

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu organisasi, baik di sektor publik maupun swasta. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga berpengaruh pada loyalitas, reputasi, dan daya saing organisasi. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang signifikan terhadap kehidupan masyarakat terutama dalam mencapai kesejahteraan, maka peningkatan pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan dan terus-menerus. Upaya perbaikan mutu pelayanan harus dijalankan secara kolaboratif, terpadu, dan terencana, dengan memperhatikan kebutuhan serta harapan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan akan menjadi lebih memadai, cepat, ekonomis, transparan, sederhana dan mudah dilaksanakan, serta bebas dari diskriminasi.

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah, maka pemerintah menerbitkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik, yang sejalan dengan tujuan pendayagunaan aparatur negara. Maka dari itu, peningkatan kualitas pelayanan publik harus menjadi upaya yang dilakukan secara berkesinambungan oleh seluruh aparatur pemerintah. Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 tahun

2009 Tentang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan publik mencakup berbagai aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sejalan dengan hak asasi setiap individu, baik sebagai warga negara maupun sebagai penduduk. Pelayanan kesehatan merupakan wujud nyata pelayanan publik. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang sangat penting bagi masyarakat, sehingga pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki tanggung jawab untuk memfasilitasi melalui berbagai sektor layanan, terutama dalam bidang kesehatan. Pelaksanaan pelayanan kesehatan di Indonesia sangat krusial untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan masyarakat dalam menjalani hidup sehat. Semua ini bertujuan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Setiap individu memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Hak ini perlu diwujudkan melalui upaya maksimal dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan, tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang lebih baik pun semakin tinggi. Untuk mengatasi hal ini, salah satu langkah penting adalah menjaga kualitas layanan

kesehatan, sehingga diperlukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan untuk mengidentifikasi serta mengatasi kelemahan yang ada dalam pelayanan kesehatan.

Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan institusi yang menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik khusus, yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu kesehatan, kemajuan teknologi, serta kondisi sosial dan ekonomi masyarakat yang harus terus meningkatkan mutu layanan agar tetap terjangkau dan dapat mendukung peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara optimal (Depkes RI, 2009). Sebagai lembaga yang fokus pada pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan berkualitas kepada pasien. Kualitas pelayanan di rumah sakit dapat diukur melalui sistem pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis maupun staf nonmedis kepada pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno merupakan salah satu rumah sakit yang berada di Kabupaten Rembang. Rumah sakit ini jaraknya lumayan jauh dengan Rumah Sakit Bhina Bakti Husada yang juga salah satu rumah sakit ternama di Kabupaten Rembang. Walaupun jarak yang lumayan jauh, hal ini tidak memungkiri adanya persaingan diantara keduanya. Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, pelanggan kini memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap layanan yang mereka terima, baik dari segi kecepatan, keakuratan, maupun kemudahan akses. Persaingan yang ketat ini

mengharuskan manajemen rumah sakit untuk terus strategi pemasaran yang berfokus pada kebutuhan kepuasan konsumen.

Menurut keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima layanan serta menjalankan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagai pengguna layanan, masyarakat memiliki ekspektasi terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Dengan demikian, tantangan bagi pemerintah pusat maupun daerah saat ini adalah bagaimana menyediakan pelayanan publik yang dapat memenuhi kepuasan masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sesuai dengan amanat Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS). Perlu dilakukan studi mengenai kepuasan masyarakat serta penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagai indikator dalam menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu, data indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan untuk mengevaluasi aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan serta mendorong setiap unit penyelenggara layanan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD dr. R.**Soetrasno Rembang Periode Januari-Maret 2024**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG		
Tahun	Responden	Nilai IKM
2021	595	81,3
2022	1.748	80,42
2023	2.117	85,01
Januari-Maret 2024	357	85,62

Sumber: rsurembang.co.id

Data yang diperoleh dari website RSUD dr. R. Soetrasno Rembang terkait Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dilihat bahwa IKM pada bulan Januari-Maret 2024 mengalami kenaikan menjadi 85,62% dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang dikatakan baik yang diantaranya dipengaruhi oleh sistem informasi dan kinerja pegawainya. Pada teori yang dikemukakan oleh Gavin (2011) mengusulkan delapan dimensi kritis atau kategori kualitas pelayanan yang dapat berfungsi sebagai kerangka kerja untuk analisis strategis: kinerja, fitur, keandalan, kesesuaian, daya tahan, service ability, estetika, dan persepsi kualitas.

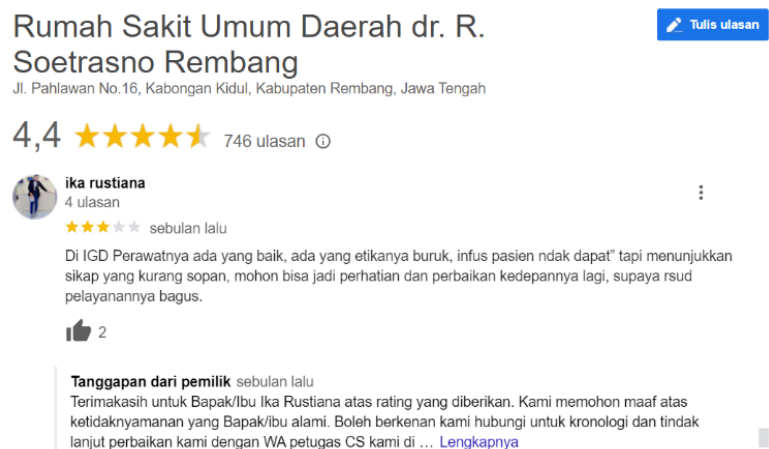
Memberikan pelayanan terbaik dilakukan dengan mengutamakan keterampilan, sikap, penampilan, kepedulian, tindakan, serta tanggung jawab yang baik terhadap pasien. Namun pada kenyataannya, mewujudkan hal tersebut tidaklah mudah karena masih terdapat berbagai keluhan dan laporan dari pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang. Seperti terdapat beberapa keluhan dan ulasan masyarakat dari *google review*

yang menyatakan bahwa sistem informasi dan kinerja pegawai di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang masih kurang.

Gambar 1.1 Google Review RSUD dr. R. Soetrasno Rembang



Gambar 1.2 Google Review RSUD dr. R. Soetrasno Rembang



Gambar 1.3 Google Review RSUD dr. R. Soetrasno Rembang



Berdasarkan data yang didapat dari *google review*, terkait kualitas pelayanan dapat dilihat bahwa masih terdapat beberapa pegawai yang tidak ramah dan tidak sopan kepada masyarakat serta menangani pasien yang lamban. Sebagai salah satu rumah sakit besar yang ada di Kabupaten Rembang, sudah seharusnya mempunyai pelayanan kepada masyarakat secara baik dan benar. Hal-hal seperti sikap yang tidak ramah, tidak sopan, serta penanganan pasien yang lamban dapat merugikan pasien dan menciptakan pengalaman yang negatif. Setiap pegawai rumah sakit harus memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan penuh empati untuk memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan perawatan yang terbaik dan merasa dihargai serta diperhatikan selama berada di rumah sakit.

Gambar 1.4 Google Review RSUD dr. R. Soetrasno Rembang



Gambar 1.5 Google Review RSUD dr. R. Soetrasno Rembang



Selain itu, masih terdapat perbedaan pelayanan untuk pengguna BPJS. Perbedaan pelayanan antara pasien umum dan pengguna BPJS menciptakan ketidakadilan dan diskriminasi yang merusak kepercayaan publik terhadap sistem kesehatan. Semua pasien berhak mendapatkan pelayanan yang sama baiknya tanpa memandang jenis asuransi yang mereka gunakan. Kesenjangan dalam pelayanan tidak hanya mencerminkan integritas rumah sakit, tetapi juga memastikan bahwa semua pasien mendapatkan perlindungan dan perawatan yang layak.

Gambar 1.6 Google Review RSUD dr. R. Soetrasno Rembang



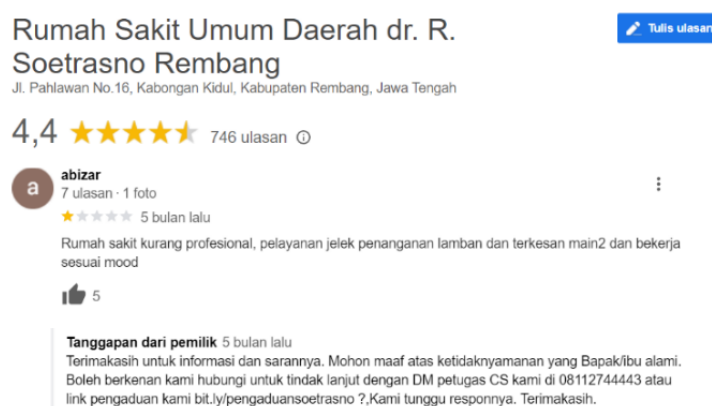
Gambar 1.7 Google Review RSUD dr. R. Soetrasno Rembang



Dari data ulasan tersebut dilihat bahwa sistem pelayanan terutama sistem informasi masih terdapat beberapa masyarakat yang mengeluh terkait lamanya sistem antrian. Masyarakat telah mendapatkan antrian melalui antrian online, namun pada saat di rumah sakit nomor antrian tersebut tidak terpakai. Hal ini mengakibatkan masyarakat merasa waktunya terbuang cukup banyak hanya untuk mendapatkan pelayanan.

Di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang, antrian yang lama dan proses pelayanan yang berlarut-larut membuat masyarakat merasa waktu mereka terbuang sia-sia. Pelayanan yang menghemat waktu menunjukkan komitmen rumah sakit terhadap kebutuhan pasien dan meningkatkan pengalaman mereka selama berada di rumah sakit. Dapat disimpulkan bahwa sistem informasi belum mampu memberikan apa yang diharapkan pengguna dengan tepat waktu karena efisiensi dalam pelayanan sangat penting untuk keselamatan dan kesehatan pasien.

Gambar 1.8 Google Review RSUD dr. R. Soetrasno Rembang



Kinerja pegawai juga dinilai kurang karena beberapa terkesan main-main pada saat bekerja. Perilaku pegawai rumah sakit yang terkesan main-main tidak hanya dapat memperburuk kondisi pasien, tetapi juga menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan tersebut. Kompetensi dan etika kerja pegawai rumah sakit juga mencerminkan citra lembaga kesehatan tersebut di mata masyarakat. Maka menjaga standar pelayanan yang tinggi adalah kunci keberhasilan dalam memberikan perawatan yang efektif dan humanis.

Penting bagi organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawainya demi memperbaiki mutu layanan yang diberikan. Ketika hasil kerja pegawai sejalan dengan visi dan misi organisasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik, maka kualitas pelayanan pun akan meningkat. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang administrasi, setiap pegawai perlu melaksanakan tugasnya dengan baik, sehingga pelayanan yang diberikan dapat optimal. Hal ini akan mendukung tercapainya visi, misi, dan tujuan organisasi secara keseluruhan.

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal (pelayanan prima) bagi masyarakat, terdapat berbagai faktor yang mempengaruhinya diantaranya sistem informasi layanan. Hardiyansyah (2011) mengartikan Sistem informasi merupakan serangkaian proses mencakup penyimpanan, pengelolaan, dan penyampaian informasi antara penyelenggara dan masyarakat. Informasi tersebut dapat disampaikan secara lisan maupun dalam bentuk manual atau elektronik. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Basir, 2021) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan penggunaan sistem informasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik serta penerapan sistem informasi dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam pelayanan. Keberadaan sistem ini mendukung pengelolaan, perencanaan, pengawasan, pengarahan, serta pendelegasian tugas kepada seluruh unit kerja yang saling berkoordinasi. Dengan

demikian, penggunaan sistem informasi berkontribusi dalam mempercepat serta meningkatkan kualitas pelayanan.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kinerja pegawai. Mangkunegara (2011) menyatakan bahwa kinerja mencerminkan kualitas dan kuantitas hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Siburian et al. (2021) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. Penelitian lain yang berkaitan dengan kinerja pegawai yaitu penelitian oleh (Muktamar et al., 2024) membuktikan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Watallipue Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo.

Berdasarkan uraian di atas, maka persoalan penelitian yang akan dikaji di dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara sistem informasi layanan dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan terutama di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah pada latar belakang di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Beberapa pegawai yang tidak ramah, tidak sopan.
2. Beberapa pegawai yang lamban dalam menangani pasien.

3. Sistem antrian lama yang menghabiskan banyak waktu, sehingga masyarakat merasa waktunya terbuang cukup banyak untuk mendapatkan pelayanan.
4. Masih terdapat perbedaan pelayanan untuk pengguna BPJS.
5. Beberapa pegawai terkesan main-main dan tidak kompeten saat bekerja.

1.2.2 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah dijelaskan di atas, peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada hubungan antara sistem informasi layanan terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang?
2. Apakah ada hubungan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang?
3. Apakah ada hubungan antara sistem informasi layanan dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dirangkum, tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis hubungan sistem informasi layanan terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang.

2. Menganalisis hubungan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang.
3. Menganalisis hubungan sistem informasi layanan dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teori dapat memperkaya wawasan pengetahuan dan referensi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Sebagai penambahan ilmu pengetahuan tentang sistem informasi layanan, kinerja pegawai, serta hubungannya terhadap kualitas pelayanan.

- b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan sistem informasi layanan dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang agar dapat lebih baik lagi.

- c. Bagi Akademisi

Sebagai bahan tambahan dan referensi untuk kajian lebih mendalam menggunakan topik penelitian sejenis.

1.5 Kerangka Teori/Konsep

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Teori dan temuan dari berbagai penelitian sebelumnya merupakan acuan penting yang dapat digunakan sebagai data pendukung dalam sebuah penelitian. Salah satu data pendukung yang dianggap perlu untuk dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Dalam hal ini, fokus penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi berkaitan Sistem Informasi Layanan, Kinerja Pegawai, serta Kualitas Pelayanan. Oleh karena itu, peneliti melakukan kajian terhadap beberapa hasil penelitian sebelumnya sebagai berikut:

Tabel 1.2 Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun dan Judul	Metode	Hasil Penelitian
1.	Muh Askal Basir (2021) “Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”	Kuantitatif	Berdasarkan hasil yang diperoleh dari analisis korelasi, diperoleh nilai korelasi sebesar 0,790 sehingga nilai korelasi memiliki hubungan yang kuat. Hasil perhitungan uji korelasi memiliki nilai signifikansi 0,00 yang secara signifikan lebih kecil dari nilai yang ditentukan sebesar 0,05. Dengan hasil tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan penggunaan sistem informasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Dari hasil perhitungan, besarnya pengaruh penggunaan sistem informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau adalah 62,4%.
2.	Michael J.N. Potolau (2020) “Pengaruh Etika Birokrasi dan	Kuantitatif	Terdapat pengaruh etika birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik, terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan

	Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Camat di Kota Bitung”		publik, secara bersama-sama etika birokrasi dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
3.	Hesty Mulasari & Bambang Suratman (2021) “Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualittas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo”	Kuantitatif	(1) Variabel motivasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat pada nilai t hitung sebesar $13.431 > 1.6525$. Jadi hipotesis diterima. (2) Variabel kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung sebesar $3.277 > 1.6525$. Jadi hipotesis diterima. (3) Variabel motivasi dan kinerja pegawai berpengaruh kepada kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat pada F hitung sebesar $98.062 > 3.04$. Jadi hipotesis ketiga diterima.
4.	Ferri Irawan, Suharto, Afdal Mazni (2023) “Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung”	Kuantitatif	(1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 38,5%. (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 37,3%. (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan sikap pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan temuan penelitian, semakin tinggi kompetensi dan evektivitas pegawai semakin memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan publik.
5.	St. Maryam, Gusti Ayu Arini, Sonia Fahira (2023) “Pengaruh Budaya Kerja dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Bulog Wilayah NTB”	Kuantitatif	Hasil analisis data menunjukkan bahwa; 1) Budaya kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas pelayanan Kantor Bulog Wilayah NTB, 2) Kinerja karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan Kantor Bulog Wilayah NTB, 3) Budaya kerja dan Kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan Kantor Bulog Wilayah NTB.
6.	Ester Silvyana Siburian, Ronny Gosal, Donald K. Monintja (2021) “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di	Kuantitatif	Pengaruh besarnya nilai koefisiensi (R Square) sebesar 0,982 yang berarti bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 98,2% sedangkan sisanya sebesar 1,8% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap

	Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara”		kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan hasil t-hitung > t-tabel yaitu $51.168 > 2.010$.
7.	Ahmad Mukhtar B, Kori Hartono, Faisal, dan Sukena (2024) “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Watallipue Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo”	Kuantitatif	(1) Hasil regresi linier sederhana menunjukkan jika kinerja pegawai nilainya 0,89 maka kualitas pelayanan nilainya 4,02. (2) Hasil uji koefisien korelasi (r) menghasilkan nilai sebesar 0,82 interpretasinya sangat kuat. (3) Hasil koefisien determinasi (r^2) menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh sebesar 67% terhadap kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. (4) Hasil uji t hitung dan t tabel menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Sumber: Data yang diolah peneliti, 2024

Dari Tabel 1.2, dapat dilihat bahwa perbedaan utama antara penelitian sebelumnya dan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian. Penelitian sebelumnya dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Baubau, Kantor Camat di Kota Bitung, Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo, Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung, Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara, Kantor Kelurahan Watallipue Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo sedangkan penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang. Selain perbedaan dari lokasi penelitian, variabel yang digunakan juga berbeda. Walaupun tidak sepenuhnya berbeda, ada beberapa variabel yang terdapat pada penelitian terdahulu tidak digunakan pada penelitian peneliti.

Namun ada kesamaan dalam metode yang digunakan, yaitu metode kuantitatif.

1.5.2 Administrasi Publik

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa Latin (Yunani), yang terdiri dari dua kata, yaitu “ad” dan “ministrate” yang artinya “melayani”, yang dalam bahasa Indonesia berarti “melayani” atau “memenuhi”. Selain itu, menurut Dimock & Dimock (1978:15) kata administrasi berasal dari kata “pengumuman” dan “menteri”, yang juga berarti “melayani”. Dengan demikian dapat dipahami bahwa administrasi berarti suatu proses pelayanan atau pengaturan.

Berdasarkan pengertian tersebut, dalam cakupan yang sempit administrasi sering diidentikkan dengan kegiatan ketatausahaan. Secara fundamental, tata usaha merupakan pekerjaan yang berkaitan dengan pengelolaan informasi. Selain itu, tata usaha juga sering diartikan sebagai berbagai aktivitas seperti pencatatan, penulisan, pengandaan, serta penyimpanan dokumen yang dikenal sebagai *clerical work* (Silalahi, 2013: 5). Sementara itu, dalam pengertian yang lebih luas, administrasi mencakup aktivitas kerja sama yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mencapai tujuan tertentu. Kerja sama ini melibatkan serangkaian kegiatan yang dijalankan secara bersama-sama, terorganisir, dan terarah berdasarkan pembagian tugas yang telah disepakati (Silalahi, 2010:8).

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma yang muncul mencerminkan perspektif para ahli mengenai peran dan tantangan administrasi publik dalam menghadapi berbagai permasalahan yang muncul. Meskipun perdebatan dalam suatu paradigma tidak dapat dihindari, secara umum para ahli mengidentifikasi adanya empat perkembangan utama dalam paradigma administrasi publik. Berdasarkan berbagai literatur, baik dari dalam maupun luar negeri, terdapat empat paradigma yang secara umum berkembang dalam bidang administrasi publik yaitu:

1. *Old Public Administration (OPA)*

Kritik yang ditujukan terhadap Administrasi Publik model klasik seringkali dikaitkan dengan karakteristik yang dianggap lamban, tidak sensitif terhadap kebutuhan masyarakat, penggunaan sumber daya publik yang sia-sia akibat hanya berfokus kepada proses dan prosedur dibandingkan kepada hasil, sehingga muncul pandangan negatif dari masyarakat yang menganggap Administrasi Publik sebagai beban besar para pembayar pajak (Economic and Social Council UN, 2004) (Kurniawan, 2007).

2. *New Public Administration (NPA)*

Salah satu fokus utama dalam administrasi negara baru adalah memastikan perlakuan yang adil bagi seluruh warga negara. Pemerintah yang secara sistematis melakukan

diskriminasi dengan lebih menguntungkan birokrasi yang mapan dan stabil, sementara mengabaikan kelompok minoritas yang lemah dalam aspek politik maupun ekonomi, menciptakan ketimpangan sosial, tingginya angka pengangguran, kemiskinan, rendahnya tingkat pendidikan, penyebaran penyakit, serta rasa putus asa merupakan dampak dari era pertumbuhan ekonomi. Kondisi ini tidak hanya tidak etis, tetapi jika dibiarkan tanpa perubahan dapat menimbulkan ancaman yang serius bagi stabilitas sosial dan pemerintahan.

3. *New Public Management* (NPM)

New Public Management (NPM) tidak selalu dimaknai secara beragam oleh setiap individu. Bagi sebagian orang, NPM merupakan sistem manajemen desentralisasi yang dilengkapi dengan berbagai alat manajemen modern, seperti *controlling*, *benchmarking*, dan *lean management*. Sementara itu bagi yang lain, NPM diartikan sebagai upaya privatisasi maksimal terhadap aktivitas pemerintah. Sebagian besar peneliti membedakan dua pendekatan dalam NPM, yaitu pendekatan manajemen yang berfungsi sebagai alat pengendalian baru bagi pemerintah dan pendekatan berbasis persaingan yang menekankan deregulasi serta

penciptaan kompetisi dalam penyediaan layanan publik kepada masyarakat (Wibowo, 2014).

4. *New Public Services* (NPS)

Setelah penerapan NPM di sektor publik, muncul berbagai ketidaksesuaian dengan prinsip-prinsip pelayanan publik. Akibatnya NPM mendapat banyak kritik. Sebagai tanggapan, perspektif NPS muncul dengan menekankan pentingnya peran warga negara dalam pemerintahan demokratis. Warga negara tidak hanya dilihat dari kepentingan pribadi semata, tetapi juga dari nilai, keyakinan, dan kepedulian terhadap sesama. Mereka diposisikan sebagai pemilik pemerintahan yang dapat berperan aktif dalam mencapai perubahan yang lebih baik. Kepentingan publik pun tidak lagi dianggap sekadar akumulasi kepentingan individu, melainkan hasil dari dialog dan partisipasi masyarakat dalam menemukan nilai serta tujuan bersama.

1.5.4 Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan cabang keilmuan dari administrasi publik yang berkaitan dengan restrukturisasi organisasi, sistem penganggaran, manajemen sumber daya dan evaluasi program. Keberhasilan konsep administrasi publik sangat bergantung oleh kondisi dan dinamika lingkungan saat ini (Wijaya & Danar, 2014).

Manajemen publik yang dikenal sebagai manajemen pemerintahan, secara umum merupakan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia. Saat ini unsur-unsur manajemen telah menjadi bagian penting dalam pengelolaan organisasi, baik di sektor swasta maupun sektor publik, termasuk organisasi pemerintahan (Mahmudi, 2010). Meskipun manajemen di sektor publik mengadopsi konsep dari sektor swasta, hal ini tidak menjadikan tujuan dan pelaksanaannya sama dengan yang diterapkan di sektor swasta.

1.5.5 Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik merupakan proses yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, serta pengendalian atau pengkoordinasian kegiatan layanan publik dengan tujuan tertentu. Dalam melaksanakan pelayanan publik, diperlukan pendekatan manajemen yang menekankan pentingnya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Selain itu, tugas pegawai negeri sipil (PNS) sebagai aparatur sipil negara harus berlandaskan pada prinsip-prinsip pelayanan publik, yang mencakup transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesetaraan, serta keseimbangan antara hak dan kewajiban (Mukarom dan Laksana, 2015).

Manajemen memiliki peran penting dalam membantu perusahaan mencapai tujuannya. Menurut Tjiptono (2014)

manajemen merupakan aktivitas utama yang dilakukan dalam suatu perusahaan. Berdasarkan fungsinya, manajemen terdiri dari empat fungsi dasar yang mencerminkan proses manajerial yaitu:

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah proses menentukan langkah-langkah yang harus dilakukan perusahaan dalam menyusun berbagai strategi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan aktivitas mengatur struktur organisasi untuk menjalankan tujuan yang telah ditentukan. Hal ini dilakukan dengan membagi tugas kepada individu atau kelompok agar terbentuk mekanisme kerja yang efektif dalam merealisasikan rencana.

3. Pengarahan (*Actuating*)

Pengarahan berfungsi sebagai panduan untuk menggerakkan, memotivasi, dan memberikan instruksi kepada karyawan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Fungsi ini juga berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan dinamis.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah proses menilai kinerja guna memastikan bahwa pekerjaan telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Jika terjadi

penyimpangan dari rencana awal, maka langkah perbaikan dapat segera dilakukan.

1.5.6 Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Dalam hal ini pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas juga dapat menjamin kepuasan pelanggan yang baik, sehingga mereka semakin sadar akan keberadaannya melalui perusahaan. Definisi yang lebih sederhana adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai kinerja yang diberikan oleh seseorang dalam suatu instansi atau perusahaan. Hal ini merupakan upaya perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen guna mencapai kepuasan (Rangkuti, 2002). Menurut (Tjiptono, 2014) menekankan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan dalam menyampaikan layanan untuk memenuhi harapan pelanggan. Sementara itu, Moenir (2016) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui interaksi dengan orang lain, yang mencakup semua kegiatan yang dilakukan oleh individu untuk mencapai tujuan tertentu.

Kualitas pelayanan mendorong pelanggan atau pengunjung untuk membangun hubungan yang erat dengan lembaga atau

instansi penyedia jasa. Hubungan yang baik ini memungkinkan lembaga jasa untuk lebih memahami secara mendalam harapan serta kebutuhan pelanggan.

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, et, al (dalam Tjiptono, 2014), yaitu, bukti fisik (*Tangible*), reliabilitas (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*).

1. Bukti fisik (*Tangibles*) yaitu mengacu pada kemampuan perusahaan dalam menampilkan sarana, prasarana, daya tarik, serta segala aspek yang diklaim sebagai milik perusahaan sesuai dengan janji yang telah diberikan.
2. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan perusahaan dalam menyediakan layanan sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah merujuk pada kecepatan dan ketepatan perusahaan dalam memberikan bantuan kepada pelanggan.
4. Jaminan (*Assurance*) mencakup kepastian yang diperoleh pelanggan saat menggunakan jasa perusahaan, termasuk dalam aspek komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan kompetensi.

5. Empati (*Empathy*) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang tulus dan bersifat personal kepada pelanggan dengan berusaha memahami serta memenuhi kebutuhan mereka.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Ketika pelayanan yang diterima lebih memuaskan daripada yang diharapkan, hal ini akan menciptakan kebahagiaan dan kepuasan bagi pelanggan. Sebaliknya, jika kinerja yang diberikan kurang memenuhi ekspektasi, hal ini dapat mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang disediakan tidak memadai. Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas yang baik dapat mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan dan membantu perusahaan dalam memahami harapan pelanggan dengan lebih baik.

Menurut Jochen Wirtz dan Robert Johnston (Wirtz & Johnston, 2003) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah:

1. Memahami konsumen dan mengantisipasi kebutuhannya.
2. Melakukan pelatihan dan memberikan motivasi kepada setiap karyawan atau petugas.

3. Memberikan pelayanan yang terbaik dan semaksimal mungkin agar pelanggan atau konsumen merasa puas.
4. Memberikan kualitas pelayanan seperti yang diharapkan.
5. Sistem informasi yang menekankan ketepatan, baik pada waktu maupun detail.
6. Kerapian dan sopan santun petugas pada saat memberikan pelayanan kepada konsumen juga menjadi faktor positif bagi perusahaan tersebut.

1.5.7 Sistem Informasi Layanan

a. Pengertian Sistem Informasi Layanan

Sistem pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi, perusahaan, atau badan usaha untuk memberikan bantuan dan kemudahan bagi masyarakat yang berhubungan dengan organisasi tersebut. Tujuan dari sistem ini adalah untuk mencapai hasil yang sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, sistem pelayanan juga merupakan suatu kesatuan terpadu yang mencakup berbagai elemen dan aktivitas yang saling berhubungan dalam lingkungan masyarakat (Suaib, 2012).

Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem informasi merupakan serangkaian proses mencakup penyimpanan, pengelolaan, dan penyampaian informasi antara

penyelenggara dan masyarakat. Informasi tersebut dapat disampaikan secara lisan maupun dalam bentuk manual atau elektronik (Hardiyansyah, 2011). Sistem informasi adalah sebuah komponen yang melibatkan manusia, teknologi informasi, dan prosedur kerja yang berfungsi untuk mengolah, menyimpan, menganalisis, serta mendistribusikan informasi guna mencapai tujuan tertentu (Mulyanto, 2009). Menurut (Sutabri, 2012), sistem informasi merupakan suatu sistem dalam organisasi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasional manajerial, serta membantu strategi organisasi dalam menyediakan laporan yang dibutuhkan.

b. Indikator Sistem Informasi Layanan

Indikator yang digunakan untuk mengukur sistem informasi menurut Azhar Susanto dalam (Permatasari, 2009) adalah sebagai berikut:

1. Akurat yaitu tingkat ketepatan dan kebebasan informasi dari kesalahan.
2. Ketepatan waktu yaitu sistem informasi mampu memberikan apa yang diharapkan pengguna dengan tepat waktu.
3. Relevan informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan.

4. Kelengkapan yaitu informasi harus diberikan secara lengkap.

c. Faktor-faktor Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Beberapa faktor menurut (Safitri et al., 2024) yang dapat mempengaruhi implementasi dan penerapan sistem informasi terhadap kualitas pelayanan adalah:

1. Dukungan manajemen merupakan faktor utama keberhasilan implementasi sistem informasi.
2. Pelatihan bagi seluruh pegawai terkait penggunaan sistem informasi sangat penting.
3. Dukungan infrastruktur teknologi informasi memadai.
4. Kualitas sistem yang dibuat harus handal dan mudah digunakan. Jika sistem tidak user friendly akan menghambat penerimaan pengguna.

1.5.8 Kinerja Pegawai

a. Pengertian Kinerja Pegawai

Sumber daya manusia memiliki peran krusial dalam sebuah perusahaan atau organisasi administratif. Oleh karena itu, pengelolaan dan pemberdayaan karyawan sangat penting agar mereka dapat bekerja secara produktif dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi yang memiliki potensi besar, tidak hanya

berdampak secara fisik tetapi juga berpengaruh pada aspek mental. Dengan demikian, optimalisasi sumber daya manusia menjadi prioritas utama bagi perusahaan guna meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini menegaskan bahwa sumber daya manusia adalah aset berharga dan kunci utama dalam mencapai kinerja yang optimal.

Menurut Afandi (2018) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya, serta dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara legal tanpa melanggar hukum, moral, dan etika. Mangkunegara (2011) menyatakan bahwa kinerja mencerminkan kualitas dan kuantitas hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Sementara itu, Suyadi (2014) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja individu atau kelompok dalam suatu organisasi yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya, serta dilakukan secara legal dan tidak bertentangan dengan hukum, moral, ataupun etika.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja individu dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mencapai target yang telah ditetapkan sekaligus meminimalkan potensi kerugian.

Kinerja yang optimal menjadi faktor utama dalam keberhasilan suatu organisasi.

b. Indikator Kinerja Pegawai

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu terdapat lima indikator (Mangkunegara, 2015), yaitu:

1. Kualitas

Kualitas kerja mengacu pada sejauh mana seorang pegawai melaksanakan tugas dengan baik.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja merujuk pada durasi waktu yang dihabiskan seorang pegawai untuk bekerja setiap harinya, yang dapat diukur melalui kecepatan dan produktivitas dalam menyelesaikan tugasnya.

3. Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan tugas menunjukkan sejauh mana seorang pegawai mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan ketelitian dan minim kesalahan.

4. Tanggung jawab

Tanggung jawab dalam pekerjaan mencerminkan kesadaran pegawai terhadap kewajibannya untuk menjalankan tugas yang telah diberikan dengan penuh komitmen.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara (2015) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

1. Faktor kemampuan

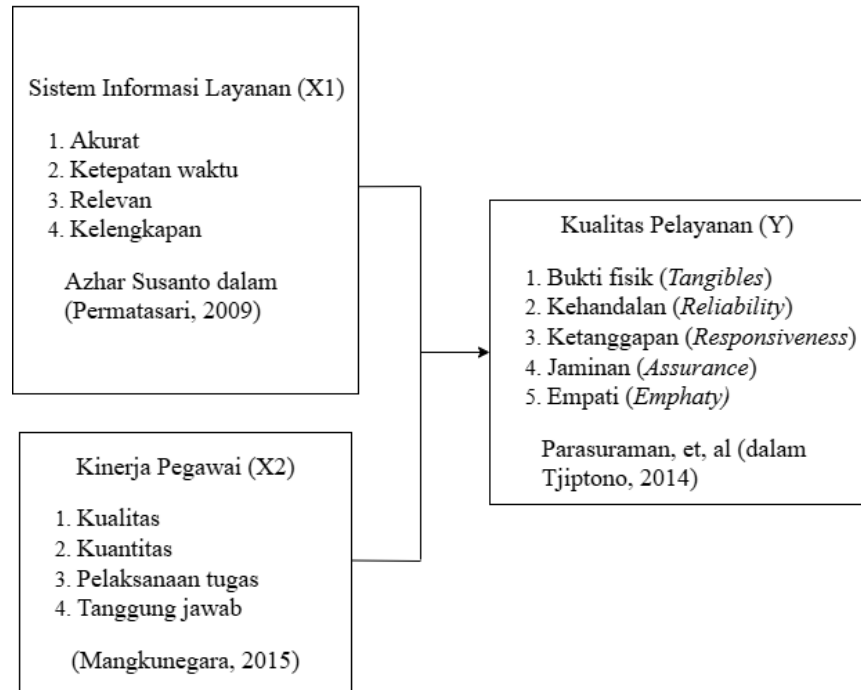
Dari sisi psikologis, kemampuan terdiri dari kecerdasan (*ability*) serta pengetahuan dan keterampilan (*knowledge and skill*). Pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (110-120), didukung dengan pendidikan yang sesuai dengan jabatannya, serta memiliki keterampilan dalam menjalankan tugasnya, cenderung lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk menempatkan pegawai sesuai dengan keahliannya.

2. Faktor motivasi

Motivasi berkaitan dengan sikap (*attitude*) pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi ini berfungsi sebagai dorongan yang mengarahkan pegawai untuk mencapai tujuan kerja yang telah ditetapkan.

1.5.9 Kerangka Teoritis

Gambar 1.9 Kerangka Teoritis



1.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan (Sugiyono, 2014). Hipotesis yang mendasari penelitian ini sebagai berikut:

1. H_0 = Sistem informasi layanan tidak ada hubungan positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang.

H_1 = Sistem informasi layanan ada hubungan positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang.

2. H_0 = Kinerja pegawai tidak ada hubungan positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang.

H_1 = Kinerja pegawai ada hubungan positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang.

3. H_0 = Sistem informasi layanan dan kinerja pegawai tidak ada hubungan positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang.

H_1 = Sistem informasi layanan dan kinerja pegawai ada hubungan positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang.

1.7 Definisi Konsep

1. Sistem informasi merupakan serangkaian proses mencakup penyimpanan, pengelolaan, dan penyampaian informasi antara penyelenggara dan masyarakat. Informasi tersebut dapat disampaikan secara lisan maupun dalam bentuk manual atau elektronik (Hardiyansyah, 2011).
2. Mangkunegara (2011) menyatakan bahwa kinerja mencerminkan kualitas dan kuantitas hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

3. *Service quality* merupakan upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta menyampaikan layanan secara tepat guna memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono, 2014).

1.8 Definisi Operasional

Tabel 1.3 Tabel Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Y: Kualitas Pelayanan	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	1. Kenyamanan tempat melakukan layanan 2. Kerapihan penampilan pegawai dalam melayani 3. Kebersihan yang selalu terjaga (Zeithaml & Parasuraman, 2004)
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera 2. Kemampuan memberikan pelayanan memuaskan (Tjiptono, 2014)
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Pegawai merespon masyarakat dengan baik 2. Pegawai melakukan pelayanan dengan cermat 3. Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat (Zeithaml & Parasuraman, 2004)
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Pengetahuan pegawai 2. Bebas dari bahaya 3. Dapat dipercaya (Tjiptono, 2014)
	Empati (<i>Empathy</i>)	1. Sikap ramah dan sopan santun 2. Tidak diskriminatif (membedakan) (Zeithaml & Parasuraman, 2004)
X1: Sistem Informasi Layanan	Akurat	1. Informasi yang dihasilkan oleh sistem harus sesuai dengan data sumbernya 2. Informasi dapat diverifikasi kebenarannya melalui sumber data yang valid (Permatasari, 2009)

	Ketepatan waktu	1. Informasi sesuai dengan jadwal atau kebutuhan pengguna tanpa keterlambatan 2. Akses informasi yang singkat (Permatasari, 2009)
	Relevan	Informasi mencakup detail yang memadai sesuai dengan kebutuhan pengguna (Permatasari, 2009)
	Kelengkapan	Penyediaan informasi yang lengkap, jelas, dan mudah diikuti oleh pengguna (Permatasari, 2009)
X2: Kinerja Pegawai	Kualitas	Pegawai melakukan pekerjaan dengan baik (Mangkunegara, 2015)
	Kuantitas	1. Memberikan pelayanan lebih cepat 2. Bekerja secara efisien dan tidak membuang waktu (Mangkunegara, 2015)
	Pelaksanaan tugas	1. Pekerjaan akurat dan tidak ada kesalahan 2. Pekerjaan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan (Mangkunegara, 2015)
	Tanggung jawab	Mengutamakan kejujuran serta menjaga tanggung jawab dalam memberi pelayanan (Mangkunegara, 2015)

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif.

Alasan utama peneliti ini menggunakan tipe penelitian kuantitatif ialah untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka diharapkan dari penelitian ini dapat menjelaskan hubungan antara variabel bebas dan terikat yang ada di dalam hipotesis.

1.9.2 Populasi dan Sampel

1.9.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017), populasi penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan peneliti untuk mempelajarinya lalu menarik kesimpulannya.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kabupaten Rembang.

1.9.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel yang digunakan yaitu masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang. Untuk menentukan sampel, dapat menggunakan rumus slovin berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (e)^2}$$

dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (10%)

Sesuai dengan data yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Pasien yang berkunjung dalam setahun (tahun 2022) sebanyak = 154.892 = 155.000

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (e)^2}$$

$$n = \frac{155.000}{1 + 155.000 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{155.000}{1 + 1.550}$$

$$n = \frac{155.000}{1.551}$$

$$n = 99,93$$

$$n = 100$$

Berdasarkan perhitungan di atas, di dapat ukuran sampel dengan tingkat kesalahan 10% yaitu sebanyak 100 responden.

1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dari populasi penelitian dilakukan dengan teknik teknik *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2019) teknik *accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel yang didasarkan pada kebetulan. Dalam teknik ini, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel apabila individu tersebut memenuhi kriteria yang

telah ditetapkan oleh peneliti, yaitu pernah mendapatkan pelayanan di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.

1.9.4 Jenis dan Sumber Data

1.9.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan yaitu kuantitatif, yaitu jenis data yang ditampilkan dalam bentuk angka yang terukur (Sugiyono, 2016).

1.9.4.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data prima dan data sekunder.

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan dari RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.

2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder dimana data informasi didapatkan secara tidak langsung yaitu dari *website* resmi Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang, dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP), buku, jurnal, artikel serta penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai

hubungan sistem informasi layanan dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan.

1.9.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Peneliti dalam melakukan skala pengukuran yaitu diukur menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2016) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.

Berikut ini adalah penjelasan 5 poin skala likert (Sugiyono, 2018):

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner yang akan disebar kepada masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan dari Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang.

1.9.7 Teknik Analisis

Sugiyono (2012) menjelaskan bahwa teknik analisis data pada penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Dalam penelitian ini analisis data akan menggunakan analisis statistik dan analisis

deskriptif dimana analisis statistik didapatkan berdasarkan uji korelasi dan analisis deskriptif berdasarkan pendapat atas jawaban yang telah diberikan oleh responden melalui kuesioner.

1. Uji Validitas

Instrumen penelitian dikatakan valid apabila data yang diperoleh mampu mengukur harapan dan mengungkapkan hasil dari variabel yang diteliti (Arikunto 2009: 72). Teknik yang digunakan dalam melakukan uji validitas yaitu dengan melakukan korelasi skor pada setiap item dengan skor total dari jumlah tiap skor item.

Dwi Priyatno (2014:55) menjelaskan bahwa untuk mengetahui valid atau tidaknya item pada masing-masing instrumen, dapat dibuktikan dengan dua cara sebagai berikut:

- a. Melihat nilai signifikansi, jika nilai signifikansi yang dihasilkan kurang dari 0,05 maka item dinyatakan valid, sebaliknya jika lebih dari 0,05 maka item dinyatakan tidak valid.
- b. Melihat perbandingan r hitung dengan r tabel. Dikatakan valid jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, dan dikatakan tidak valid, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$.

Untuk mengetahui valid atau tidaknya instrumen, digunakan metode perbandingan r_{hitung} (nilai dari korelasi pearson) dengan

r_{tabel} . Kriteria validitas instrumen valid, jika $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$, dan jika instrumen tidak valid, jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas yaitu instrumen yang cukup terpercaya untuk digunakan dalam alat pengumpulan data dengan tujuan mengukur kehandalan hasil pengukuran (Arikunto 2009: 86). Dalam uji reliabilitas dilakukan pengujian konsistensi instrumen dimana instrumen tersebut menunjukkan fenomena berdasarkan sekelompok individu walaupun dikerjakan dalam waktu yang berbeda. Berdasarkan pengambilan keputusan menggunakan metode Alpha Cronbach's, sebaran kuesioner dinyatakan konsisten dan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$. Sebaliknya, sebaran kuesioner dinyatakan tidak konsisten dan tidak reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$.

3. Rank Kendall

Koefisien digunakan untuk menguji hubungan antara variabel X1 dengan variabel Y serta variabel X2 dengan variabel Y. Untuk data ordinal, analisis dilakukan menggunakan Koefisien Rank Kendall. Selanjutnya, hasil analisis dibandingkan dengan nilai t observasi berdasarkan kriteria berikut:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada tingkat signifikansi 1%, maka hasilnya sangat signifikan.
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada tingkat signifikansi 5%, maka hasilnya signifikan.
- c. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka hasilnya tidak signifikan.

4. Kondordansi Kendall

Digunakan untuk mengukur tingkat hubungan diantara sistem informasi layanan (X1), kinerja pegawai (X2) dan kualitas pelayanan (Y). Pengukuran dilakukan dengan mengevaluasi kelompok klasifikasi dari masing-masing variabel terkait. Dalam penelitian ini, analisis dilakukan menggunakan aplikasi perangkat lunak SPSS versi 27.

5. Koefisiensi Determinasi

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui berapa besar kontribusi atau peranan variabel X1 dan X2 terhadap Y maka digunakan rumus koefisien determinan, dengan rumus sebagai berikut :

$$KD = R^2$$

Keterangan:

KD = koefisien determinasi

R = koefisien korelasi