

SKRIPSI

**PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH ROKAN HULU**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH :

HALIJAH
NIM : 1525104

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
2020**

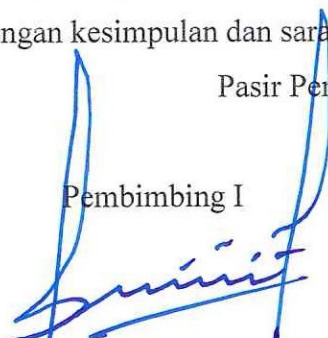
HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : HALIJAH
NIM : 1525104
JUDUL PENELITIAN : PENGARUH SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN DAN BUDAYA ORGANISASI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ROKAN
HULU

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada hari Kamis, 02 Januari 2020 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan kesimpulan dan saran Tim Penguji.

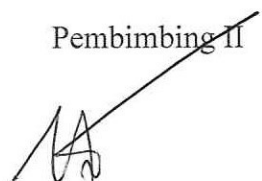
Pasir Pengaraian, 20 juni 2020

Pembimbing I



SEPRINI, SE.,MM
NIDN. 1025097804

Pembimbing II



MAKMUR, SE., M.,MA
NIDN. 1010038001

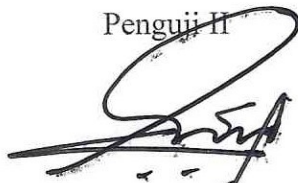
Penguji Ujian Akhir Komprehensif,

Penguji I



HIDAYAT, SE., MM
NIDN. 1027058603

Penguji II



ANDI AFRIZAL, SE./M.Si., Ak,CA
NIDN.1014118301

Penguji III



PURWANTORO, SE., M.Si
NIDN.1030049001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



ARRAFIQUR RAHMAN, SE., MM
NIDN. 1018108502

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat rahmat, hidayat, dan karunianya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ROKAN HULU”**. Proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pasir Pangaraian.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Adolf Bastian., M.pd selaku Rektor Universitas Pasir Pangaraian yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Pasir Pangaraian
2. Bapak Arrafiqur Rahman, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pangaraian.
3. Purwantoro, SE., Msi selaku Ketua Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pangaraian.
4. Seprini, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingan saran dan motivasi yang diberikan.

5. Makmur, SE., MMA selaku Dosen Pembimbing 2 atas bimbingan saran dan motivasi yang diberikan.
6. Segenap Dosen dan Staff Administrasi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pangaraian yang telah memberikan banyak ilmu dan waktu kepada penulis.
7. Ibu dan Ayah tercinta yang selalu memberikan motivasi dan dukungan doa.
8. Pasien di RSUD Rokan Hulu selaku responden yang dengan sabar hati menjawab segala pertanyaan penulis selama melakukan riset.
9. Keluarga besar Universitas Pasir Pangaraian khususnya teman-teman seperjuangan atas semua dukungan semangat serta kerjasamanya.
10. Semua pihak yang tak mungkin penulis sebut satu persatu yang telah memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.

Saya menyadari proposal skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.Amin

Pasir Pangaraian, Januari 2020

Penulis

HALIJAH

ABSTRAK

Halijah. 1525104. 2019. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu. Pembimbing Utama : Seprini, SE.,MM, dan Pembimbing Kedua : Makmur, SE., MMA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem informasi manajemen dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pasien di rumah sakit umum daerah rokan hulu. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple random sampling*, sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang pesien di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan hulu dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi: uji validitas dan realibilitas, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, serta analisis determinasi (R^2). Analisis kualitatif merupakan interpretasi dari data-data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan. Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 8,303 + 0,729X_1 - 0,143X_2 + e$. Dimana variable kualitas pelayanan Y, variable sistem informasi manajemen X_1 dan variable budaya organisasi X_2 . Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa variable X_1 yang berpengaruh secara parsial terhadap variable dependen kualitas pelayanan, sedangkan X_2 tidak berpengaruh secara signifikan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa kedua variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen kualitas pelayanan. Angka *R Square* sebesar 0,201 menunjukkan bahwa 20% variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 80% dijelaskan oleh variabel lain diluar kedua variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hanya variabel sistem informasi manajemen yang berpengaruh secara parsial sedangkan budaya organisasi tidak sedangkan secara simultan variable sistem informasi manajemen dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di RSUD Rokan Hulu. Peneliti menyarankan agar pimpinan RSUD Rokan Hulu lebih menjadikan sistem informasi manajemen sebagai perhatian utama dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pasien.

Kata Kunci : Sistem Informasi Manajemen, Budaya Organisasi, dan Kualitas Pelayanan

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : HALIJAH
Nomor Mahasiswa : 1525104
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dan Budaya
Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Di
Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademis yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, Oktober 2019

Yang Membuat Pernyataan

 (HALIJAH)

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
2.1 Landasan Teori.....	10
2.2 Kerangka Konseptual.....	24
2.3 Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel.....	26
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.4 Teknik Pengambilan Data.....	28
3.5 Defenisi Operasional.....	29
3.6 Instrumen Penelitian.....	30
3.7 Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37

4.2 Hasil Penelitian.....	41
4.4 Analisis Kuantitatif.....	49
4.5 Uji Hipotesis.....	50
4.6 Pembahasan.....	54
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Seluruh Pasien Rawatan Tahun 2014 – 2018	4
Tabel 3.1 Tabel Pembagian Jumlah Sampel.....	28
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian.	30
Tabel 3.3 Tabel Bobot Nilai Jawaban Skala Liker.....	31
Tabel 3.4 Tabel Tingkat Capaian Responden (TCR).....	33
Tabel 4.1 Tabel Distribusi Responden Berdasar Usia	41
Tabel 4.2 Tabel Distribusi Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.3 Tabel Distribusi responden Berdasarkan Pendidikan.	42
Tabel 4.4 Tabel Hasil Uji Tingkat Validitas Sistem Informasi Manajemen.....	43
Tabel 4.5 Tabel Hasil Uji Tingkat Validitas Budaya Organisasi.....	43
Tabel 4.6 Tabel Hasil Uji Tingkat Validitas Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 4.7 Tabel Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.8 Tabel Tanggapan Responden Terhadap Sistem Informasi Manajemen.	45
Tabel 4.9 Tabel Tanggapan Responden Terhadap Budaya Organisasi.	46
Tabel 4.10 Tabel Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.11 Tabel Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.	49
Tabel 4.12 Tabel Hasil Uji Parsial (Uji t).....	51
Tabel 4.13 Tabel Hasil Uji F.....	53
Tabel 4.14 Tabel Koefisien Korelasi	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	39