

Tersedia online di www.journal.unipdu.ac.id

Unipdu

Terakreditasi Sinta S5

Halaman jurnal di www.journal.unipdu.ac.id/index.php/teknologi

Mengukur kesuksesan *website* Rumah Sakit Darmo Surabaya menggunakan model Delone dan McLean

Measuring the success of Darmo Hospital Surabaya website using Delone and McLean model

Anita Wulansari ^a, Juniar Sandra Prapanca ^b, Immah Inayati ^c

^a Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

^b Sistem Informasi, Universitas Narotama, Surabaya, Indonesia

^c Sistem Informasi, Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia

email: ^a anita.wulansari.sisfo@upnjatim.ac.id, ^b juniarprapanca@gmail.com, ^c immah.inayati@narotama.ac.id

INFO ARTIKEL

Sejarah artikel:

Menerima 6 Januari 2021

Revisi 23 Januari 2021

Diterima 23 Januari 2021

Online 23 Januari 2021

Kata kunci:

Delone dan McLean

kuualitas

SEM

Structural Equation Modelling
website rumah sakit

Keywords:

Delone dan McLean

hospital website

SEM

Structural Equation Modelling
quality

Style APA dalam menyitasi artikel ini:

Wulansari, A., Prapanca, J. S., & Inayati, I. (2021). Mengukur kesuksesan website Rumah Sakit Darmo Surabaya menggunakan model Delone dan McLean. *Teknologi: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 11(1), 26-33.

ABSTRAK

Penggunaan sebuah *website* merupakan hal yang penting bagi industri yang bergerak di bidang jasa seperti rumah sakit, karena dapat berfungsi sebagai jembatan informasi dengan masyarakat umum dan pengunjung rumah sakit tersebut. Namun demikian, Rumah Sakit Darmo Surabaya (RS Darmo Surabaya) belum pernah mengukur kinerja webnya. Beberapa penelitian terkait pengukuran keberhasilan sistem informasi di rumah sakit menggunakan model Delone dan McLean sebagai alat ukurnya. Penelitian-penelitian tersebut memberikan hasil yang beragam. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menilai unjuk kerja *website* RS Darmo Surabaya serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya dengan mengadaptasi model kesuksesan *website* Delone dan McLean. Jumlah responden penelitian adalah 130 orang yang merupakan pengunjung *website*. Data yang diperoleh melalui kuesioner diolah menggunakan teknik *Structural Equation Modelling* (SEM). Dari sembilan hipotesis yang diajukan hanya tiga yang dapat diterima. Hasil pengujian terhadap data membuktikan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna serta penggunaan mempengaruhi manfaat bersih.

ABSTRACT

Websites is important for services industries, such as hospitals, because it help to deliver the information of services provided by the hospitals to their customers. However, Rumah Sakit Darmo Surabaya has not measure the performance of its website yet. Several studies related to measuring the success of information systems in hospitals use the Delone and McLean model as a measuring tool. Those researchs have a vary results. Therefore, the purpose of this study is to assess the performance of the Rumah Sakit Darmo Surabaya website and to understand the factors that influence it by adapting Delone and McLean success model. Respondents of this researh are 130 website visitors. The data obtained through questionnaires were processed using Structural Equation Modeling (SEM) analysis. Out of nine hypotheses proposed, only three can be accepted. This research prove that system quality and service quality affect user satisfaction and that usage affects net benefits.

Teknologi: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi dengan lisensi CC BY NC SA.

1. Pendahuluan

Semakin tingginya kepedulian masyarakat terhadap kesehatan berakibat meningkatnya tuntutan akan sarana prasarana kesehatan yang baik. Rumah Sakit Darmo Surabaya (RS Darmo Surabaya) merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di Surabaya. Rumah sakit ini sudah berdiri sejak tahun 1897. Saat ini RS Darmo Surabaya merupakan rumah sakit bertipe C. Layanan yang diberikan terbilang cukup lengkap meliputi rawat inap, rawat jalan, endoskopi, laparoskopi, dan *children center*.

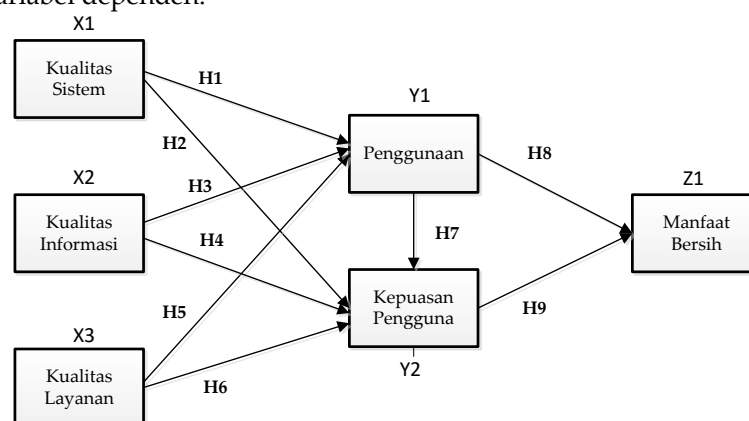
Mengukur kesuksesan website Rumah Sakit Darmo Surabaya menggunakan model ... <http://doi.org/10.26594/teknologi.v11i1.2229>
Teknologi: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi dengan lisensi CC BY NC SA.

Dalam menunjang pelayanan yang diberikan, RS Darmo Surabaya memiliki *website* resmi yang berisi informasi mengenai dokter dan layanan yang disediakan. Pada tahun 2018, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 150 juta. Dari jumlah tersebut, 13,5% berasal dari Jawa Timur dengan tingkat penetrasi sebesar 58% (Rizkinaswara, 2019). Hal ini merupakan peluang bagi RS Darmo Surabaya untuk mendapatkan lebih banyak pelanggan melalui webnya. Kualitas sebuah *website* menentukan persepsi pelanggan terhadap kualitas pemilik *website* (Hafiz, 2017). *Website* dikatakan berkualitas jika situs tersebut efisien, mampu membuat pengunjung berminat mengaksesnya, memiliki tujuan yang jelas, dapat diakses setiap waktu, aman dan menyajikan informasi yang *real time* (Sastika, 2016). Namun demikian, RS Darmo Surabaya belum pernah mengukur kepuasan pengunjung webnya.

Delone dan McLean menyatakan ada enam faktor yang menentukan kesuksesan sebuah sistem informasi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan kebermanfaatan bersih (Delone & McLean, 2003). Model ini juga merupakan salah satu model yang banyak diadopsi untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi (Masa'deh, Tarhini, Mohammed, & Maqableh, 2016). Penelitian-penelitian lain yang mengadaptasi model ini memberikan hasil yang beragam, dengan sebagian hipotesis dapat diterima sementara beberapa ditolak (Hermanto, Nurfaizah, & Riyanto, 2018; Khairunnisa & Yunanto, 2017; Rakhmah & Widayastuty, 2019). Delone dan McLean telah digunakan untuk mengukur unjuk kerja dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi-aplikasi yang diimplementasikan di rumah sakit, misalnya sistem informasi apotek, pencatatan rekam medis hingga sistem informasi manajemen rumah sakit (Hendaryanti & Deharja, 2020; Muhammad & Arief, 2020; Puspitasari & Istiono, 2017; Putra, Ady, & Bukhori, 2017; Thoyib & Handayaningsih, 2018). Penelitian-penelitian tersebut hanya menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna (Hendaryanti & Deharja, 2020; Puspitasari & Istiono, 2017; Thoyib & Handayaningsih, 2018), sedangkan penelitian lainnya menggunakan responden yang kurang mencukupi (Puspitasari & Istiono, 2017; Thoyib & Handayaningsih, 2018). Dari paparan tersebut, penelitian ini ingin menggunakan Delone dan McLean untuk mengukur kesuksesan *website* rumah sakit dengan menguji sembilan hipotesis dan responden yang lebih banyak. Hasil penelitian diharapkan dapat membantu pihak manajemen RS Darmo Surabaya untuk memperbaiki kualitas webnya.

2. State of the Art

Penerapan teknologi atau sistem informasi pada organisasi memiliki dua kemungkinan, yaitu berhasil atau gagal. Model Delone dan McLean masih sering digunakan oleh peneliti untuk mengukur keberhasilan implementasi sebuah sistem pada berbagai segmen. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Hermanto, Nurfaizah, & Riyanto, 2018) yang bertujuan untuk mengukur penggunaan presensi daring yang menggunakan QR Code di STMIK Amikom Purwokerto. Implementasi presensi daring bertujuan untuk mencegah potensi kecurangan yang mungkin timbul saat presensi manual. Sampel penelitian adalah mahasiswa sejumlah 120 orang dengan responden laki-laki mendominasi yaitu sebesar 77%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesuksesan sistem presensi daring dipengaruhi oleh kualitas sistem dan informasi. Selain itu, semua variabel independen juga menunjukkan pengaruh yang positif terhadap variabel dependen.



Gambar 1. Model konseptual penelitian

Model Delon dan McLean juga digunakan untuk mengukur kesuksesan aplikasi sistem informasi akademik STIKES Wira Husada Yogyakarta. Responden penelitian merupakan mahasiswa

universitas tersebut sebanyak 280 orang dan 67,5% diantaranya adalah responden perempuan. Terdapat 9 hipotesis yang diuji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 7 dari 9 hipotesis memiliki pengaruh yang positif sementara kualitas sistem dan informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa namun tidak berpengaruh terhadap keinginan mereka untuk menggunakan aplikasi (Robo, Setyohadi, & Santoso, 2018).

Di bidang *e-government*, model Delon dan McLean digunakan untuk mengukur sejauh mana kesuksesan *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur. Responden penelitian berjumlah 130 orang yang bertempat tinggal di Surabaya dan sekitarnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, layanan dan informasi tidak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, hanya kualitas informasi yang berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *website* dan selanjutnya berpengaruh juga terhadap kebermanfaatan bersih. Rekomendasi yang diberikan oleh peneliti adalah perbaruan informasi secara berkala dan penyesuaian judul halaman dengan isi halaman pada *website* (Sari, Sulistiowati, & Nurcahyawati, 2018).

Penelitian selanjutnya mengambil objek *website* Sistem Seleksi CPNS Nasional (SSCN) (Rakhmah & Widyastuty, 2019). Penelitian ini melibatkan 201 responden di wilayah Kota Bekasi. Data diolah menggunakan model SEM dan aplikasi LISREL. Hasil pengolahan data menunjukkan hanya variabel kualitas layanan yang berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Selain itu, kebermanfaatan bersih hanya dipengaruhi oleh kepuasan pengguna. Hal ini disebabkan karena pelamar CPNS merasa sulit mengakses *website* SSCN, sehingga mereka tidak berminat menggunakannya dan tidak puas terhadap performa *website* tersebut.

Sementara itu di bidang kesehatan, Prayudi dan Oktapiani (2020) melakukan penelitian untuk mengevaluasi penerimaan masyarakat terhadap aplikasi *mobile* pendaftaran pasien di RS Hermina. Sampel penelitian berjumlah 37 orang dengan kriteria responden adalah pasien yang berkunjung ke rumah sakit dalam kurun waktu 30-50 hari. Pengujian dan analisis data dilakukan menggunakan SEM. Hasil penelitian menunjukkan kemudahan penggunaan, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat aplikasi yang dirasakan pengguna.

Tabel 1. Indikator penelitian

Kode	Indikator
X1.1	Kemudahan untuk digunakan
X1.2	Keandalan <i>website</i>
X1.3	Kecepatan akses
X1.4	Fleksibilitas <i>website</i>
X1.5	Keamanan <i>website</i>
X2.1	Kelengkapan
X2.2	Relevansi konten
X2.3	Akurasi konten
X2.4	Ketepatan waktu
X3.1	Jaminan
X3.2	Empati
X3.3	Kelengkapan
Y1.1	Sifat penggunaan
Y1.2	Minat penggunaan
Y2.1	Efisiensi
Y2.2	Efektivitas
Y2.3	Kepuasan
Z1.1	Meningkatkan pengetahuan
Z1.2	Memberikan layanan

3. Metode Penelitian

3.1. Objek penelitian

Sasaran penelitian ini adalah pengunjung yang mengakses *website* RS Darmo Surabaya. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada pengunjung yang menggunakan *website* RS Darmo Surabaya. Berdasarkan Ferdinand (2002), jika jumlah variabel ada 6, ukuran sampelnya harus 5 kali dari jumlah

parameter dan hasilnya adalah 30. Sedangkan ukuran sampel yang disarankan adalah di atas 100 untuk metode estimasi MLE. Sehingga jumlah sampel minimum adalah 130. Penilaian untuk setiap pernyataan pada kuesioner menggunakan skala Likert (Ghozali, 2006).

3.2. Model konseptual

Model konseptual penelitian mengacu pada Delone dan McLean (2003) dan dapat dilihat pada Gambar 1. Sedangkan indikator penelitian merujuk pada Saputro, Budiyanto, & Santoso (2015) dan Sari, Sulistiowati, & Nurcahyawati (2018) dapat dilihat pada Tabel 1. Penelitian ini menguji 9 hipotesis, yaitu:

- H1: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan.
- H2: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
- H3: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan.
- H4: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
- H5: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan.
- H6: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
- H7: Penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
- H8: Penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih.
- H9: Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih.

3.3. Pengolahan data

Data yang diperoleh melalui kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *cronbach alpha* (α). Selanjutnya dilakukan analisis menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM). Tahapan analisis data yang dilakukan adalah uji normalitas, uji linearitas, analisis kesesuaian model (*goodness of fit*), analisis jalur dan regresi.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Uji validitas dan reliabilitas

Tabel 2. Hasil uji validitas

Kode	Nilai R Hitung
X1.1	0,882
X1.2	0,843
X1.3	0,844
X1.4	0,788
X1.5	0,536
X2.1	0,649
X2.2	0,824
X2.3	0,843
X2.4	0,687
X3.1	0,943
X3.2	0,927
Y2.1	0,440
Y2.2	0,571
Y2.3	0,585
Z1.1	0,975
Z1.2	0,973

Pada uji validitas, setiap indikator pada masing-masing variabel dihitung nilai korelasinya (r hitung) lalu dibandingkan dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung $>$ r tabel, maka item pernyataan pada kuesioner berkorelasi positif dengan nilai total (valid) dan sebaliknya. Dengan sampel sejumlah 130, didapatkan nilai df (*degree of freedom*) sebesar 128. Pada tabel R , untuk nilai $\alpha = 0,05$ didapatkan nilai rujukan sebesar 0,1449. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 2. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa hasil uji validitas untuk tiap variabel terhadap totalnya adalah valid sehingga model tersebut dapat dijadikan alat ukur terhadap permasalahan yang akan diuji dan selanjutnya dapat dilakukan uji reliabilitas. Reliabilitas dalam penelitian ini diuji dengan melihat nilai Cronbach Alpha. Nilai pengujian memberikan hasil 0,885. Nilai tersebut lebih besar dari nilai acuan yaitu 0,7 sehingga data yang diperoleh dinyatakan reliabel.

4.2. Uji normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan melihat nilai *skewness* dan kurtosis data. Data yang normal memiliki nilai *c.r.* di antara -3 dan 3. Pada penelitian ini, sebagian besar nilai *c.r.* berada di antara -3 dan 3, kecuali item X1.3 (-5,225), Y2.2 (-6,467) dan Z1.1 (-5,947) sehingga dapat disimpulkan bahwa data sudah baik secara *univariate*. Namun, secara *multivariate* data belum baik, karena nilainya masih di atas 3.

4.3. Uji linearitas

Metode untuk mengetahui linearitas variabel independen dan dependen adalah dengan melihat nilai signifikansi (*Sig.*). Jika nilai penyimpangan dari pola linier (*deviation from linearity*) kurang dari nilai α sebesar 0,05, maka model tersebut tidak linier dan sebaliknya. Seluruh variabel memiliki nilai *p-val* di atas 0,05, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linier antarvariabel.

4.4. Analisis Kesesuaian Model

Analisis ini dilakukan untuk melihat kesesuaian model penelitian yang digunakan dengan model ideal penelitian. Analisis SEM dapat dilakukan jika model penelitian memiliki *goodness-of-fit* yang baik. Pengujian dilakukan pada model yang belum dimodifikasi. Hasil pengujian model dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil uji *goodness-of-fit*

Kriteria	Cut-Off	Hasil Perhitungan
<i>Chi-Square</i>	155,405	822,967
<i>Significant probability</i>	$\geq 0,05$	0,000
RMSEA	$\leq 0,08$	0,210
CMIN/DF	$\leq 2,00$	6,691
TLI	$\geq 0,90$	0,547
CFI	$\geq 0,90$	0,636

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa nilai *Chi-Square* masih lebih besar dibandingkan standar acuannya, yaitu 155,405. Sementara untuk nilai lainnya, yaitu *significant probability* kurang dari 0,05, RMSEA lebih besar dari 0,08, CMIN/DF lebih besar dari 2, serta TLI dan CFI yang lebih kecil dari 0,95. Data-data tersebut menunjukkan bahwa model belum terlalu baik menggambarkan konstruk yang ada. Oleh karena itu, sebaiknya model diperbaiki dulu agar lebih sesuai dengan penelitian. Meski demikian, penelitian ini tetap menggunakan model yang belum dimodifikasi.

4.5. Uji regresi

Selanjutnya dilakukan uji persamaan regresi untuk mengetahui nilai signifikansi antarvariabel. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 4. Suatu variabel dikatakan memiliki pengaruh yang signifikan jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05.

Tabel 4. Hasil uji *regression weight*

Hubungan Variabel	Est.	C.R.	P	Keterangan
(H1) Kualitas Sistem → Penggunaan	-0,207	-1,042	0,298	Ditolak
(H2) Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna	2,111	2,774	0,006	Diterima
(H3) Kualitas Informasi → Penggunaan	1,256	3,932	0,930	Ditolak
(H4) Kualitas Informasi → Kepuasan Pengguna	0,438	0,393	0,694	Ditolak
(H5) Kualitas Layanan → Penggunaan	-0,207	-1,042	0,298	Ditolak
(H6) Kualitas Layanan → Kepuasan Pengguna	-0,984	-2,307	0,021	Diterima
(H7) Penggunaan → Kepuasan Pengguna	1,242	1,68	0,093	Ditolak
(H8) Penggunaan → Kebermanfaatan Bersih	0,376	2,776	0,006	Diterima
(H9) Kepuasan Pengguna → Kebermanfaatan Bersih	0,732	10,997	0,992	Ditolak

Analisis hasil pengujian dilakukan dengan melihat nilai *probability* (*P*). Hipotesis dapat diterima jika nilai *P* kurang dari 0,05 (Ferdinand, 2002). Mengacu pada Tabel 4 diketahui bahwa hipotesis satu (*H1*) ditolak, yaitu kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *website*. Hal ini sesuai dengan penelitian (Rakhmah & Widyastuty, 2019; Sudarto, Sufarnap, Ulfah, & Amalia, 2020) yang membuktikan bahwa kualitas sistem bukan merupakan hal yang penting dalam penggunaan aplikasi. Pengunjung RS Darmo Surabaya lebih memilih untuk datang langsung ke rumah sakit dibandingkan mengakses *website* untuk memperoleh layanan dan informasi, sehingga secara langsung kualitas sistem tidak mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *website*. Hasil hipotesis satu (*H1*)

sejalan dengan hasil hipotesis tiga (*H3*) dan hipotesis lima (*H5*). Dengan nilai *P* berturut-turut 0,93 dan 0,298 menunjukkan bahwa kualitas informasi dan layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Hudin & Riana, 2016; Rahayu, Apriliyanto, & Putro, 2018). Tampilan *website* yang kurang menarik merupakan kekurangan kualitas informasi pada *website* RS Darmo Surabaya. Selain itu, informasi jadwal praktik dokter yang tidak akurat menyulitkan pasien mendapatkan layanan yang dibutuhkan dengan cepat.

Ditolaknya seluruh hipotesis yang terkait dengan kualitas sistem bertolak belakang dengan hasil hipotesis dua (*H2*) dan hipotesis enam (*H6*) yaitu kualitas sistem dan layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung *website*. *Website* yang mudah diakses dan digunakan, cepat dalam menampilkan halaman yang diinginkan serta dapat diakses menggunakan perangkat *mobile* membuat pengunjung senang dengan keberadaan *website*. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh (Hidayatullah, Khourouh, Windhyastiti, Patalo, & Waris, 2020; Meilani, Suroso, & Yuliati, 2020). Sebaliknya, hasil hipotesis empat (*H4*) menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini disebabkan oleh tidak akuratnya informasi jadwal praktik dokter dan layanan yang disediakan oleh rumah sakit. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh (Rakhmah & Widyastuty, 2019; Sudarto, Sufarnap, Ulfah, & Amalia, 2020).

Hipotesis tujuh (*H7*) menguji pengaruh antara penggunaan dengan kepuasan pengunjung *website*. Dalam penelitiannya, Delone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kepuasan pengguna ditentukan oleh pengalaman pengguna. Pengalaman positif pengunjung saat mengakses *website* akan meningkatkan kepuasan yang selanjutnya dapat meningkatkan intensitas kunjungan terhadap *website* tersebut. Pernyataan tersebut berbanding terbalik dengan hasil hipotesis tujuh penelitian ini yang menyatakan bahwa penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh (Rahayu, Apriliyanto, & Putro, 2018; Rakhmah & Widyastuty, 2019; Sudarto, Sufarnap, Ulfah, & Amalia, 2020). Informasi utama yang dibutuhkan oleh pasien adalah layanan yang disediakan oleh rumah sakit, meliputi jenis layanan kesehatan, jadwal dan spesialisasi dokter yang praktik di rumah sakit tersebut. Ketidakakuratan informasi tersebut membuat pengunjung tidak puas ketika mengakses *website* RS Darmo Surabaya.

Selanjutnya, hipotesis delapan (*H8*) dan hipotesis sembilan (*H9*) menguji pengaruh penggunaan dan kepuasan pengguna dengan manfaat bersih. Diterima hipotesis delapan (*H8*) menunjukkan bahwa keberadaan *website* memberikan manfaat kepada pengunjungnya. Salah satu manfaat yang dirasakan adalah bertambahnya pengetahuan mengenai kesehatan. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh (Hermanto, Nurfaizah, & Riyanto, 2018; Hudin & Riana, 2016; Rahayu, Apriliyanto, & Putro, 2018). Sebaliknya, ditolaknya hipotesis sembilan menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif antara kepuasan pengguna dengan manfaat bersih. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh (Khairunnisa & Yunanto, 2017; Rahayu, Apriliyanto, & Putro, 2018).

5. Kesimpulan

Dari penelitian ini, dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas sistem ($P = 0,298$), kualitas informasi ($P = 0,930$) dan kualitas layanan ($P = 0,298$) tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan *website* RS Darmo Surabaya. Sedangkan, kepuasan pengunjung *website* dipengaruhi oleh kualitas sistem ($P = 0,006$) dan layanan ($P = 0,021$) meski kualitas informasi tidak terbukti memiliki pengaruh yang sama bila dibandingkan dengan dua variabel sebelumnya ($P = 0,694$). Selain itu, variabel penggunaan tidak terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ($P = 0,093$). Hasil pengujian juga menunjukkan bahwa penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat bersih ($P = 0,006$) meski sebaliknya kepuasan pengguna tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat bersih ($P = 0,992$). Oleh karena itu, agar pengunjung *website* semakin puas dan bertambah jumlahnya, tampilan *website* hendaknya diperbarui agar mampu menarik pengunjung dan penambahan fitur *real time information* pada menu layanan jadwal praktik dokter serta ruang yang tersedia agar pengunjung dapat langsung mengetahui apakah kebutuhan mereka bisa terpenuhi pada saat itu atau tidak.

Penelitian ini memiliki beberapa kekurangan. Pertama, jumlah sampel pada penelitian adalah jumlah minimum sampel untuk pengujian menggunakan SEM. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih besar. Kedua, beberapa kuesioner memiliki data yang janggal. Selanjutnya, perlu dipastikan bahwa pernyataan pada kuesioner tidak ambigu, sehingga persepsi

peneliti dengan responden sama. Bila perlu, peneliti mendampingi responden saat pengisian kuesioner agar data yang dimasukkan akurat. Ketiga, penelitian ini tetap mempertahankan model awal penelitian meski model tersebut tidak cukup *fit*. Penelitian selanjutnya diharapkan memasukkan tahapan perbaikan model sehingga pengujian menggunakan model yang sudah *fit*.

6. Referensi

- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Ferdinand, A. (2002). *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-Model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister Dan Disertasi Doktor*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hafiz, A. (2017). Mengukur Kualitas Website dengan Pendekatan Webqual 4.0 Modifikasi. *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya* (pp. 443-457). Bandar Lampung: Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya.
- Hendaryanti, R. A., & Deharja, A. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) dengan Menggunakan Metode Delone and McLean di Unit Rekam Medis RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 357-363.
- Hermanto, N., Nurfaizah, N., & Riyanto, N. R. (2018). Penerapan Model Delon and McLean untuk Mengukur Kesuksesan Penerapan Presensi Mahasiswa Online. *Probisnis*, 11(2), 43-53.
- Hidayatullah, S., Khourouh, U., Windhyastiti, I., Patalo, R. G., & Waris, A. (2020). Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone And McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, 6(1), 44-52.
- Hudin, J. M., & Riana, D. (2016). Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Accurate dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delon dan McLean. *Jurnal Sistem Informasi (Journal of Information System)*, 1(12), 1-8.
- Khairunnisa, U., & Yunanto, M. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih pada Implementasi e-Faktur: Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 22(3), 229-241.
- Masa'deh, R., Tarhini, A., Mohammed, A. B., & Maqableh, M. (2016). Modeling Factors Affecting Student's Usage Behaviour of E-Learning Systems in Lebanon. *International Journal of Business and Management*, 11(2), 299-312.
- Meilani, L., Suroso, A. I., & Yuliati, L. N. (2020). Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 2, 137-144.
- Muhammad, M., & Arief, A. (2020). Evaluasi Faktor-Faktor Sukses Sistem Informasi Rumah Sakit pada Rumah Sakit XYZ Menggunakan Model Delone & McLean. *IJIS (Indonesian Journal on Information System)*, 5(2), 168-177.
- Prayudi, D., & Oktapiani, R. (2020). Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Pendaftaran Pasien dengan Model Delone McLean (Studi Kasus pada Aplikasi Mobile RS Hermina). *Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi*, 9(1), 22-28.
- Puspitasari, S. M., & Istiono, W. (2017). Penilaian Manfaat Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Terhadap Individu dan Organisasi dengan Model Delone dan McLean pada RSUD dr.Hardjono Kabupaten Ponorogo. *Journal of Information Systems for Public Health*, 2(3), 9-17.
- Putra, D. S., A. S., & Bukhori, S. (2017). Penerapan Path Analysis Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna dan Intensitas Pengguna dengan Metode Delone & McLean Di Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan*, 5(3), 129-137.
- Rahayu, F. S., Apriliyanto, R., & Putro, Y. S. (2018). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Indonesian Journal of Information Systems (IJIS)*, 1(1), 34-46.
- Rakhmah, S. N., & Widyastuty, W. (2019). Mengukur Tingkat Kesuksesan Website E-Government pada Sistem Seleksi CPNS Nasional (SSCN) Menggunakan Model Delone McLean. *INTI Nusa Mandiri*, 14(1), 129-138.

- Rizkinaswara, L. (2019, August 14). *Penggunaan Internet di Indonesia*. Retrieved from Ditjen Aptika: Kementerian Komunikasi dan Informatika: <https://aptika.kominfo.go.id/2019/08/penggunaan-internet-di-indonesia/>
- Robo, S., Setyohadi, D. B., & Santoso, A. J. (2018). An identification of success of academic system application using Delone and McLean design (Case study at Wira Husada school of health science Yogyakarta). *2018 International Conference on Information and Communications Technology (ICOIACT)* (pp. 827-832). Yogyakarta: IEEE.
- Saputro, P. H., Budiyanto, A. D., & Santoso, A. J. (2015). Model Delone and McLean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, 2(1).
- Sari, D., Sulistiowati, S., & Nurcahyawati, V. (2018). Analisis Kesuksesan Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dengan Menggunakan Model Delone dan McLean. *JSIKA*, 7(1).
- Sastika, W. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Keputusan Pembelian pada Website e-Commerce Traveloka (Studi Kasus : Pengguna Traveloka di Kota Bandung Tahun 2015). *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2016 (SENTIKA 2016)* (pp. 649-657). Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Sudarto, S., Sufarnap, E., Ulfah, R., & Amalia, C. (2020). Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi dengan Menggunakan Model Delon & McLean (Studi Kasus: Penggunaan Sistem Dasi-jr Online Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Wilayah Kota Medan). *Prosiding Seminar Nasional Riset Information Science (SENARIS) 2020*, 2, pp. 169-177.
- Thoyib, M., & Handayaningsih, S. (2018). Pengukuran Tingkat Kesuksesan Sistem Informasi Apotek Rumah Sakit Pura Raharja Dengan Pendekatan Model Delone Dan McLean. *Jurnal Sarjana Teknik Informatika*, 6(1), 73-78.