



**HUBUNGAN SISTEM INFORMASI LAYANAN DAN KINERJA
PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH dr. R. SOETRASNO REMBANG**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro

Penyusun:

Raditya Arum Syafitri

14020221140039

Dosen Pembimbing:

Drs. Ari Subowo, M.A.

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK K. REMBANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suryo
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 7465407
Laman: www.fkip.undip.ac.id
Pos-el: fkip@undip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Raditya Arum Syafitri
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020221140039
3. Tempat / Tanggal Lahir : Rembang, 8 Desember 2002
4. Departemen / Program Studi : Administrasi Publik/ S1 Administrasi Publik K. Rembang
5. Alamat : Jl. KH. Bisri Mustofa No. 52 RT 1 RW 1, Leteh, Rembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

**Hubungan Sistem Informasi Layanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan
Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang**

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 24 Februari 2025

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Drs. Ari Subowo, M.A.

Pembuat Pernyataan,

Raditya Arum Syafitri

Ketua Program Studi

Dr. Drs. R. Slamet Sanjoso M.Si.

*) I lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Sistem Informasi Layanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang

Nama Penyusun : Raditya Arum Syafitri

NIM : 14020221140039

Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Semarang.

Semarang, 17 Maret 2025

Dekan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 19690822 199403 1 003

Wakil Dekan



S. Rouli Manalu S.Sos., McommSt., Ph.D.
NIP. 198209282005012001

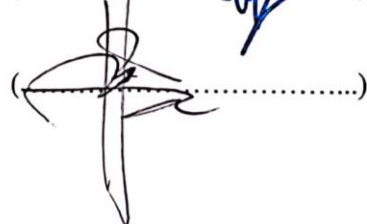
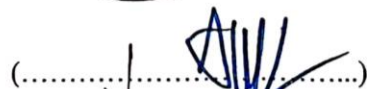
Dosen Pembimbing :

1. Drs. Ari Subowo, MA



Dosen Penguji Skripsi :

1. Retna Hanani, S.Sos, MPP
2. Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P, M.Si
3. Drs. Ari Subowo, MA



HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al Insyirah : 5-6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya...”

(QS. Al Baqarah : 286)

“Semua ada waktunya. Bukan perkara cepat, tapi tepat.”

(Ust. Hanan Attaki)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat berupa kesehatan, kekuatan, dan inspirasi yang sangat banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan pada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti semangat usaha dan cinta serta kasih sayang saya kepada orang-orang yang sangat berharga dalam hidup saya.

Dengan rasa bangga, karya yang sederhana ini saya persembahkan untuk:

1. Kepada kedua orang tua tercinta yakni Bapak Gunawan dan Ibu Kiswati, terima kasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada saya, mengusahakan segala kebutuhan saya, mendidik, membimbing, dan selalu memberikan kasih sayang yang tulus, serta mendoakan saya dalam keadaan apapun agar saya mampu bertahan untuk melangkah setapak demi setapak dalam meraih mimpi di masa depan. Terima kasih untuk selalu berada di sisi saya dan menjadi alasan bagi saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik. Papa, Mama, anak perempuanmu sudah dewasa dan siap melanjutkan mimpi yang lebih tinggi lagi,
2. Kedua adik kesayangan saya, Nadia Dinara Safina dan Satrio Bagus Faiza yang selalu menjadi *moodbooster* setiap saya merasa lelah dan butuh hiburan.

3. Dosen pembimbing saya Bapak Drs. Ari Subowo, M.A, yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Kepada laki-laki tampan yang tak kalah penting kehadirannya setelah ayah saya, teman TK yang sekarang selalu bersama saya, Rachel. Telah berkontribusi banyak dalam penyelesaian skripsi ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Selalu memberikan inspirasi, motivasi, semangat, serta menjadi tempat berkeluh kesah dan *support system* saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, doa, dan seluruh hal baik yang diberikan kepada saya selama ini. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya.
5. Sahabat saya dari bangku SMP hingga sekarang yang selalu kebersamai selama 10 tahun lamanya, Ardelia. Terima kasih atas bantuan serta motivasi yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Terakhir, terimakasih kepada sang penulis skripsi ini yaitu diri saya sendiri, Raditya Arum Syafitri. Seorang anak pertama yang keras kepala namun terkadang sifatnya seperti anak kecil. Terima kasih sudah bertahan sampai sejauh ini melewati banyaknya tantangan yang diberikan. Terima kasih banyak sudah berusaha menahan sabar, ego, tetap semangat dan tidak putus asa atas pencapaian dalam menyelesaikan skripsi meskipun banyak hal-hal yang membuat putus asa di saat proses menyelesaikan pencapaian ini.

ABSTRAK

Pada penelitian ini, peneliti berusaha membahas Hubungan Sistem Informasi Layanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang. Tujuan dari hasil penelitian berorientasi untuk mencari tahu hubungan sistem informasi layanan terhadap kualitas pelayanan, hubungan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan, dan hubungan sistem informasi layanan dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang. Dalam penyusunan penelitian menggunakan jenis pendekatan kuantitatif. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10% dan sampel yang didapatkan berjumlah 100 responden. Pada bagian hipotesis dilakukan uji menggunakan koefisien korelasi rank Kendall, koefisien Konkordasi Kendall, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat hubungan positif, signifikan, dan bernilai kuat antara sistem informasi layanan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang, dibuktikan dengan perolehan nilai koefisien korelasi = 0,752, nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ dan nilai koefisien determinasi sebesar 68,8% yang artinya sistem informasi layanan mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 68,8%. (2) Terdapat hubungan positif, signifikan, dan bernilai kuat antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang, dibuktikan dengan perolehan nilai koefisien korelasi = 0,725, nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ dan nilai koefisien determinasi sebesar 67% yang artinya kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 67%. (3) Terdapat hubungan positif, signifikan, dan bernilai lemah tapi pasti antara sistem informasi layanan dan kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang, dibuktikan dengan perolehan nilai koefisien konkordansi kendall = 0,205, nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ dan nilai koefisien determinasi sebesar 75,5% yang artinya sistem informasi layanan dan kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 75,5% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Sistem Informasi Layanan, Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

In this study, the researcher tried to discuss the Relationship between Service Information System and Employee Performance to Service Quality at the dr. R. Soetrasno Rembang Regional General Hospital. The purpose of the research results is oriented to find out the relationship between the service information system and service quality, the relationship between employee performance and service quality, and the relationship between the service information system and employee performance to service quality at the dr. R. Soetrasno Rembang Regional General Hospital. In compiling the research using a quantitative approach. The technique used for sampling uses the Slovin formula with a 10% error rate and the sample obtained is 100 respondents. In the hypothesis section, a test is carried out using the Kendall rank correlation coefficient, Kendall Concordance coefficient, and determination coefficient. The results of the study show that: (1) There is a positive, significant, and strong relationship between the service information system and service quality at the dr. R. Soetrasno Rembang Regional General Hospital. R. Soetrasno Rembang, proven by the correlation coefficient value = 0.752, significance value $0.001 < 0.05$ and determination coefficient value of 68.8% which means that the service information system affects the quality of service by 68.8%. (2) There is a positive, significant, and strong relationship between employee performance and service quality at the dr. R. Soetrasno Rembang Regional General Hospital, proven by the correlation coefficient value = 0.725, significance value $0.001 < 0.05$ and determination coefficient value of 67% which means that employee performance affects the quality of service by 67%. (3) There is a positive, significant, and weak but sure relationship between the service information system and employee performance with service quality at the dr. R. Soetrasno Rembang Regional General Hospital. R. Soetrasno Rembang, proven by the acquisition of the Kendall concordance coefficient value = 0.205, a significance value of $0.001 < 0.05$ and a determination coefficient value of 75.5% which means that the service information system and employee performance affect service quality by 75.5% while the rest is influenced by other factors.

Keywords: *Service Information System, Employee Performance, Service Quality*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala berkah, rahmat, dan kemudahan yang telah diberikan, sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Hubungan Sistem Informasi Layanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soetrasno Rembang”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 pada Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Dalam proses penyusunan ini, tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih saya ingin mengucapkan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala nikmat, berkah, kelancaran, dan kemudahan yang diberikan dalam setiap proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
3. Bapak Prof. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Ibu Dr. A.P. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si. selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
5. Bapak Drs. R. Slamet Santoso, M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

6. Bapak Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P, M.Si, selaku dosen wali dan dosen penguji 2 yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk melaksanakan sidang skripsi dan memberikan masukan dalam skripsi ini.
7. Bapak Drs. Ari Subowo, M.A, selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Ibu Retna Hanani, S.Sos, MPP, selaku dosen penguji 1 yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk melaksanakan sidang skripsi dan memberikan masukan dalam skripsi ini.
9. Seluruh dosen dan staf pengajar Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan akademik yang sangat berharga.
10. Bapak dr. Samsul Anwar, M.M selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang dan seluruh pihak Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang yang telah memberikan izin serta membantu dalam memperoleh data penelitian ini.
11. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan penilaian dan pendapatnya terkait penelitian ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, saya memohon maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat banyak kesalahan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Semarang, 16 Februari 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and strokes, representing the name Raditya Arum Syafitri.

Raditya Arum Syafitri

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	12
1.2.1 Identifikasi Masalah	12
1.2.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian.....	14
1.5 Kerangka Teori/Konsep	15
1.5.1 Penelitian Terdahulu	15
1.5.2 Administrasi Publik.....	18
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik.....	19
1.5.4 Manajemen Publik	21
1.5.5 Manajemen Pelayanan Publik.....	22
1.5.6 Kualitas Pelayanan	24
1.5.7 Sistem Informasi Layanan.....	27
1.5.8 Kinerja Pegawai	29
1.5.9 Kerangka Teoritis.....	33
1.6 Hipotesis.....	33
1.7 Definisi Konsep.....	34
1.8 Definisi Operasional.....	35
1.9 Metode Penelitian.....	36
1.9.1 Tipe Penelitian	36

1.9.2	Populasi dan Sampel	37
1.9.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	38
1.9.4	Jenis dan Sumber Data	39
1.9.5	Skala Pengukuran.....	40
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data	40
1.9.7	Teknik Analisis	40
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN		44
2.1	Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang 44	
2.2	Visi dan Misi.....	46
2.3	Dasar Hukum	47
2.4	Tugas dan Fungsi	48
2.5	Bidang-Bidang dalam Organisasi	49
2.6	Struktur Organisasi	52
2.7	Peta Lokasi	53
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN		55
3.1	Identitas Responden	55
3.1.1	Identitas Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
3.1.2	Identitas Masyarakat Berdasarkan Umur	56
3.1.3	Identitas Masyarakat Berdasarkan Pendidikan	56
3.1.4	Identitas Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan.....	57
3.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
3.2.1	Uji Validitas	58
3.2.2	Uji Reliabilitas	60
3.3	Distribusi Frekuensi Variabel	61
3.3.1	Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	61
3.3.2	Variabel Sistem Informasi Layanan (X1)	78
3.3.3	Variabel Kinerja Pegawai (X2).....	89
3.4	Hasil Penelitian	99
3.4.1	Hubungan Sistem Informasi Layanan (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang.....	99
3.4.2	Hubungan Kinerja Pegawai (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang.....	103

3.4.3 Hubungan Sistem Informasi Layanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang	106
BAB IV PENUTUP	109
4.1 Kesimpulan	109
4.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD dr. R. Soetrasno Rembang Periode Januari-Maret 2024	5
Tabel 1.2 Tabel Penelitian Terdahulu	15
Tabel 1.3 Tabel Definisi Operasional	35
Tabel 2.1 Nama Pejabat Struktural RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.....	52
Tabel 3.1 Tabel Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 3.2 Tabel Sebaran Responden Berdasarkan Umur.....	56
Tabel 3.3 Tabel Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
Tabel 3.4 Tabel Sebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 3.6 Data Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Y)	60
Tabel 3.7 Data Uji Reliabilitas Sistem Informasi Layanan.....	60
Tabel 3.8 Data Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai (X2).....	61
Tabel 3.9 Kenyamanan di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.....	62
Tabel 3.10 Kebersihan di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.....	63
Tabel 3.11 Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera	65
Tabel 3.12 Kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan	67
Tabel 3.13 Pegawai melakukan pelayanan dengan cermat.....	68
Tabel 3.14 Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat	70
Tabel 3.15 Pelayanan bebas dari bahaya.....	71
Tabel 3.16 Pelayanan Dapat Dipercaya	69
Tabel 3.17 Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun	74
Tabel 3.18 Melayani dengan tidak diskriminatif	76
Tabel 3.19 Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan (Y).....	77
Tabel 3.20 Informasi sesuai dengan data sumbernya.....	79
Tabel 3.21 Informasi dapat diverifikasi kebenarannya melalui sumber data yang valid.....	80
Tabel 3.22 Informasi yang disediakan sesuai dengan jadwal atau kebutuhan tanpa keterlambatan	82
Tabel 3.23 Akses Informasi	84
Tabel 3.24 Informasi mencakup detail yang memadai sesuai kebutuhan.....	85
Tabel 3.25 Penyediaan informasi lengkap, jelas dan mudah diikuti.....	86
Tabel 3.26 Hasil Rekapitulasi Sistem Informasi Layanan (X1)	88
Tabel 3.27 Pegawai melakukan pekerjaan dengan baik.....	89
Tabel 3.28 Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat.....	91
Tabel 3.29 Pegawai bekerja secara efisien dan tidak membuang waktu	92
Tabel 3.30 Pegawai melakukan pekerjaan dengan akurat dan tidak ada kesalahan	93

Tabel 3.31 Pegawai melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang telah ditetapkan	95
Tabel 3.32 Pegawai mengutamakan kejujuran serta menjaga tanggung jawab dalam memberi pelayanan	96
Tabel 3.33 Hasil Rekapitulasi Kinerja Pegawai (X2)	98
Tabel 3.34 Acuan Interpretasi Korelasi	100
Tabel 3.35 Uji Koefisien Korelasi <i>Kendall Tau</i> Sistem Informasi Layanan terhadap Kualitas Pelayanan	100
Tabel 3.36 Uji Koefisien Determinasi Sistem Informasi Layanan terhadap Kualitas Pelayanan	102
Tabel 3.37 Uji Koefisien Korelasi <i>Kendall Tau</i> Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan	103
Tabel 3.38 Uji Koefisien Determinasi Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan	105
Tabel 3.39 Statistik Uji Konkordansi (W) <i>Kendall</i> Antara Sistem Informasi Layanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan (Y).....	106
Tabel 3.40 Uji Koefisien Determinasi Sistem Informasi Layanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Google Review</i> RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.....	6
Gambar 1.2 <i>Google Review</i> RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.....	6
Gambar 1.3 <i>Google Review</i> RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.....	6
Gambar 1.4 <i>Google Review</i> RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.....	7
Gambar 1.5 <i>Google Review</i> RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.....	8
Gambar 1.6 <i>Google Review</i> RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.....	9
Gambar 1.7 <i>Google Review</i> RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.....	9
Gambar 1.8 <i>Google Review</i> RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.....	10
Gambar 1.9 Kerangka Teoritis.....	33
Gambar 2.1 Logo RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.....	46
Gambar 2.2 Struktur Organisasi RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.....	53
Gambar 2.3 Peta Lokasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Distribusi Nilai r_{tabel}	116
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	119
Lampiran 3. Uji Validitas	122
Lampiran 4. Uji Reliabilitas	123
Lampiran 5. Hasil Rekapitulasi Penyebaran Kuesioner	124
Lampiran 6. Uji Korelasi Kendall Tau	136
Lampiran 7. Uji Konkordansi (W) Kendall Antara Sistem Informasi Layanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) Dengan Kualitas Pelayanan (Y)	136
Lampiran 8. Uji Koefisien Determinasi	137
Lampiran 9. Surat Izin Penelitian	138
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian	139