

## ABSTRAK

Judul : Hubungan Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Manajemen Informasi di RSUD Kembangan Jakarta

Nama : Putri Rafikasani

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Salah satu rumah sakit daerah tipe D di Kembangan, Jakarta Barat, adalah Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan. Saat ini, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) digunakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan untuk memberikan pelayanan. Sejumlah masalah ada dengan SIMRS, seperti kesalahan server SIMRS yang sering terjadi yang menghambat layanan dan pelaporan; kehilangan data terjadi ketika pengguna memasukkan informasi untuk permintaan ke unit lain; kekurangan peralatan komputer yang diperlukan; dan kurangnya konseling rumah sakit mengenai penggunaan SIMRS, yang mencegah sumber daya manusia (SDM) memanfaatkan platform secara penuh. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sistem, informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Tiga variabel independen dan satu variabel dependen membentuk desain penelitian kuantitatif ini. Temuan menunjukkan bahwa ( $p = 0,031$ ) menunjukkan hubungan antara kualitas sistem dan kebahagiaan pengguna. Kebahagiaan pengguna dan kualitas informasi saling terkait, seperti yang ditunjukkan oleh ( $p = 0,040$ ). Kepuasan pengguna dan kualitas layanan saling terkait, seperti yang ditunjukkan oleh ( $p = 0,021$ ). Dari temuan penelitian sebelumnya, dimungkinkan untuk menarik kesimpulan bahwa sistem, informasi, dan kualitas layanan terkait dengan kepuasan pengguna SIMRS.

**Kata Kunci** : Kepuasan Pengguna, Analisis Kepuasan, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, *Delone and Mclean*

## ABSTRACT

*Title : The Quality Of The System, Information, and Service Satisfaction Of User Information Management System Kembangan Jakarta Hospital*

*Name : Putri Rafikasani*

*Study Program : Medical Record and Health Information*

*One of the regional hospitals in Kembangan type D, West Jakarta, is District General Hospital Kembangan. The information management hospital (HMIS) is now used by the District General Hospital Kembangan to provide services. A number of issues exist, such as the fact that the Simrs server is still frequently prone to errors and slow service processes and reporting; data loss occurs when user data is transferred to another unit; insufficient computer resources; and a shortage of human resources to utilize the HMIS's features due to the hospital's lack of knowledge about how to run an effective HMIS. Analyzing system quality, information quality, and service quality in relation to customer happiness is the goal of this study. There are three independent variables and one dependent variable in this categorical study design. According to the findings, there is a correlation between user happiness and the quality system of ( $p = 0.031$ ). Quality information and user happiness are related, as indicated by the statistic ( $p = 0,240$ ). User happiness and quality of service are related, as indicated by the statistic ( $p = 0,021$ ). The study's findings indicate that there is a correlation between customer satisfaction surveys and the quality of the system, information, and services.*

**Keywords** : User satisfaction, service analysis, Hospital management information systems, Delone and Mclean