

ABSTRAK

Perkembangan teknologi di bidang informasi telah memberikan pengaruh dalam segala aspek kehidupan. Perilaku masyarakat-pun mengalami perubahan yang luar biasa. Demikian juga di dalam pengelolaan rumah sakit, masyarakat pengguna jasa rumah sakit mulai menuntut layanan yang lebih baik dan cepat. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut dapat melayani konsumen. Dengan pelayanan yang terbaik di harapkan para konsumen akan merasa puas sehingga mereka akan tetap setia menjadi konsumen GRIU "Graha Amerta" RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Sejalan dengan itu pemanfaatan waktu yang efisien dan seefektif mungkin diperlukan pelayanan yang serba cepat dan praktis di dalam kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah "Apakah ada hubungan antara partisipasi pemakai *billing* sistem terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi?" dan "Apakah dukungan manajemen puncak sebagai variabel *moderating* berpengaruh terhadap hubungan antara partisipasi pemakai *billing* sistem dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi?".

Penelitian ini menggunakan metode wawancara, dokumentasi, dan kuesioner kepada pimpinan dan karyawan GRIU "Graha Amerta" RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

Dari hasil penelitian ini bahwa Hipotesis pertama yang menyatakan diduga bahwa partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai terbukti kebenarannya. dan Hipotesis kedua yang menyatakan diduga bahwa partisipasi pemakai dan dukungan manajemen puncak sebagai variabel moderating berpengaruh terhadap kepuasan pemakai tidak dapat terbukti kebenarannya.