

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa analisis pengaruh kualitas layanan sistem informasi rawat inap terhadap kepuasan pengguna di RS.Tk. II Dr. AK. Gani Palembang antara lain :

1. Terdapat pengaruh kualitas layanan sistem informasi rawat inap terhadap kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas layanan akan membuat pengguna sistem informasi semakin puas. Besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi rawat inap sebesar 21.9% dan sisanya sebesar 78.1% dipengaruhi oleh faktor lain.
2. Berdasarkan hasil uji validitas dan uji reliabilitas instrumen, variabel dependen (kepuasan pengguna) dan variabel independen (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) dinyatakan reliabel atau andal dan memenuhi syarat sebagai alat ukur penelitian.
3. Secara parsial/individu kualitas layanan sistem informasi rawat inap yang meliputi dimensi *assurance* (thitung 3.505 > ttabel 2.005), dan *empathy* (thitung 3.974 > ttabel 2.005) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan dimensi *tangible* (thitung 1.413 < ttabel 2.005), dimensi *reliability* (thitung 1.707 < ttabel 2.005), dan *responsiveness* (thitung 1.364 < ttabel 2.005) ditolak karena thitung < ttabel tidak berpengaruh signifikan.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi RS. Tingkat II Dr. AK. Gani Palembang

Diharapkan pada pihak rumah sakit untuk lebih meningkatkan kualitas layanan sistem informasi terutama di instalasi rawat inap agar kepuasan pengguna

dalam hal ini pegawai yang menggunakan sistem informasi lebih mengoptimalkan kinerjanya untuk manajemen rumah sakit dan kebutuhan pasien terutama menyimpan data–data pasien selama dirawat dan setelah dirawat baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang.

5.2.2 Bagi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Katolik Musi Charitas Palembang

Diharapkan adanya penambahan jurnal penelitian, buku-buku yang lebih spesifik, dan bahan materi untuk mahasiswa/mahasiswi yang akan mengambil judul penelitian mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

5.2.3 Bagi Pengguna Sistem Informasi

Diharapkan pengguna sistem informasi (*users*) lebih meningkatkan kualitas layanan (*SERVQUAL*) dalam hal ini dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* agar sistem informasi di instalasi rawat inap dapat berjalan dengan baik dan lancar tanpa kendala.