

ABSTRAK

SELVIANA. 2026. *Strategi Manajemen Digital Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Pasien Di RSUD Latemmamala Kabupaten Soppeng*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Muchriady Muchran dan Sahabuddin Nanda.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran teknologi digital dalam mendukung efektivitas layanan pasien, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat beserta implikasinya terhadap kepuasan pasien dan efisiensi operasional di RSUD Latemmamala Kabupaten Soppeng. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan yang digunakan adalah *Digital Service Quality* (DSQ) untuk menilai kualitas layanan digital dan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk memahami penerimaan teknologi oleh tenaga kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan mempercepat akses data pasien, didukung oleh ketersediaan sistem serta dukungan manajemen. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan infrastruktur, gangguan jaringan, dan kesiapan sumber daya manusia yang belum merata. Dengan demikian, penerapan teknologi digital memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien dan efisiensi operasional rumah sakit.

Kata kunci: *Transformasi Digital, Strategi Manajemen Digital, Kualitas Layanan, Penerimaan Teknologi, SIMRS*