyze and evaluate to determine the influence and benefits of implementing an information system that has been used on users and agencies. Laudon (2000) states that human, technological and organizational factors determine the success or failure of an information system. According to Jaafreh (2017), DeLone and McLean's information system success model is an initial attempt to measure the performance of an information system and can also explain and predict the factors that contribute to the success of information systems.*

*This study uses the DeLone and McLean information system success model in 2003, which includes 6 variables used as parameters for the success of DeLone and McLean information systems, including Information Quality, System Quality, Service Quality, Intention To Use, User satisfaction, and Net Benefit. This study used primary data obtained from interviews with the IT department of Yogyakarta City Hospital, as well as questionnaire answers from 203 users of online registration services on the Yogyakarta City Regional General Hospital (RSUD) website who were respondents to the study. The questionnaire data is processed using Microsoft Excel for descriptive analysis, and using SmartPLS software for inner model testing, outer model and hypothesis testing.*

*Five hypotheses were accepted and four rejected out of a total of nine proposed. The online registration service on the website of the Regional General Hospital (RSUD) Yogyakarta City cannot be declared successful because all variables do not affect each other significantly. Factors inhibiting the success of online registration services on the website of the Regional General Hospital (RSUD) Yogyakarta City are indicators of incomplete data and not up to date on the Information Quality variable; Charges for System Use on the Intention to Use variable; assurance indicators on the Service Quality variable. Based on these factors, the manager of the online registration service on the website of the Regional General Hospital (RSUD) Yogyakarta City can use it as a basis to improve or develop the success of the service. Referring to previous research, this study has several similar characteristics, but has differences in case studies, indicators and conceptual models used as a basis for hypothesis testing and to determine the factors that hinder the success of online registration services on the website of the Regional General Hospital (RSUD) Yogyakarta City, as well as the relationship between variables.*

**Keywords:** *Website RSUD Yogyakarta City, Success Analysis, Delone and Mclean, SmartPLS, Online Registration*