

ABSTRAK

Sebagai salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan, rumah sakit diharuskan melakukan inovasi terhadap serangkaian proses pelayanan kesehatan dengan mengimplementasikan sistem pada pelayanan pendaftarannya seperti yang dilakukan oleh RSUD Pandan Arang Boyolali (Nastiti & Santoso, 2022). Aplikasi BAPER digunakan oleh pasien lama yang telah memiliki nomor rekam medik untuk mendapatkan nomor antrian pemeriksaan melalui sistem. Sedangkan untuk pasien baru tetap melakukan pendaftaran secara *onsite* di tempat pendaftaran periksa pasien rawat jalan (TPPPRJ) RSUD Pandan Arang Boyolali. Layanan ini sangat berguna bagi masyarakat yang ingin melakukan pemeriksaan rawat jalan, karena tidak perlu mengambil nomor antrian di lokasi dan bisa memantau nomor antrian melalui sistem secara *real-time*. Pasien yang sudah melakukan pendaftaran melalui aplikasi dan memiliki nomor antrian pemeriksaan akan didahulukan dan bisa langsung menuju poliklinik untuk menunggu pemeriksaan berikutnya dibandingkan dengan yang melakukan pendaftaran secara *onsite*.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi *DeLone and McLean* tahun 2003 karena terdapat variabel untuk mengukur kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Ketiga variabel tersebut akan menentukan niat untuk menggunakan dan kepuasan dari pengguna sistem informasi yang akan berdampak pada manfaat yang diperoleh dari diimplementasikannya sistem informasi. Penyebaran kuesioner dilakukan di RSUD Pandan Arang Boyolali melalui media sosial seperti instagram dan whatsapp sejak tanggal 5 September 2024 sampai dengan 19 Oktober 2024 dengan jumlah data keseluruhan yang terkumpul adalah 139 responden. Data penelitian didapatkan dari kuesioner yang telah diisi oleh para responden melalui google formulir dan dikumpulkan pada sebuah *spreadsheet*. Kemudian dilakukan tabulasi data untuk memudahkan pada proses pengujian menggunakan software smartPLS yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji *path coefficient*, uji *T-statistics*, uji *R-square*, dan uji *Q-square*.

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, dari 9 hipotesis yang diajukan pada penelitian ini, 5 hipotesis diantaranya terbukti kebenarannya dan diterima, sedangkan 4 lainnya ditolak. Beberapa faktor yang mempengaruhi kesuksesan penerapan aplikasi BAPER dilihat dari hipotesis penelitian yang diterima (positif dan signifikan), diantaranya yaitu variabel *information quality*, *system quality*, *service quality*, *intention to use*, dan *user satisfaction*. Rekomendasi penelitian ditujukan kepada pihak RSUD Pandan Arang Boyolali sebagai dasar pertimbangan pada pengembangan selanjutnya yaitu dengan memperhatikan aspek penting indikator penelitian pada setiap variabel yang memiliki nilai rata-rata paling kecil. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi BAPER memiliki potensi untuk dianggap sukses, namun masih perlu dilakukan perbaikan pada beberapa faktor yang ditujukan kepada pengelola aplikasi BAPER maupun penelitian selanjutnya.

Kata kunci : Model *DeLone and McLean*, Aplikasi BAPER, Evaluasi Kesuksesan, smartPLS

ABSTRACT

As an institution that provides health services, hospitals are required to innovate a series of health service processes by implementing a system in their registration services as carried out by Pandan Arang Boyolali Regional Hospital (Nastiti & Santoso, 2022). The BAPER application is used by old patients who already have a medical record number to get a queue number for examination through the system. Meanwhile, new patients still register onsite at the outpatient examination registration location (TPPPRJ) of Pandan Arang Boyolali Regional Hospital. This service is very useful for people who want to do outpatient examinations, because they do not need to take a queue number at the location and can monitor the queue number through the system in real-time. Patients who have registered through the application and have a queue number for examination will be prioritized and can go directly to the polyclinic to wait for the next examination compared to those who register onsite.

This study was conducted using the DeLone and McLean 2003 information system success model because there are variables to measure information quality, system quality, and service quality. These three variables will determine the intention to use and satisfaction of information system users which will have an impact on the benefits obtained from the implementation of the information system. The distribution of questionnaires was carried out at the Pandan Arang Boyolali Hospital through social media such as Instagram and WhatsApp from September 5, 2024 to October 19, 2024 with a total data collection of 139 respondents. The research data was obtained from questionnaires that had been filled out by respondents via Google forms and collected in a spreadsheet. Then the data was tabulated to facilitate the testing process using smartPLS software, namely validity test, reliability test, path coefficient test, T-statistics test, R-square test, and Q-square test.

Based on the results of the tests that have been carried out, of the 9 hypotheses proposed in this study, 5 of them were proven to be true and accepted, while 4 others were rejected. Several factors that influence the success of the implementation of the BAPER application are seen from the accepted research hypotheses (positive and significant), including the variables of information quality, system quality, service quality, intention to use, and user satisfaction. The research recommendations are addressed to the Pandan Arang Boyolali Regional Hospital as a basis for consideration in further development, namely by considering the important aspects of the research indicators in each variable that has the smallest average value. These findings indicate that the BAPER application has the potential to be considered successful, but there are still improvements to several factors that are addressed to BAPER application managers and further research.

Keywords: DeLone and McLean Model, BAPER Application, Success Evaluation, smartPLS