

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan sistem informasi dan kepuasan pengguna serta dampaknya terhadap net benefit pada implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Aulia Hospital Pekanbaru. Penelitian ini didasarkan pada Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2016) yang menekankan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan determinan utama penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih sistem informasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) yang diolah menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Sampel penelitian terdiri dari 182 pengguna SIMRS di Aulia Hospital Pekanbaru yang terlibat langsung dalam penggunaan sistem pada aktivitas operasional rumah sakit.*

*Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Selanjutnya, penggunaan sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan net benefit. Kepuasan pengguna juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap net benefit dan merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan manfaat bersih sistem. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi SIMRS tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis sistem, tetapi juga oleh kualitas informasi, dukungan layanan, intensitas penggunaan, serta tingkat kepuasan pengguna yang pada akhirnya menghasilkan manfaat nyata bagi organisasi. Oleh karena itu, Aulia Hospital Pekanbaru perlu memastikan peningkatan kualitas informasi, stabilitas sistem, serta dukungan layanan yang responsif guna mengoptimalkan penggunaan dan manfaat SIMRS secara berkelanjutan.*

**Kata Kunci:** Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan Sistem, Kepuasan Pengguna, Net Benefit, SEM-PLS4

## **ABSTRACT**

*This study aims to empirically analyze the effect of system quality, information quality, and service quality on system use and user satisfaction, as well as their impact on net benefit in the implementation of the Hospital Management Information System (HMIS) at Aulia Hospital Pekanbaru. This research is based on the DeLone and McLean Information Systems Success Model (2016), which emphasizes that system quality, information quality, and service quality are key determinants of system use, user satisfaction, and net benefits. This study employed a quantitative approach using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS), analyzed with SmartPLS version 4 software. The sample consisted of 182 HMIS users at Aulia Hospital Pekanbaru who were directly involved in operational system usage.*

*The results indicate that information quality has a significant effect on both system use and user satisfaction. System quality has a significant effect on system use but does not significantly affect user satisfaction. Service quality significantly influences user satisfaction but does not significantly affect system use. Furthermore, system use significantly affects both user satisfaction and net benefit. User satisfaction also has a significant effect on net benefit and is identified as the most dominant factor in increasing the overall benefits of the system. These findings suggest that the success of HMIS implementation is not solely determined by technical system aspects but also by the quality of information, service support, intensity of system use, and the level of user satisfaction, which ultimately generate tangible organizational benefits. Therefore, Aulia Hospital Pekanbaru should continuously enhance information quality, maintain system stability, and provide responsive service support to optimize HMIS utilization and its long term benefits.*

*Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, System Use, User Satisfaction, Net Benefit, SEM-PLS4*