



Handwritten signature and date: 18/3-2020

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

Oleh:

Raditya Arum Syafitri¹, Drs. Ari Subowo, M.A.²

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan hubungan sistem informasi layanan dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kabupaten Rembang, dengan menggunakan *accidental sampling* sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara sistem informasi layanan dengan kualitas pelayanan, serta antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan. Secara spesifik kualitas pelayanan akan meningkatkan sistem informasi layanan dan kinerja pegawai berbanding terbalik. Namun demikian, masih terdapat faktor lain yang diduga mempengaruhi kualitas pelayanan.

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

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the relationship between service information systems and employee performance on service quality at the dr. R. Soetrasno Rembang Regional General Hospital. The method used in this study is a quantitative method. The population in this study was the entire community in Rembang Regency, using accidental sampling of 100 respondents. The results of the study indicate that there is a positive and significant relationship between service information systems and service quality, as well as between employee performance and service quality. Specifically, service quality will improve service information systems and employee performance inversely. However, there are still other factors that are suspected of influencing service quality.

Keywords: Service Information System, Employee Performance, Service Quality

PENDAHULUAN

A. 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.

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, pemerintah menerbitkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik. Pelayanan kesehatan merupakan wujud nyata pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan kesehatan di Indonesia sangat krusial untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan masyarakat dalam menjalani hidup sehat. Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan, mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan.

Salah satu fasilitas pelayanan

kesehatan di Indonesia adalah rumah sakit. 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 dan mengharuskan manajemen rumah sakit untuk terus strategi pemasaran yang berfokus pada kebutuhan kepuasan konsumen.

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. Menurut keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. 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 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

Dilihat bahwa IKM pada bulan Januari-Maret 2024 mengalami kenaikan menjadi 85,62% dengan kategori baik. Namun pada kenyataannya, masih terdapat beberapa keluhan dan ulasan masyarakat dari *google review* yang menyatakan bahwa sistem informasi dan kinerja pegawainya masih kurang.

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 lainnya adalah masih terdapat perbedaan pelayanan untuk pengguna BPJS. Sistem informasi masih terdapat beberapa masyarakat yang mengeluh terkait lamanya sistem antrian. Antrian yang lama dan proses pelayanan yang berlarut-larut membuat masyarakat merasa waktu mereka terbuang sia-sia. Kinerja pegawai juga dinilai kurang karena beberapa terkesan main-main pada saat bekerja.

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.

B. Perumusan Masalah

a) 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.
4. Masih terdapat perbedaan pelayanan untuk pengguna BPJS. Beberapa pegawai terkesan main-main dan tidak kompeten saat bekerja.

b) 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?

C. 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.

D. Kajian Teori

1. Administrasi Publik

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).

2. 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:

1. *Old Public Administration* (OPA)
2. *New Public Administration* (NPA)
3. *New Public Management* (NPM)
4. *New Public Services* (NPS)

3. 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).

4. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik merupakan proses yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, serta pengendalian atau pengkoordinasian kegiatan layanan publik dengan tujuan tertentu (Mukarom dan Laksana, 2015).

5. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai kinerja yang diberikan oleh seseorang dalam suatu instansi atau perusahaan. *Service quality* merupakan upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta menyampaikan layanan secara tepat guna memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono, 2014).

6. Sistem Informasi Layanan

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).

7. Kinerja Pegawai

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.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Data diperoleh dari hasil kuesioner. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang.

Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kabupaten Rembang, sedangkan sampelnya adalah seluruh masyarakat yang pernah menerima pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan besar sampel sejumlah 100 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ untuk degree of freedom (df) = n-2, dengan sampel sebanyak 100 responden maka $df = 100-2 = 98$ dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05 didapatkan pada $r_{tabel} 0.1966$.

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan ke-	rhitung	rtabel 5%	Hasil
Kualitas Pelayanan (Y)	1	0,780	0,1966	Valid
	2	0,748	0,1966	Valid
	3	0,779	0,1966	Valid
	4	0,780	0,1966	Valid
	5	0,827	0,1966	Valid
	6	0,808	0,1966	Valid
	7	0,671	0,1966	Valid
	8	0,798	0,1966	Valid
	9	0,690	0,1966	Valid
	10	0,636	0,1966	Valid
Sistem Informasi Layanan (X1)	11	0,740	0,1966	Valid
	12	0,764	0,1966	Valid
	13	0,750	0,1966	Valid
	14	0,803	0,1966	Valid
	15	0,859	0,1966	Valid
	16	0,831	0,1966	Valid
Kinerja Pegawai (X2)	17	0,820	0,1966	Valid
	18	0,809	0,1966	Valid
	19	0,819	0,1966	Valid
	20	0,786	0,1966	Valid
	21	0,786	0,1966	Valid
	22	0,756	0,1966	Valid

Sumber: Data yang diolah, 2025

Tabel di atas merupakan hasil hitung uji validitas menggunakan SPSS versi 27. Berdasarkan tabel 3.1 menunjukkan bahwa hasil uji validitas dari variabel Kualitas Pelayanan (Y), Sistem Informasi Layanan (X1), dan Kinerja Pegawai (X2) yang diberikan kepada 100 responden memiliki nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 5% yaitu 0.1966, sehingga seluruh item pertanyaan dinyatakan **VALID**.

B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas yaitu instrumen yang cukup terpercaya untuk digunakan dalam alat pengumpulan data dengan tujuan mengukur kehandalan hasil pengukuran (Arikunto 2009: 86). Berdasarkan pengambilan keputusan menggunakan metode Alpha Cronbach's, sebaran kuesioner dinyatakan konsisten dan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,60.

Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,909	Reliabel
2	Sistem Informasi Layanan	0,871	Reliabel
3	Kinerja Pegawai	0,881	Reliabel

Sumber: Data yang diolah, 2025

Hasil uji reliabilitas pada semua variabel penelitian menunjukkan bahwa instrumen penelitian

dikatakan reliabel karena memiliki nilai reliabilitas yang lebih besar dari 0,60 serta dasar pengambilan keputusan bahwa kuesioner penelitian ini **RELIABEL**.

C. Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 3.3 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No	Kategori	Interval	Σ	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	28-32	5	5
2	Tidak Setuju	33-37	7	7
3	Netral	38-42	43	43
4	Setuju	43-46	22	22
5	Sangat Setuju	47-50	23	23
Total			100	100
Rata-Rata			42,27 (Setuju)	

Sumber: Data yang diolah, 2025

Berdasarkan data rekapitulasi variabel kualitas pelayanan dengan skor minimal 28 serta skor maksimal 50 dari 10 pertanyaan didapatkan data rekapitulasi yang dapat dilihat pada tabel 3.3, mayoritas responden memberikan penilaian yang beragam dengan kecenderungan netral hingga positif. Hal ini ditunjukkan oleh 43 responden yang menyatakan netral, sementara 22 responden menyatakan setuju dan 23 responden menyatakan sangat setuju, total 45 responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan. Terdapat juga 7 responden yang menyatakan tidak setuju dan 5

responden yang menyatakan sangat tidak setuju, yang mengindikasikan bahwa sebagian kecil pasien merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan.

Dengan rata-rata skor 42,27 yang masuk dalam kategori "Setuju", dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara umum dinilai cukup baik oleh pasien. Namun, dengan tingginya jumlah responden yang bersikap netral (43%), rumah sakit dapat melakukan evaluasi lebih lanjut untuk meningkatkan aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki, sehingga lebih banyak pasien yang merasa puas dengan layanan yang diberikan.

D. Rekapitulasi Variabel Sistem Informasi Layanan (X1)

Tabel 3.4 Rekapitulasi Variabel Sistem Informasi Layanan (X1)

No	Kategori	Interval	Σ	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	14-17	2	2
2	Tidak Setuju	18-21	12	12
3	Netral	22-24	38	38
4	Setuju	25-27	21	21
5	Sangat Setuju	28-30	27	27
Total			100	100
Rata-Rata			24,92 (Setuju)	

Sumber: Data yang diolah, 2025

Berdasarkan data rekapitulasi sistem informasi layanan dengan skor minimal 14 serta skor maksimal 30 dari 6 pertanyaan didapatkan data

rekapitulasi yang dapat dilihat pada tabel 3.4, mayoritas responden memberikan penilaian yang bervariasi dengan kecenderungan netral hingga positif. Hal ini ditunjukkan oleh 38 responden yang menyatakan netral, sementara 21 responden menyatakan setuju dan 23 responden menyatakan sangat setuju, total 48 responden menilai bahwa sistem informasi layanan sudah baik. Disisi lain terdapat juga 12 responden yang menyatakan tidak setuju dan 2 responden yang menyatakan sangat tidak setuju, yang mengindikasikan bahwa sebagian kecil pasien sistem informasi layanan masih memiliki kekurangan dan perlu ditingkatkan.

Dengan rata-rata skor 24,92 yang masuk dalam kategori "setuju", dapat disimpulkan bahwa variabel sistem informasi layanan secara umum dinilai cukup baik, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan. Tingginya jumlah responden yang bersikap netral (38%) menunjukkan bahwa rumah sakit dapat melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap aspek informasi yang mungkin masih kurang jelas atau kurang mudah

diakses oleh pasien. Peningkatan dalam hal kecepatan, keakuratan, serta kemudahan akses informasi dapat membantu meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

E. Rekapitulasi Variabel Kinerja Pegawai (X2)

Tabel 3.5 Rekapitulasi Variabel Kinerja Pegawai (X2)

No	Kategori	Interval	Σ	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	18-20	7	7
2	Tidak Setuju	21-23	20	20
3	Netral	24-26	42	42
4	Setuju	27-28	13	13
5	Sangat Setuju	29-30	18	18
Total			100	100
Rata-Rata			25,14 (Netral)	

Sumber: Data yang diolah, 2025

Berdasarkan data rekapitulasi kinerja pegawai dengan skor minimal 18 dan skor maksimal 30 dari 6 pertanyaan didapatkan mayoritas responden memberikan penilaian netral dengan 42 responden berada dalam kategori ini. Hal ini menunjukkan bahwa banyak pasien atau pengunjung belum memiliki pendapat yang kuat mengenai kinerja pegawai, baik positif maupun negatif.

Sementara itu, sebanyak 27 responden menyatakan ketidakpuasan (20 orang tidak setuju dan 7 orang sangat tidak setuju), yang menunjukkan bahwa ada

sebagian pasien yang merasa bahwa kinerja pegawai masih perlu ditingkatkan. Di sisi lain, 31 responden memberikan penilaian positif (13 orang setuju dan 18 orang sangat setuju), yang mengindikasikan bahwa sebagian pasien merasa puas dengan kinerja pegawai.

Dengan rata-rata skor 25,14 yang masuk dalam kategori "Netral", dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap kinerja pegawai di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang masih belum sepenuhnya positif. Rumah sakit dapat melakukan evaluasi lebih lanjut untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki, seperti responsivitas, keramahan, atau efisiensi dalam melayani pasien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan persepsi positif dari masyarakat.

F. Hubungan antara Sistem Informasi Layanan (X1) dengan Kualitas Pelayanan (Y) di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang

Tabel 3.6 Uji Koefisien Korelasi Kendall Tau

Correlation				
			Sistem Informasi Layanan	Kualitas Pelayanan
Kendall's tau_b	Sistem Informasi Layanan	Correlation Coefficient	1.000	.752**
		Sig. (2-tailed)	.	<.001
	N		100	100
	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	.752**	1.000
		Sig. (2-tailed)	<.001	.
	N		100	100

Sumber: Data yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.6 menunjukkan nilai koefisien korelasi melalui *Rank Kendall Tau* bernilai positif sebesar 0,752. Artinya terdapat hubungan yang positif antara variabel Sistem Informasi Layanan (X1) dengan variabel Kualitas Pelayanan (Y). Nilai signifikansi yang diperoleh yaitu sebesar 0,001 dimana telah memenuhi kriteria $0,001 < 0,05$. Sehingga dapat diindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut.

Tabel 3.7 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.828 ^a	.686	.683	.607

a. Predictors: (Constant), Sistem Informasi Layanan

Sumber: Data yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.7 didapatkan nilai *R Square* (KD) sebesar 0,686 atau 68,6%. Artinya pengaruh sistem informasi layanan terhadap kualitas pelayanan sebesar 68,6% sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain

yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

G. Hubungan antara Kinerja Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayan (Y) di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang

Tabel 3.8 Uji Koefisien Korelasi Kendall Tau

Correlation				
			Kinerja Pegawai	Kualitas Pelayanan
Kendall's tau_b	Kinerja Pegawai	Correlation Coefficient	1.000	.725**
		Sig. (2-tailed)	.	<.001
	N		100	100
	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	.725**	1.000
		Sig. (2-tailed)	<.001	.
	N		100	100

Sumber: Data yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.8 menunjukkan nilai koefisien korelasi melalui *Rank Kendall Tau* bernilai positif sebesar 0,725. Artinya terdapat hubungan yang positif antara variabel Kinerja Pegawai (X2) dengan variabel Kualitas Pelayanan (Y). Nilai signifikansi yang diperoleh yaitu sebesar 0,001 dimana telah memenuhi kriteria $0,001 < 0,05$. Sehingga dapat diindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut.

Tabel 3.9 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.818 ^a	.670	.666	.622

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Sumber: Data yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.9 didapatkan nilai R Square (KD) sebesar 0,670 atau 67%. Artinya pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 67% sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

H. Hubungan antara Sistem Informasi Layanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayan (Y) di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang

Tabel 3.10 Uji Konkordansi (W) Kendall

Test Statistics	
N	100
Kendall's W ^a	.205
Chi-Square	40.917
Df	2
Asymp. Sig.	<.001
a. Kendall's Coefficient of Concordance	

Sumber: Data yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.10 menunjukkan nilai Kendall's W bernilai positif sebesar 0,205. Artinya terdapat hubungan yang positif antara variabel Sistem Informasi Layanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) dengan variabel Kualitas Pelayanan (Y). Nilai signifikansi yang diperoleh yaitu sebesar 0,001 dimana telah memenuhi kriteria $0,001 < 0,05$.

Sehingga dapat diindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut.

Tabel 3.11 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.869 ^a	.755	.750	.538
a. Predictors: (Constant), Sistem Informasi Layanan, Kinerja Pegawai				

Sumber: Data yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.11 didapatkan nilai R Square (KD) sebesar 0,755 atau 75,5%. Artinya sistem informasi layanan dan kinerja pegawai bersama-sama mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 75,5% sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data statistik dengan metode non-parametrik pada penelitian Hubungan Sistem Informasi Layanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayan Pada RSUD dr. R. Soetrasno Rembang, dapat diperoleh kesimpulan berikut:

- 1. Hubungan Sistem Informasi Layanan dengan Kualitas Pelayanan**, melalui uji koefisien korelasi *Rank Kendall Tau* memperoleh nilai koefisien

korelasi melalui *Rank Kendall Tau* bernilai positif sebesar 0,752. Artinya terdapat hubungan yang positif antara variabel Sistem Informasi Layanan (X1) dengan variabel Kualitas Pelayanan (Y). Nilai signifikansi yang diperoleh yaitu sebesar 0,001 dimana telah memenuhi kriteria $0,001 < 0,05$. Sehingga dapat diindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Hasil koefisien determinasi dari variabel Sistem Informasi Layanan (X1) memberikan kontribusi sebesar 68,6% terhadap Kualitas Pelayanan (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

- 2. Hubungan Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan,** melalui uji koefisien korelasi *Rank Kendall Tau* memperoleh nilai koefisien korelasi melalui *Rank Kendall Tau* bernilai positif sebesar 0,725. Artinya terdapat hubungan yang positif antara variabel Sistem Informasi Layanan (X1) dengan variabel Kualitas Pelayanan (Y). Nilai

signifikansi yang diperoleh yaitu sebesar 0,001 dimana telah memenuhi kriteria $0,001 < 0,05$. Sehingga dapat diindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Hasil koefisien determinasi dari variabel Kinerja Pegawai (X2) memberikan kontribusi sebesar 67% terhadap Kualitas Pelayanan (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

- 3. Hubungan Sistem Informasi Layanan dan Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan,** melalui uji koefisien Konkordansi *Kendall (W)*, nilai Kendall's *W* bernilai positif sebesar 0,205. Artinya terdapat hubungan yang positif antara variabel Sistem Informasi Layanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) dengan variabel Kualitas Pelayanan (Y). Nilai signifikansi yang diperoleh yaitu sebesar 0,001 dimana telah memenuhi kriteria $0,001 < 0,05$. Sehingga dapat diindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Hasil koefisien determinasi dari

variabel Sistem Informasi Layanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 75,5% terhadap Kualitas Pelayanan (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

SARAN

Berdasarkan pemaparan kesimpulan di atas, berikut beberapa saran pada penelitian Hubungan Sistem Informasi Layanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang sebagai berikut:

1. Pada variabel kualitas pelayanan, pernyataan pegawai melayani dengan tidak diskriminatif menunjukkan nilai yang terendah. Hal ini disebabkan oleh masih adanya sebagian pegawai yang melakukan diskriminasi, terutama antara pengguna BPJS

dan non BPJS. Beberapa langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan budaya kerja yang mengedepankan empati dan profesionalisme dalam melayani pasien meliputi pengawasan yang ketat terhadap pelayanan, pelatihan etika bagi staf, serta penyediaan pengaduan yang efektif bagi pasien yang merasa dirugikan.

2. Pada variabel sistem informasi layanan, pernyataan informasi yang disediakan sesuai dengan jadwal atau kebutuhan Anda tanpa keterlambatan memiliki skor terendah. Hal ini disebabkan oleh ketidakcocokan informasi yang diterima dari pasien dengan jadwal yang telah ditetapkan, serta kurangnya informasi mengenai antrian yang dapat menyebabkan keterlambatan.

Oleh sebab itu, sangat penting untuk mengembangkan sistem informasi yang lebih akurat dan transparan, agar pasien tidak mengalami kebingungan. Selain itu, evaluasi terhadap sistem antrian yang ada juga merupakan langkah penting untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang sering terjadi.

3. Pada variabel kinerja pegawai, pernyataan pegawai melakukan pekerjaan dengan akurat dan tidak ada kesalahan mendapatkan skor terendah. Hal ini disebabkan oleh masih adanya sejumlah pegawai yang melakukan kesalahan, meskipun frekuensinya tidak terlalu sering. Langkah penting yang perlu dilakukan adalah memperkuat pengawasan, melakukan evaluasi kinerja pegawai secara berkala,

serta memberikan pelatihan yang rutin untuk meningkatkan keterampilan dan pemahaman mereka terhadap *Standard Operational Procedure* (SOP).

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Arikunto, Suharsimi dkk. (2009). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Basir, M. A. (2021). *Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. JEK: Jurnal Efek Komunikasi, 2(2), 41–48. <http://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/JEK/article/view/2191%0Ahttp://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/JEK/article/download/2191/1178>
- Dimock & Dimock. (1978). *Administrasi Negara*. Jakarta: Aksara Baru.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawan, F., Suharto, & Mazni, A. (2023). *Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten*

- Lampung Tengah, Lampung. Journal of Economic Management*, 4(1), 66-81.
- Kep/25M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kurniawan, Teguh. (2007). *Pergeseran Paradigma Administrasi Publik: Dari Perilaku Model Klasik dan Npm ke Good Governance*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 7, 52-70.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang Tahun 2023.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UUP STIM YKPN.
- Mangkunegara, A. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Maryam, St., Arini, G. A., & Fahira, S. (2023). *Pengaruh Budaya Kerja dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Bulog Wilayah NTB*. Jurnal Konstanta Ekonomi Pembangunan, 2(1), 144-155.
- Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom dan Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Muktamar, A., Hartono, K., Faisal, & Sukena. (2024). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Watallipue Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo*. Journal of Economic, 3(1), 91–104.
- Mulasari, H. & Suratman, B. (2021). *Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo*. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP), 9(1), 198-210.
- Mulyanto, A. (2009). *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Permatasari, D. (2009). *Pengaruh Sistem Informasi Pelayanan Perpustakaan Berbasis Web Terhadap Kualitas Pelayanan di UPT Perpustakaan ITB*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Potolau, M, J, N. (2020). *Pengaruh Etika Birokrasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Camat di Kota Bitung*. Jurnal Ilmu Adminisrasi Publik UMA, 8(1), 1-10.
- Priyatno, Dwi. (2014). *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Rangkuti, F. (2002). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Rsurembang.co.id
- Safitri, A., Taqy, M. A., Febrian, N., Satrio, T., Malik, T. P., Samsoni, & Handayani, A. (2024). *Analisis Faktor-faktor yang*

- mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Di Klinik Sekitar Pamulang*. Buletin Ilmiah Ilmu Komputer Dan Multimedia, 1(6), 769–771. <https://doi.org/10.37010/jdc.v4i2.1524>
- Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara*. 1(2), 1–11.
- Silalahi, Ulbert. (2013). *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Suaib, W. S. (2012). *Sistem Pelayanan Jasa Pada Kantor PT. Askes (Persero) Cabang Gorontalo*. Universitas Negeri Gorontalo.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, T. (2012). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Suyadi, & Dahlia. (2014). *Implementasi Dan Inovasi Kurikulum Paud 2013. Program Pembelajaran Berbasis Multiple Intelligences*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Aldi.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Wibowo, S.A., (2014). *Teori New Publik Manajemen*. Paper.
- Wijaya, A. F., & Danar, O. R. (2014). *Manajemen Publik: Teori dan Praktik*. Malang: UB Press.
- Wirtz, J., & Johnston, R. (2003). *Singapore Airlines: What it takes to sustain service excellence – a senior management perspective*. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(1), 10–19. <https://doi.org/10.1108/09604520310456672>
- Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (2004). *Service Quality*. Marketing Science Institute.