

ABSTRAK

Resta Purba (0808422), “**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI RAWAT INAP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**” (Survey Pada Karyawan Pengguna Sistem Informasi Rawat Inap di Rumah Sakit Advent). Dibawah bimbingan Prof. Dr. H. Nanang Fattah, M.Pd dan Dr. Chairul Furqon, S.Sos. MM.

Rumah sakit Advent merupakan salah satu rumah sakit di Bandung, Jawa Barat yang masih mengalami permasalahan dengan kepuasan akan kualitas layanan sistem informasi rawat inap yang digunakan. Berdasarkan *Survey* yang dilakukan peneliti pada waktu pra penelitian masih terdapat banyak keluhan pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1. Gambaran kualitas layanan sistem informasi rawat inap di rumah sakit Advent Bandung menurut persepsi pengguna. 2. Tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan sistem informasi rawat inap di rumah sakit Advent Bandung. 3. Pengaruh kualitas layanan sistem informasi rawat inap terhadap kepuasan pengguna di rumah sakit advent bandung.

Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif* dan *verifikatif* dengan metode *explanatory survey*. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pengguna sistem informasi rawat inap yang terdapat di berbagai bidang di rumah sakit advent bandung. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 orang yang diambil secara sensus atau sampel jenuh. Data dianalisis dengan menggunakan regresi linear sederhana.

Hasil analisis linear sederhana menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas layanan sistem informasi rawat inap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Tanggapan responden terhadap kualitas layanan sistem informasi rawat inap ialah cukup berkualitas dan tanggapan responden terhadap kepuasan pengguna cukup memuaskan.

Disarankan kepada bagian sistem informasi manajemen rumah sakit Advent Bandung sebagai penyedia sistem informasi rawat inap agar meningkatkan keandalan (*reability*) sistem yang dibuat dan meningkatkan daya tanggap (*responsiveness*) sistem informasi.

Kata Kunci : Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna

