

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit merupakan organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dalam upaya peningkatan kesehatan berupa pencegahan penyakit, penyembuhan, pemulihan serta pemeliharaan kesehatan. Pelayanan kesehatan harus sesuai dengan wewenang, tanggung jawab dan kode etik profesi keperawatan (Nursalam 2008).

Keperawatan memberikan pelayanan dirumah sakit selama 24 jam sehari serta memiliki kontak yang konstan dengan pasien. Oleh karena itu, pelayanan keperawatan di rumah sakit merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan perawat menentukan kualitas pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Mardi (2013) yang berjudul Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Daerah (Bkd) Kota Samarinda menunjukkan bahwa Sistem informasi Manajemen Pegawai (SIMPEG) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Samarinda.

Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem berbasis computer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa (McLeod (2007:11). Sistem informasi manajemen merupakan prosedur pemrosesan data berdasarkan teknologi informasi yang terintegrasi dan di

intergrasikan dengan prosedur manual dan prosedur yang lain untuk menghasilkan informasi yang tepat waktu dan efektif untuk mendukung proses pengambilan keputusan manajemen, sehingga dalam prosesnya memberikan hasil yang tepat, berkualitas, rapih dan baik.

Sistem informasi manajemen yang ada di RSUD Rokan Hulu juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 dalam pasal 1 menyebutkan bahwa sistem informasi manajemen rumah sakit yang selanjutnya disingkat SIMRS adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari sistem informasi kesehatan.

Dengan begitu SIMRS secara langsung berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada di RSUD Rokan Hulu. Sistem Informasi Manajemen yang ada di RSUD Rokan Hulu memberikan informasi keseluruhan dari data riwayat penyakit pasien dari waktu kewaktu saat pasien tersebut berobat. Informasi yang didapat dari hasil berobat pasien kemudian diolah kembali oleh petugas secara sistem yang telah terkonsep agar nantinya dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan dalam memberikan informasi tentang data pasien.

Akan tetapi pada praktek nyatanya di RSUD Rokan Hulu masih terdapat banyak kesalahan dalam pengaplikasian SIMRS, seperti masih banyaknya kesalahan informasi data pasien, kurang cepatnya keryawan dalam memasukkan data pasien kekomputer, sehingga pasien yang ingin berobat ke poli rawat jalan

membuat pasien banyak mengantri di pendaftaran Rekam Medis, dan konsep sistem penyusunan yang kurang tepat dan kurang rapi tidak sesuai dengan nomor yang telah ditentukan sehingga sulit dalam mencari dokumen pasien yang ingin berobat di RSUD Rokan Hulu

Budaya organisasi merupakan kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh karyawan dalam suatu organisasi, maka bila budaya yang ada disuatu perusahaan baik tentunya para karyawan akan lebih bersemangat dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya. Robbins (2013: 279) mendefinisikan budaya organisasi (*organization culture*) sebagai suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi dengan organisasi lain. Budaya organisasi yang baik mengakibatkan meningkatnya motivasi staf dengan memberi mereka perasaan memiliki, loyalitas, kepercayaan dan nilai-nilai, dan mendorong mereka berfikir positif tentang mereka dan organisasi. Untuk itu perusahaan dalam mencapai tujuannya perlu melakukan upaya yang tepat dalam mengelola tenaga kerjanya sehingga diperoleh saling pengertian dan kerja sama yang baik dalam organisasi dengan karyawan dalam mewujudkan tujuan Organisasi.

Budaya organisasi yang ada di RSUD Rokan Hulu dicerminkan dalam slogan perusahaan yang disingkat 5S, yaitu Salam, Senyum, Sapa, Santun, Siaga. Selain itu juga diberlakukan ketentuan mengenai aturan penerapan 5S terhadap karyawan dalam setiap berinteraksi dengan pengunjung RSUD Rokan Hulu. Namun berdasarkan pengamatan pada praktek nyatanya masih ada saja karyawan yang tidak menerapkan aturan tersebut sesuai ketentuan, hal ini menyebabkan

perawat memiliki inovasi yang rendah dan tidak berani mengambil resiko, kurang agresif lebih bersikap santai, tidak orientasi terhadap hasil, tidak orientasi terhadap tim serta kurang stabilitas sehingga perawat tidak optimal dalam melakukan pekerjaannya.

Tabel 1.1 Data Jumlah Seluruh Pasien rawat jalan dan rawat inap di RSUD Rokan Hulu Tahun 2014 – 2018

No	Tahun	Jumlah Pasien
1	2014	58.376
2	2015	69.627
3	2016	76.920
4	2017	73.146
5	2018	70.966

Sumber: Data RSUD Rokan Hulu 2014 – 2018

Dari tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa jumlah pasien rawat jalan dan rawat inap di RSUD Rokan Hulu tiga tahun terakhir yaitu dari tahun 2016 – 2018 mengalami penurunan. Hal ini dapat menggambarkan turunnya kualitas pelayanan yang berdampak terhadap jumlah pengunjung di RSUD Rokan Hulu. Pelayanan yang menurun mengakibatkan turunnya kinerja karyawan yang berpengaruh pada turunnya produktifitas perusahaan.

Berdasarkan pengamatan pelayanan yang terdapat di RSUD Rokan Hulu kurang baik terlihat dari cara perawat memperlakukan pasien tidak sesuai dengan standar asuh keperawatan, seperti membiarkan pasien pulang tanpa bimbingan perawat dari ruangan, perawat tidak mengajarkan perawatan lanjutan setelah pasien pulang serta kurang membantu dalam mengatasi kecemasan yang diderita pasien. Hal ini membuat pelayanan yang ada dirumah sakit umum daerah rokan hulu kurang baik.

Salah satu hal dalam pengelolaan SDM dalam organisasi adalah kualitas pelayanan. Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono & Chandra (2011:180) kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2006:59), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan yang meningkat akan memberikan efek positif terhadap keberlangsungan perusahaan. Seperti misalnya karyawan yang memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan akan memberikan hasil yang baik terhadap hasil dan interaksi terhadap pelanggan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan semakin menurun karena sistem informasi manajemen yang buruk serta budaya organisasi yang ditetapkan dalam perusahaan kurang baik maka akan turut memberikan efek negatif yang mempengaruhi pelayanan terhadap pelanggan sehingga menurunkan laju perkembangan perusahaan.

Kualitas pelayanan di RSUD Rokan Hulu terlihat dari berbagai fasilitas yang diberikan disertai dengan kerja sama BPJS serta pelayanan yang mengutamakan kenyamanan dan kepuasan pasien dalam berobat menjadikannya sebagai daya tarik utama untuk mencari pelanggan. Pihak RSUD Rokan Hulu berusaha terus untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari segi fasilitas serta manajemen, yaitu dengan bertambahnya tenaga profesional yang menangani pasien dalam berobat. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan ini

diharapkan terjadinya peningkatan/kenaikan jumlah pasien yang berobat di RSUD Rokan Hulu.

Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu merupakan rumah sakit rujukan milik pemerintah yang terletak di pusat Kota Pasir Pangaraian yang melayani rujukan dari semua kecamatan yang ada dan institusi kesehatan lainnya di Kabupaten Rokan Hulu maupun dari kabupaten lainnya yang wilayahnya berdekatan. Sesuai dengan fungsi dan peranannya sebagai rumah sakit umum, maka ruang lingkup layanan yang berlangsung saat ini meliputi :

a. Bidang Pelayanan

- Pelayanan rawat jalan / poliklinik
- Pelayanan Gawat Darurat 24 jam
- Pelayanan rawat inap
- Pelayanan bedah sentral / kamar operasi

b. Bidang Penunjang

- Pelayanan radiologi
- Pelayanan laboratorium klinik
- Pelayanan farmasi
- Pelayanan rekam medik dengan SIM RS
- Pelayanan rehabilitasi medik / fisiotherapy
- Pelayanan transfusi darah / unit transfuse darah
- Penyuluhan kesehatan langsung terhadap masyarakat
- Pelayanan administrasi dan keuangan
- Pelayanan ambulance

- Pelayanan incenerator
- c. Fasilitas Peralatan Medik
 - Peralatan untuk tindakan medik / operasi
 - Peralatan penunjang

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik membahas masalah dengan judul: **“PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ROKAN HULU”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah secara bersama-sama sistem informasi manajemen dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di RSUD Rokan Hulu?
2. Apakah ada pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan di RSUD Rokan Hulu?
3. Apakah ada pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di RSUD Rokan Hulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem informasi manajemen dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kab. Rokan Hulu.

2. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kab. Rokan Hulu.
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kab. Rokan Hulu.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai bahan menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, mengenai pengaruh sistem informasi manajemen dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kab. Rokan Hulu.
2. Untuk menambah pengetahuan penulis dalam bidang yang diteliti baik secara teoritis maupun aplikasi.
3. Sebagai bahan referensi untuk peneliti yang akan melakukan penelitian sumber daya manusia dimasa yang akan datang, terutama yang berhubungan dengan sistem informasi dan budaya organisasi.
4. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk pihak RSUD Kab. Rokan Hulu dalam membuat sistem informasi manajemen yang tepat serta budaya organisasi yang akan memicu peningkatan kualitas pelayanan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan memahami skripsi ini penulis membaginya dalam beberapa bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang berhubungan dengan penelitian, dan kerangka konseptual dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional, instrumen penelitian, serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, analisis data penelitian dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori tentang Sistem Informasi Manajemen

2.1.1.1 Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) terdiri dari 3 (tiga) kata pembentuknya yaitu Sistem, Informasi, dan Manajemen.

a. Sistem

Menurut Atmosudirdjo (2012:17), suatu sistem terdiri atas objek-objek atau unsur-unsur atau komponen-komponen yang berkaitan dan berhubungan satu sama lain sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan sebuah kesatuan pemrosesan atau pengolahan tertentu.

Sistem didesain untuk memperbaiki atau meningkatkan pemrosesan informasi. Setelah dirancang, sistem diperkenalkan dan diterapkan ke dalam organisasi penggunanya. Jika sistem yang diterapkan itu digunakan maka implementasi sistem dapat dikatakan berhasil. Sedangkan jika para penggunanya menolak sistem yang diterapkan, maka sistem itu dapat digolongkan gagal.

b. Informasi

Menurut Nugroho (2008:15), informasi adalah suatu pengetahuan yang berguna untuk pengambilan keputusan. Informasi yang dihasilkan dari pengolahan data telah menjadi salah satu sumber daya penting yang harus dikelola dengan baik. Apabila sebuah perusahaan kurang memperoleh informasi, maka akan sulit

mengontrol sumber daya lain yang mengakibatkan terganggunya kinerja dan bisa mengalami kekalahan dalam persaingan dengan para competitor.

c. Manajemen

Hasibuan (2001:2) menyatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

d. Sistem Informasi Manajemen

Menurut McLeod (2007:11) sistem informasi manajemen adalah adalah suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa. Sedangkan menurut Sutabri (2005:41), SIM merupakan penerapan sistem informasi di dalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen.

Menurut Susanto (2007:68) sistem informasi manajemen adalah sekumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang diperlukan oleh manajemen dalam proses pengambilan keputusan saat melaksanakan fungsinya.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sebuah sistem informasi yang selain melakukan pengolahan transaksi yang diperlukan oleh suatu organisasi, juga memberi dukungan informasi dan pengolahan data untuk fungsi manajemen dan proses pengambilan keputusan.

2.1.1.2 Indikator Sistem Informasi Manajemen

Adapun indikaor-indikator dari sistem informasi manajemen yang dikemukakan oleh Davis (1995:57), yaitu :

1. Informasi

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut.

2. Manusia sebagai pengolah informasi

Peranan manusia disini sangat besar yaitu untuk menciptakan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap. Baik buruknya informasi yang dihasilkan tergantung dari profesionalitas dari manusia itu sendiri.

3. Konsep sistem

Sistem adalah suatu bentuk kerjasama yang harmonis antara bagian/komponen/sub sistem yang saling terhubung satu dengan bagian/komponen/sub sistem lainnya untuk mencapai suatu tujuan. Selain itu sistem tidaklah berdiri sendiri tetapi juga dipengaruhi oleh lingkungan, baik itu lingkungan intern maupun lingkungan ekstern.

4. Konsep organisasi dan manajemen

Organisasi tidak bias lepas dari kegiatan manajemen dan begitu pula sebaliknya karena keduanya mempunyai hubungan yang begitu erat dan kuat.

5. Konsep pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan adalah tindakan pimpinan untuk memecahkan masalah yang dihadapinya dalam organisasi yang dipimpinnya dengan melalui pemilihan satu diantara alternative-alternatif yang dimungkinkan.

6. Nilai informasi

Informasi dapat merubah sebuah keputusan. Perubahan dalam nilai hasil akan menentukan informasi. Bahwa suatu informasi itu harus dapat menjadi ukuran yang tepat, yang nantinya dapat memeberikan masukan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan.

Menurut Mardi (2013) indikator sistem informasi manajemen adalah sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah pranata komputer dan apabila dalam hal pranata komputer belum tersedia, dapat menggunakan sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan dibidang computer
2. Teknologi informasi (TI). Cara dan alat tertentu ditangan manajemen untuk mengontrol perubahan dan menciptakan sesuatu didalam perubahan itu.
3. Kualitas informasi. Kualitas dari suatu informasi (*quality of information*) tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat pada waktunya (*timeless*), dan relevan (*relevance*).

Adapun indikator sistem informasi manajemen menurut Gordon B. Davis dalam Bob Widyahartono (1991: 60) adalah sebagai berikut:

1. Hardware (Perangkat Keras). Perangkat keras bagi suatu sistem informasi manajemen terdiri dari masukan/keluaran, unit penyimpanan file, peralatan penyimpanan data dan terminal masukan.
2. Software (Perangkat Lunak). Perangkat lunak dapat dibagi dalam tiga jenis utama: a. Sistem perangkat lunak umum, seperti sistem pengoperasian dan manajemen data yang memungkinkan pengoperasian sistem komputer. b. Aplikasi perangkat lunak umum, seperti model analisis dan keputusan. c. Aplikasi perangkat lunak yang terdiri dari program yang secara spesifik dibuat untuk setiap aplikasi.
3. Database/File. File yang berisikan program dan data dibuktikan dengan adanya media penyimpanan fisik yang disimpan di perpustakaan file. File juga meliputi keluaran tercetak dalam catatan lain atas kertas, mikro film dan sebagainya.
4. Prosedur. Prosedur merupakan komponen fisik, berbentuk fisik seperti buku panduan dan instruksi. Tiga jenis prosedur yang dibutuhkan yaitu: a. Instruksi untuk pemakai, b. Instruksi untuk penyiapan masukan, c. Instruksi pengoperasian untuk karyawan pusat komputer.
5. Brainware (Personalia Pengoperasian). Operator komputer, analisa sistem, pembuatan program, personalia penyiapan data, pimpinan sistem informasi.

6. Jaringan Sumber daya jaringan merupakan media komunikasi yang menghubungkan komputer, pemroses komunikasi, dan peralatan lainnya serta dikendalikan melalui software komunikasi. Sumber daya jaringan dapat berupa media komunikasi seperti kabel, satelit, seluler dan dukungan jaringan seperti modem, software pengendali serta prosesor antar jaringan.

2.1.2 Teori tentang Budaya Organisasi

2.1.2.1 Pengertian Budaya Organisasi

Nugraha, (2016) menyatakan bahwa Budaya membedakan masyarakat satu dengan yang lain dalam cara berinteraksi dan bertindak menyelesaikan suatu pekerjaan. Budaya mengikat anggota kelompok masyarakat menjadi suatu kesatuan pandangan yang menciptakan keseragaman berperilaku atau bertindak. Seiring bergulirnya waktu, budaya pasti terbentuk dalam organisasi dan dapat pula dirasakan manfaatnya dalam memberi kontribusi bagi efektivitas organisasi secara keseluruhan. Budaya yang kuat juga biasa dimaknakan sebagai budaya yang dipegang secara intensif, secara luas dianut, semakin jelas disosialisasikan dan diwariskan serta berpengaruh terhadap lingkungan dan perilaku manusia. Budaya yang kuat akan mendukung terciptanya sebuah prestasi yang positif bagi anggotanya dalam hal ini budaya yang diinternalisasikan pihak pimpinan akan berpengaruh terhadap sistem perilaku karyawan dan staf dibawahnya baik di dalam organisasi maupun diluar organisasi.

Menurut Darsono dalam Nugraha (2016: 18), budaya organisasi ialah pola pikir dan perilaku efektif dan efisien yang diulang terus-menerus untuk mencapai

tujuan organisasi.

Robbins (2013: 279) mendefinisikan budaya organisasi (*organization culture*) sebagai suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi dengan organisasi lain. Lebih lanjut, Robbins menyatakan bahwa sistem pemaknaan bersama dibentuk oleh warganya yang sekaligus menjadi pembeda dengan organisasi lain. Budaya organisasi yang kuat memberikan para karyawan suatu pemahaman yang jelas dari tugas-tugas yang diberikan oleh organisasi, serta mempunyai pengaruh yang besar terhadap perilaku anggota-anggotanya karena tingginya tingkat kebersamaan.

Menurut Ndraha dalam Nugraha (2016: 18), budaya organisasi adalah sebagai potret atau rekaman hasil proses budaya yang berlangsung dalam suatu organisasi atau perusahaan pada saat ini.

Beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya budaya organisasi adalah suatu sistem kesepakatan bersama dari nilai, norma maupun perilaku yang berlaku dalam suatu organisasi yang sifatnya mengikat dan membedakan antara suatu organisasi dengan organisasi yang lain

2.1.2.2 Karakteristik Budaya Organisasi

Robbins (2013:279) menyatakan bahwa terdapat tujuh karakteristik budaya organisasi yaitu :

1. Inovasi dan keberanian mengambil risiko (*innovation and risk taking*), adalah sejauh mana organisasi mendorong para karyawan bersikap inovatif dan berani mengambil risiko. Selain itu bagaimana organisasi menghargai

tindakan pengambilan risiko oleh karyawan dan membangkitkan ide karyawan.

2. Perhatian terhadap detail (*attention to detail*), adalah sejauh mana organisasi mengharapkan karyawan memperlihatkan kecermatan, analisis, dan perhatian kepada rincian.
3. Berorientasi kepada hasil (*outcome orientation*), yaitu sejauh mana manajemen memusatkan perhatian pada hasil dibandingkan perhatian pada teknik dan proses yang digunakan untuk meraih hasil tersebut.
4. Berorientasi kepada manusia (*people orientation*), adalah sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek hasil-hasil pada orang-orang di dalam organisasi.
5. Berorientasi tim (*team orientation*), adalah sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan sekitar tim-tim tidak hanya pada individu-individu untuk mendukung kerjasama.
6. Agresivitas (*aggressiveness*), adalah sejauh mana orang-orang dalam organisasi itu *agresif* dan kompetitif untuk menjalankan budaya organisasi sebaik-baiknya.
7. Stabilitas (*stability*), *adalah* sejauh mana kegiatan organisasi menekankan status quo sebagai kontras dari pertumbuhan.

2.1.2.3 Fungsi Budaya Organisasi

Menurut Robbins (2011:225) mencatat lima fungsi budaya organisasi, yaitu:

1. Membedakan satu organisasi dengan organisasi lainnya.
2. Meningkatkan “*sense of identity*” anggota.
3. Meningkatkan komitmen bersama.
4. Meningkatkan stabilitas sistem social
5. Mekanisme pengendalian yang memadu dan membentuk sikap dan perilaku karyawan.

Dengan adanya budaya organisasi yang kuat dan sehat dapat berfungsi sebagai pengikat yang menuntut karyawan dalam berbagai peraturan dan ketentuan perusahaan yang dapat menciptakan peningkatan produktivitas dan kinerja.

2.1.2.4 Indikator-Indikator Budaya Organisasi

Menurut Robbins (2011:230) terdapat 7 karakter utama, yang kesemuanya menjadi elemen-elemen penting budaya organisasi yaitu:

1. *Innovation and risk taking*, kebebasan berinovasi dan bertanggung jawab pada pekerjaan.
2. *Attention to detail*, menyelesaikan tugas dengan cepat, tepat dan teliti.
3. *Outcome orientation*, fokus pada hasil dan manfaat.
4. *People orientation*, fokus pada manfaat bersama.
5. *Team orientation*, fokus pada kerja sama tim dari pada individual.
6. *Agrresiviness*, bertindak agresif dalam pekerjaan.

7. *Stability*, mempertahankan status dari perkembangan.

Indikator budaya organisasi menurut Tan dalam Wibowo (2006: 349) adalah sebagai berikut :

1. *Individual initiative* (inisiatif perseorangan). Yaitu tingkat tanggung jawab, kebebasan dan kemerdekaan yang dimiliki individu.
2. *Risk tolerance* (toleransi terhadap risiko). Yaitu suatu tingkatan di mana pekerja didorong mengambil risiko, menjadi agresif dan inovatif
3. *Control (pengawasan)*. Yaitu jumlah aturan dan pengawasan langsung yang dipergunakan untuk melihat dan mengawasi para perilaku kerja.
4. *Management support* (dukungan manajemen). Yaitu tingkat di mana manajer mengusahakan komunikasi yang jelas, bantuan dan dukungan pada bawahannya.
5. *Communication pattern* (pola komunikasi). Yaitu suatu tingkatan di mana komunikasi organisasi dibatasi pada kewenangan hierarki formal.

Indikator budaya organisasi menurut Luthans dalam Ernawan (2011:81) yaitu :

1. Peraturan-peraturan yang harus di patuhi. Dapat dijadikan pedoman dalam hubungan antara anggota organisasi, komunikasi, terminologi, dan upacara-upacara.
2. Norma-norma. Berupa aturan-aturan tidak tertulis yang menentukan bagaimana cara kerja.
3. Nilai-nilai yang dominan. Mengandung konsepsi yang jelas, atau keyakinan tentang hal-hal yang diinginkan atau diharapkan oleh anggota organisasi,

seperti konsepsi nilai tentang kualitas, efisien tinggi, absensi rendah, dan sebagainya.

4. Filosofi. Berkaitan dengan kebijaksanaan organisasi, menyangkut cara memperlakukan anggota organisasi dan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Aturan-aturan. Berisi petunjuk mengenai pelaksanaan tugas-tugas dalam organisasi.
6. Iklim organisasi. Mengambarkan lingkungan fisik organisasi, perilaku hubungan antar anggota, juga hubungan organisasi dengan pihak-pihak luar organisasi.

Pada penelitian ini indikator pengaruh budaya dilakukan berdasarkan pandangan Robbins (2011:230) yang dipandang peneliti relevan dengan objek penelitian.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2009 :143) kualitas adalah jaminan terbaik atas loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat perusahaan dalam menghadapi persaingan, dan satu-satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan.

Menurut Sarwono (2011:30-31), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mempengaruhi atau melebihi harapan. Ada delapan dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis

dan analisis, terutama untuk produk maupun jasa pelayanan. Dimensi tersebut adalah:

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkapan
3. Keandalan (*reability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan .
6. *Sevice ability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta

Menurut Tjiptono (2006:59), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada “dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan

Berdasarkan pengertian dari para ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang paling penting dalam suatu perusahaan karena jika pelayanan yang diberikan bisa memuaskan pelanggan tentu sangat menguntungkan bagi perusahaan, dimana pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan maka pelanggan akan loyal terhadap perusahaan tersebut.

2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Brady dan Cronin dalam Tjiptono, (2006 :288) melakukan kajian empiris secara mendalam sehingga menghasilkan model alternatif yang lebih menyeluruh sebagai instrument untuk mengukur kualitas jasa. Model ini dikenal dengan model ancangan hierarkhi yang terdiri dari tiga indikator yaitu:

1. kualitas interaksi diukur berdasarkan sikap, perilaku dan keahlian.
2. kualitas lingkungan fisik diukur berdasarkan meliputi kondisi lingkungan, desain dan faktor sosial.
3. kualitas hasil diukur berdasarkan meliputi waktu tunggu, bukti fisik dan valensi

Menurut pendapat kotler (2007 :182) bahwa ada lima indikator yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan serta kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

2. Hal ini meliputi fasilitas fisik (misalnya: gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
3. Keandalan yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama semua konsumen tanpa kesalahan, dan sikap yang simpatik.
4. Jaminan dan kepastian adalah pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, keamanan, kredibilitas, kompetensi dan sopan santun.
5. Daya tanggap suatu kebijakan untuk membantu dan dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan menyampaikan informasi yang jelas.
6. Empati yaitu dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen untuk memahami kebutuhan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.

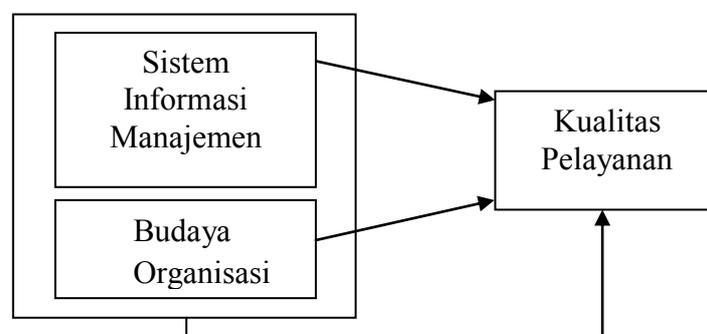
Indikator kualitas pelayanan Menurut Mardi (2013:440-541) yaitu sebagai berikut :

1. Keterbukaan (transparan) adalah bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan lain-lain.
2. Efisien adalah persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan.
3. Ketepatan waktu adalah agar pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

2.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual atau kerangka berpikir penelitian akan memberikan arah yang dapat menjadikan pedoman bagi para peneliti dalam melaksanakan penelitiannya (Riduwan, 2012).

Dengan memperhatikan pembatasan lingkup penelitian diatas, maka kerangka konsep penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal dan juga dapat menuntun atau mengarahkan penyelidikan selanjutnya. Jika yang di hipotesis adalah masalah statistik, maka hipotesis ini disebut hipotesis statistik (Umar, 2009).

Berdasarkan kerangka konseptual, maka dihipotesiskan sebagai berikut:

1. Sistem informasi manajemen dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kab. Rokan Hulu.
2. Ada pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kab. Rokan Hulu.
3. Budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kab. Rokan Hulu.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu, yang terletak di Jalan Syekh Ismail Pasir Pangaraian. Penelitian ini akan dilaksanakan dari bulan Maret sampai dengan bulan Agustus Tahun 2019.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014: 80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang di rawat inap dan rawat jalan di RSUD Rokan Hulu dengan mengambil jumlah rata-rata pasien yang dirawat selama satu minggu yaitu 1.478 pasien.

3.2.2 Sampel

Sugiyono (2014: 81) Sample adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi dan jumlahnya lebih sedikit dari populasi.

Untuk menghitung jumlah sampel penulis menggunakan rumus Slovin dan berdasarkan metode *Simple random sampling* yaitu pengambilan anggota populasi

dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi(Umar, 2003 : 146)

Menurut V. Wiratna Sujarweni dalam Anreani, (2015) menyatakan bahwa sampel yang kita ambil sebagai penelitian jika menggunakan rumus slovin dengan tingkat kepercayaan 90% dari tingkat error 10% adalah :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$
$$n = \frac{1.478}{1+ 1.478 (0.1)^2} = 100$$
$$n = 100 \text{ Orang}$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel
- N = Jumlah populasi
- e = Taraf kesalahan yang masih dapat ditolerir

Dari total populasi (N) sebanyak 1.478 pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu dengan menggunakan rumus slovin dengan asumsi taraf kesalahan (e) sebesar 10%, maka didapat jumlah sample (n) adalah 100 orang. Dari hasil perhitungan diatas sampel diklasifikasikan sesuai dengan formasi pasien di RSUD Rokan Hulu dengan menggunakan rumus alokasi *proportional* :

$$ni = \frac{Ni}{N} X n$$

Dimana :

- ni = Jumlah anggota sampel menurut stratum
- n = Jumlah anggota sampel seluruhnya

N_i = Jumlah anggota populasi menurut stratum

N = Jumlah anggota populasi seluruhnya

1. Pasien rawat inap = $\frac{739}{1.478} \times 100 = 50$ orang

2. Pasien rawat jalan = $\frac{739}{1.478} \times 100 = 50$ orang

Untuk lebih jelasnya pembagian sample menurut pasien rawat inap dan pasien rawat jalan yang menjadi sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1
Data Pembagian Jumlah Sampel

No	Pasien rawatan	Jumlah sampel
1	Pasien rawat jalan	50
2	Pasien rawat inap	50
Jumlah		100

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer yang merupakan data belum jadi dan diperoleh dengan melakukan wawancara (*interview*) dan menyebarkan daftar pertanyaan (*questioner*) kepada pasien/responden.
2. Data sekunder yang merupakan data yang telah jadi berupa dokumen-dokumen yang diterbitkan Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu.

3.4 Teknik Pengambilan Data

Dalam melakukan pengumpulan data, teknik yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi yaitu dengan pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan.
2. Wawancara (*interview*) yang dilakukan kepada pasien, karyawan dan kepada pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
3. Menggunakan daftar pertanyaan (*questioner*) yang diberikan kepada pasien Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu yang menjadi responden penelitian.
4. Studi pustaka yaitu mengumpulkan data dengan melakukan penelaahan terhadap berbagai buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan.

3.5 Defenisi Operasional

Notoatmodjo, (2010) yaitu batasan untuk membatasi ruang lingkup atau pengetahuan variabel-variabel yang diteliti adalah.

1. Sistem informasi manajemen (X_1)
2. Budaya organisasi (X_2)
3. Kualitas pelayanan (Y)

Tabel 3.2
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas pelayanan (Y)	kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono (2006:59)	1. kualitas interaksi 2. kualitas lingkungan fisik 3. kualitas hasil Brady dan Cronin dalam Tjiptono, (2006 :288)	Skala likert
Sistem informasi manajemen (X ₁)	Menurut McLeod (2007:11) sistem informasi manajemen adalah suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa.	1. Informasi 2. Manusia sebagai pengolah informasi 3. Konsep sistem 4. Konsep organisasi dan manajemen 5. Konsep pengambilan keputusan 6. Nilai informasi Davis (1995:57)	Skala likert
Budaya organisasi (X ₂)	Robbins (2013: 279) mendefinisikan budaya organisasi (<i>organization culture</i>) sebagai suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi dengan organisasi lain.	1. <i>Innovation and risk taking</i> , 2. <i>Attention to detail</i> 3. <i>Outcome orientation</i> , 4. <i>People orientation</i> 5. <i>Team orientation</i> 6. <i>Agrresiviness</i> , 7. <i>Stability</i> , Robbins (2011:230)	Skala likert

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2014: 102). Dalam penelitian ini, skala pengukuran instrumen yang digunakan adalah dengan menggunakan skala likert. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur

dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2012: 93).

Tabel 3.3
Skala Likert

No.	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-Ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2012)

Uji instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya satu kuisisioner (Ghozali, 2006: 46). Satu kuisisioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai *r* hitung pada tabel kolom *Corrected Item-Total Correlation* (Ghozali, 2006: 46). Apabila hasil dari korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut valid. Jadi dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki validitas yang baik.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik, sehingga mampu mengungkap data yang bisa dipercaya. Rumus yang digunakan untuk mencari reliabilitas yang berbentuk angket atau

kuisisioner adalah rumus *Alpha Cronbach* dengan ketentuan sebagai berikut (Bawono, 2006: 64) :

- a. Jika koefisien alpha (α) < 0,60 maka butir pertanyaan dikatakan tidak reliabel.
- b. Jika koefisien alpha (α) > 0,60 maka butir pertanyaan dikatakan reliabel.

Jika hasil uji instrumen yang diperoleh reliabel, maka dengan demikian seluruh item pernyataan yang ada pada instrument penelitian layak sebagai instrument untuk mengukur variabel karena telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas yang direkomendasikan sehingga penelitian ini layak untuk dilanjutkan.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2008: 105) metode deskriptif analisis merupakan metode penelitian dengan cara mengumpulkan data-data sesuai dengan yang sebenarnya kemudian data-data tersebut disusun, diolah dan dianalisis untuk dapat memberikan gambaran mengenai masalah yang ada. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mendeskripsikan data pada pengaruh sistem informasi manajemen (X_1) dan budaya organisasi (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y).

Guna menafsir skor yang diperoleh melalui perhitungan atas angket tersebut, maka untuk mendapat perentasenya disesuaikan dengan kriteria yang dikemukakan Arikunto (2010: 78) sebagai berikut :

Tabel 3.4
Tingkat Capaian Responden (TCR)

NO	TINGKAT CAPAIAN RESPONDEN (%)	KRITERIA
1	81–100	Sangat Baik
2	61–80	Baik
3	41–60	Cukup Baik
4	21–40	Kurang Baik
5	0-20	Tidak Baik

Sumber : Arikunto (2010)

Interpretasi skor ini diperoleh dengan cara membandingkan skor ítem yang diperoleh berdasarkan jawaban responden dengan skor tertinggi jawaban kemudian dikalikan 100%. Dapat dilihat sebagai berikut :

$$TCR = \frac{\text{Skor item}}{\text{Skor tertinggi}} \times 100\%$$

Skor ítem diperoleh dari perkalian antara skala pernyataan dengan jumlah responden yang menjawab pada nilai tersebut. Sementara skor tertinggi diperoleh dari jumlah nilai skala pertanyaan paling tinggi dikalikan dengan jumlah reponden secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, nilai skala paling tinggi adalah 5 dan jumlah nilai skala paling rendah adalah 1.

3.7.2 Analisis kuantitatif

3.7.2.1 Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh 2 (dua) variabel independen (X) terhadap satu variabel dependen (Y) dengan bantuan SPSS 18. Formula regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kualitas pelayanan

X₁ = Sistem informasi manajemen

X₂ = Budaya Organisasi

a = Konstanta

b₁ = Koefisien Regresi Variabel SIM

b₂ = Koefisien Regresi Variabel Budaya organisasi

e = Error

3.7.3 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara parsial atau individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Cara melakukan uji t adalah sebagai berikut:

1. *Quick look*, yang mana bila jumlah *degree of freedom* (df) adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan sebesar 5%, maka H₀ yang menyatakan b₁ = 0 dapat ditolak bila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut). Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.
2. Membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t_{hasil} perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t_{tabel}, kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

Uji hipotesis dilakukan dengan uji t dengan kriteria pengujian hipotesis untuk uji secara parsial adalah:

$H_0 : b_1, b_2 = 0$ (SIM dan budaya organisasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan)

$H_a : b_1, b_2 \neq 0$ (SIM dan budaya organisasi secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu).

Alat uji statistik yang digunakan untuk menerima atau menolak hipotesis adalah uji statistik t (Uji t) dua arah, dengan ketentuan apabila hasil thitung > ttabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.7.4 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat.

Kriteria pengujian hipotesis untuk uji serempak adalah sebagai berikut:

$H_0 : b_1, b_2 = 0$ (SIM dan budaya organisasi secara serempak tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu).

$H_a : b_1, b_2 \neq 0$ (SIM dan budaya organisasi secara serempak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu).

Peneliti menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak dengan menggunakan uji statistik F (Uji F) dan uji signifikansi Apabila nilai

$F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Pengujian signifikansi dapat dilihat dari besarnya nilai signifikansi yang diperoleh, yaitu apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, tetapi apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.7.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam *output* SPSS, koefisien determinasi terletak pada *model summary*^b. jika nilai $R^2 = 0$ maka tidak ada sedikitpun presentase pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya $R^2 = 1$ maka presentase pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variabel dependen. Nilai R^2 ini berada diantara $0 \leq R^2 \leq 1$. *Adjusted R Square* adalah nilai *R Square* yang telah disesuaikan. Untuk regresi dengan lebih dari dua variabel independen digunakan *Adjusted R²* sebagai koefisien determinasi. Sedangkan *Standard Error of the Estimate* adalah suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi dalam memprediksi nilai Y.

Nilai koefisien determinasi yang digunakan untuk analisis adalah R^2 yang dihitung dengan rumus berikut:

$$R^2_{\text{adjust}} = 1 - (1 - R^2) \frac{n-1}{n-k}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien Determinasi

n = Jumlah Pengamatan

k = Jumlah Variabel Bebas