

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian ini dilihat dari dua variabel yaitu: variabel kualitas layanan sistem informasi rawat inap dan kepuasan pengguna. Variabel kualitas layanan sistem informasi rawat inap merupakan variabel bebas dan variabel kepuasan pengguna merupakan variabel terikat. Unit analisis dari objek penelitian ini adalah Rumah Sakit Advent.

#### **3.2 Metode dan Desain Penelitian**

##### **3.2.1 Metode Penelitian**

Dalam melaksanakan suatu penelitian, tentunya akan diperlukan sejumlah data yang dapat membantu untuk membahas masalah dalam suatu penelitian tersebut. Untuk memperoleh data-data dan informasi yang tepat, maka diperlukan suatu metode pengumpulan data yang tepat pula, sehingga tujuan penelitian yang diharapkan dapat tercapai sebagaimana mestinya. Menurut Sugiyono (2009:1) Metode merupakan “cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.” Atau dengan kata lain metode ini digunakan untuk menguji hipotesis dengan mempergunakan teknis serta alat-alat tertentu.

Berdasarkan variabelnya penelitian ini berjenis analisis deskriptif dan verifikatif. Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui faktor penyebab atau gambaran tingkat kepuasan pengguna. Analisis verifikatif berupa pengujian

hipotesis dengan menggunakan uji statistik yang penekanannya untuk mengungkapkan perilaku variabel penelitian.

Mengenai ciri-ciri metode deskriptif menurut Winarno Surakhman (2001:32), yaitu :

1. Memusatkan diri pada pemecahan masalah-masalah yang ada pada masa sekarang dan pada masa yang aktual
2. Data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan, kemudian dianalisis, karena itu metode ini disebut metode analisis

Berdasarkan pedoman tersebut, maka peneliti melakukan pengamatan untuk memperoleh data penelitian sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk memperoleh gambaran yang nyata tentang pengaruh kualitas layanan sistem informasi rawat inap terhadap kepuasan pengguna di rumah sakit Advent Bandung.

### **3.2.2 Desain Penelitian**

Suharsimi Arikunto (2002:51) mengemukakan bahwa “Desain penelitian adalah rencana atau rancangan yang dibuat oleh peneliti, sebagai rancangan kegiatan yang akan dilaksanakan.”

Desain penelitian juga dapat diartikan sebagai rencana struktur, dan strategi. Sebagai rencana dan struktur, desain penelitian merupakan perencanaan penelitian, yaitu penjelasan secara rinci tentang keseluruhan rencana penelitian mulai dari perumusan masalah, tujuan, gambaran hubungan antar variabel, perumusan hipotesis sampai rancangan analisis data, yang dituangkan secara

**Resta Purba, 2013**

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

tetulis kedalam bentuk usulan atau proposal penelitian. Sebagai strategi, desain penelitian merupakan penjelasan rinci tentang apa yang akan dilakukan peneliti dalam rangka pelaksanaan penelitian.

Adapun desain penelitian yang digunakan penulis adalah desain penelitian kausal karena metode penelitian yang digunakan menjelaskan tentang hubungan kausal antara variabel dan metode penelitian yang digunakan juga menggambarkan hubungan atau pengaruh antar variabel.

### 3.3 Operasional Variabel

Operasional variabel dibuat agar penelitian dapat lebih mudah dipahami sekaligus untuk menghindari terjadinya salah pengertian atau kekeliruan dalam mengartikan variabel yang diteliti, selain itu juga berguna sebagai kerangka acuan untuk mendeskripsikan permasalahan yang hendak diungkap.

Menurut Sugiyono (2005:32) mengemukakan bahwa, “Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.”

Terdapat dua variabel yang menjadi kajian dari penelitian ini antara lain:

1. Kualitas layanan sistem informasi rawat inap sebagai variabel bebas (*independent variable*)
2. Kepuasan pengguna sebagai variabel terikat (*dependent variable*)

Adapun penjabaran operasional dari kedua variabel tersebut dapat dilihat secara lebih rinci pada tabel berikut ini:

**Resta Purba, 2013**

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan SI	Sebuah fokus evaluasi yang merefleksikan persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan reliabilitas, kualitas jaminan, kualitas tanggung jawab, kualitas empati, dan kualitas fisik.	<i>Tangible</i> (berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kelengkapan hardware untuk mengakses informasi</li> <li>2. Tingkat kelengkapan software untuk mengakses informasi</li> <li>3. Tingkat ketersediaan aplikasi sistem informasi rawat inap yang sesuai dengan tugas fungsional.</li> </ol>	Ordinal
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kecepatan sistem informasi</li> <li>2. Tingkat kestabilan sistem informasi</li> <li>3. Tingkat kemampuan sistem informasi rawat inap memberikan data dan informasi yang memadai dan sesuai dengan tugas.</li> </ol>	Ordinal
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kemudahan mendapatkan informasi dari sistem informasi</li> <li>2. Tingkat kecepatan sistem informasi memenuhi kebutuhan pemakai</li> <li>3. Tingkat kecepatan SDM IT dalam menanggapi keluhan dan pengaduan pengguna terhadap masalah pada sistem</li> </ol>	Ordinal
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kemampuan sistem informasi memenuhi kebutuhan pemakai</li> <li>2. Tingkat kemampuan sistem informasi membantu pemakai meningkatkan produktivitas kerja</li> <li>3. Tingkat kemampuan sistem menghindari kerusakan jaringan data dan informasi yang</li> </ol>	Ordinal

Resta Purba, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

			disebabkan virus	
		<i>Empathy</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat ketersediaan fasilitas pelayanan pengaduan pemakai akan informasi yang sangat dibutuhkan</li> <li>2. Tingkat ketersediaan fasilitas pelayanan bantuan</li> <li>3. Tingkat ketersediaan prosedur penggunaan sistem informasi rawat inap</li> </ol>	Ordinal
Kepuasan Pelanggan (Y)	Evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan terhadap sebuah produk atau pelayanan, apakah pelayanan itu sesuai kenyataan dan memenuhi harapan	<i>perceived service</i> (pelayanan yang dirasakan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat Ketersediaan informasi dari sistem kepada pihak pemakai</li> <li>2. Tingkat kesesuaian informasi dengan yang ditawarkan</li> </ol>	Ordinal
		<i>Expected service</i> (pelayanan yang diharapkan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat ketersediaan informasi yang dibutuhkan pemakai</li> <li>2. Tingkat kesesuaian informasi yang diberikan sistem dengan yang dibutuhkan</li> </ol>	Ordinal

### 3.4 Jenis, Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data

#### 3.4.1 Jenis Dan Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian adalah sumber-sumber dimana data yang dibutuhkan untuk penelitian tersebut dapat diperoleh, baik secara langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan objek penelitian. Oleh karena itu untuk menjaga validitas dari data yang diperoleh, maka sumber data yang penulis gunakan meliputi:

##### 1. Sumber Primer

Sumber data primer merupakan sumber data dimana data yang diinginkan dapat diperoleh secara langsung dari subjek yang

Resta Purba, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

berhubungan dengan penelitian. Adapun data primer dalam penelitian ini diambil dari hasil penelitian langsung di lapangan terhadap karyawan pengguna sistem informasi rawat inap di Rumah Sakit Advent.

## 2. Sumber Sekunder

Sumber sekunder adalah sumber data penelitian dimana subjeknya tidak berhubungan langsung dengan objek penelitian, tapi sifatnya membantu dan dapat memberikan informasi untuk bahan penelitian. Adapun data sekunder penelitian yang diambil adalah dokumen-dokumen, laporan-laporan, buku-buku, dan sistem yang ada pada instalasi rawat inap Rumah sakit Advent.

## 3.5 Populasi dan Sampel Penelitian

### 3.5.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diteliti. Adapun pengertian populasi menurut Sugiyono (2007:55) yang menyatakan bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Sudjana (2000:6) menyatakan bahwa “Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil menghitung atau pengukuran kuantitatif maupun kualitatif dari pada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya”.

Resta Purba, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Jadi dengan kata lain populasi bukan hanya orang, tetapi juga benda-benda alam yang lain. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu.

Namun dalam sebuah penelitian tidaklah selalu perlu meneliti individu dalam populasi, karena di samping memakan biaya yang sangat besar juga membutuhkan waktu yang lama. Kita bisa meneliti hanya sebagian dari populasi dengan harapan bahwa hasil yang didapat akan menggambarkan sifat populasi yang bersangkutan.

### **3.5.2 Sampel Penelitian**

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang dianggap representatif yang diambil dengan teknik tertentu. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (2006:131) bahwa : “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”.

Berdasarkan beberapa definisi sampel diatas dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan sub kelompok atau sebagian dari populasi yang mewakili populasi.

Untuk mengetahui ukuran sampel penelitian dapat mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (1998:100) bahwa : “Untuk sekedar ancer-ancer maka apabila subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semuanya sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subyeknya besar dapat diambil antara 10%-15% atau 20-25% lebih”.

**Resta Purba, 2013**

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan pendapat di atas karena jumlah pegawai di bagian rawat inap yang menggunakan sistem berukuran 50 orang maka peneliti melakukan penelitian populasi.

Dimana pembagian daripada responden tersebut dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini:

**Tabel 3.2**  
**Daftar Responden Pengguna Sistem Informasi Rawat Inap Di Rumah Sakit Advent**

No	BIDANG	JUMLAH RESPONDEN
1	Pembukaan	10
2	PBO	13
3	Medical record	14
4	Material	7
5	Mirsa	5
6	Diklat	1
<b>JUMLAH</b>		<b>50</b>

Pada penelitian ini sampel responden yang digunakan untuk menjawab kuisisioner untuk variabel kualitas layanan sistem informasi rawat inap dan kepuasan pengguna adalah responden dari setiap bidang dengan jumlah kuisisioner sesuai jumlah sampel. Dimana responden setiap bidang tersebut adalah pengguna yang selalu menggunakan SIRI untuk pekerjaan mereka.

### 3.6 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan dua cara, yaitu:

#### 1. Penelitian Lapangan (field search)

Yaitu dengan mengadakan tinjauan langsung ke organisasi yang dipilih sebagai objek penelitian. Bentuk penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

**Resta Purba, 2013**

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



- a. Wawancara, penulis mengadakan tanya jawab dengan pejabat perusahaan yang terkait langsung dengan objek penelitian.
- b. Observasi, penulis melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk melengkapi data yang diperlukan.
- c. Kuesioner, yaitu suatu penyelidikan mengenai masalah yang dilaksanakan dengan jalan mengedarkan pertanyaan berupa pilihan jawaban yang telah tersedia untuk mendapatkan jawaban atas tanggapan tertulis seperlunya.
- d. Pengamatan dokumen-dokumen yang ada di rumah sakit.

## 2. Studi Kepustakaan (library search)

Studi kepustakaan tersebut dilakukan dengan cara membaca buku-buku yang telah ditulis oleh para ahli, diktat-diktat yang penulis peroleh.

Data-data yang penulis peroleh melalui teknik pengumpulan data memerlukan pengolahan dan penganalisaan data yang lebih lanjut. Adapun langkah-langkah yang penulis lakukan untuk mengolah data yang telah penulis kumpulkan, yakni untuk memberikan penilaian terhadap pengaruh kualitas layanan sistem informasi rawat inap terhadap kepuasan pelanggan internal sebagai pemakai, penulis menyebarkan kuesioner dengan cara membandingkan skor ideal untuk seluruh item dengan skor yang diperoleh dari penelitian. Langkah-langkah yang penulis lakukan dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pengumpulan data yang diperoleh dari angket yang telah diberikan kepada responden yang berisikan pertanyaan mengenai variabel X dan Y.

**Resta Purba, 2013**

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

2. Setelah semua angket terkumpul, maka data dipilih dan dikelompokkan menurut kelompok variabel masing-masing, lalu dilanjutkan dengan memberikan skor untuk jawaban dari setiap item pertanyaan yang diajukan.
3. Untuk memperoleh data tentang pengaruh kualitas layanan sistem informasi rawat inap terhadap kepuasan karyawan sebagai pengguna, dibuat pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2008:86-87) menjelaskan bahwa “skala likert digunakan mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

**Tabel 3.3**  
**Skala Likert Variabel X dan Y Untuk Pertanyaan Positif**

Alternatif Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

### 3.7 Pengembangan Instrumen

Pengertian instrumen dalam penelitian ini adalah alat yang dipakai untuk menghimpun data. Data yang diharapkan dari penelitian ini bersumber dari kepustakaan dan lapangan. Data kepustakaan merupakan data sekunder,

Resta Purba, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

sedangkan data primer diperoleh melalui penelitian lapangan, yaitu data yang berasal dari responden.

Pertanyaan yang akan digunakan penulis dalam mengumpulkan data terdiri dari dua bagian, yaitu:

1. Bagian pertama menyangkut identitas umum responden, yaitu nama, jenis kelamin, usia, pendidikan, jabatan, lama pekerjaan dengan metode kuesioner terbuka.
2. Bagian kedua, dengan metode kuesioner tertutup, digunakan sejumlah pertanyaan yang menyangkut pengaruh sistem informasi yang digunakan di bagian rawat inap terhadap kepuasan penggunaannya di rumah sakit Advent Bandung. Isi kuesioner adalah pertanyaan tentang fakta-fakta yang dianggap diketahui oleh responden, dengan suatu keadaan atau dengan orang-orang yang dikenal oleh responden.

Adapun responden yang terpilih untuk mengisi kuesioner adalah pelanggan internal yaitu para karyawan yang menggunakan sistem tersebut. Alasan terpilihnya responden tersebut karena mereka merupakan pihak yang berkaitan langsung dengan masalah yang akan diteliti.

### **3.8 Rancangan Analisis Data**

#### **3.8.1 Uji Validitas**

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 2010:211). Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid

Resta Purba, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

berarti memiliki validitas rendah. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Uji validitas bertujuan mengetahui ketepatan dan kehandalan kuesioner yang mempunyai arti bahwa kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan analisis butir yaitu dengan mengkorelasikan tiap butir pertanyaan dengan skor total kemudian dikonsultasikan dengan table nilai r dengan taraf signifikan 95%. Instrument valid jika hasil korelasi skor tiap butir soal dengan skor total lebih besar dengan nilai tabel sebaliknya.

Ada dua macam validitas sesuai dengan cara pengujiannya, yaitu (1) validitas eksternal dicapai apabila data yang dihasilkan dari instrumen tersebut sesuai dengan data atau informasi lain yang mengenai variabel penelitian yang dimaksud, dan (2) validitas internal dicapai apabila terdapat kesesuaian antara bagian-bagian instrumen dengan instrumen secara keseluruhan.

Validitas yang dipakai dalam penelitian ini adalah validitas eksternal dengan menggunakan rumus *product moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[\{\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}]}}$$

(Arikunto, 2010:213)

dimana :

$r_{xy}$  = Korelasi Product Moment

Resta Purba, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- $N$  = jumlah populasi  
 $\Sigma x$  = jumlah skor butir (x)  
 $\Sigma y$  = jumlah skor variable (y)  
 $\Sigma x^2$  = jumlah skor butir kuadrat (x)  
 $\Sigma y^2$  = jumlah skor variable kuadrat (y)  
 $\Sigma xy$  = jumlah perkalian butir (x) dan skor variable (y)

Harga  $r_{xy}$  menunjukkan indeks korelasi antara dua variabel yang dikorelasikan. Setiap nilai korelasi mengandung tiga makna yaitu (1) tidak adanya korelasi, (2) arah korelasi, dan (3) besarnya korelasi.

Keputusan uji validaitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika  $r_{xy} > r$  tabel, maka item pertanyaan dinyatakan valid

Jika  $r_{xy} < r$  tabel, maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid

Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan program SPSS 17.0 *for windows*. Besarnya koefisien korelasi diinterpretasikan dengan menggunakan Tabel 3.4 dibawah ini:

**Tabel 3.4**  
**Interprestasi Besarnya Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
Antara 0,700 sampai dengan 1,000	Sangat Tinggi
Antara 0,600 sampai dengan 0,500	Tinggi
Antara 0,500 sampai dengan 0,400	Agak Tinggi
Antara 0,400 sampai dengan 0,300	Sedang
Antara 0,300 sampai dengan 0,200	Agak Tidak Tinggi
Antara 0,200 sampai dengan 0,100	Tidak Tinggi
Antara 0,100 sampai dengan 0,000	Sangat Tidak Tinggi

Sumber: Suharsimi Arikunto (2010:178)

Resta Purba, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Teknik perhitungan yang digunakan untuk menganalisa validitas tes ini adalah teknik korelasional biasa, yakni korelasi antara skor-skor tes yang divalidasikan dengan skor-skor tes tolak ukurnya dari peserta yang sama.

Keputusan pengujian validitas menggunakan taraf signifikansi dengan kriteria sebagai berikut :

1. Nilai  $t$  dibandingkan dengan harga  $t_{\text{tabel}}$  dengan  $dk = n-2$  dan taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ .
2. Jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka soal tersebut valid.
3. Jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  maka soal tersebut tidak valid.
4. Berdasarkan jumlah angket yang diuji sebanyak 50 responden dengan tingkat kesalahan 5% dan derajat kebebasan ( $dk$ )  $n-2$  ( $50-2=48$ ), maka didapat nilai  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,284.

Hasil uji coba instrumen penelitian untuk variabel kualitas layanan ( $X_1$ ), kepuasan pengguna ( $Y$ ). Berdasarkan hasil perhitungan validitas item instrumen yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 17.0 *for windows*. Menunjukkan bahwa semua item-item pernyataan dalam kuesioner adalah valid karena skor  $r_{\text{hitung}}$  lebih besar jika dibandingkan dengan  $r_{\text{tabel}}$  yang bernilai **0,284**. Sehingga untuk lebih rincinya dapat dilihat pada Tabel 3.5 telah disajikan item-item pernyataan dengan nomer item:

**Tabel 3.5**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Layanan SIRI (X)**

Pernyataan	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$	Ket
<i>Tangible</i>			

Resta Purba, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1	Tersedia Komputer Untuk Akses ke Sistem Informasi Rawat Inap dengan jumlah yang memadai	0,291	0,284	Valid
2	Tersedia koneksi ke jaringan Sistem Informasi Rawat Inap yang stabil	0,562	0,284	Valid
3	Koneksi ke jaringan internet yang selalu cepat	0,429	0,284	Valid
4	Tersedia SDM IT atau petugas khusus dalam menangani berbagai permasalahan di Sistem Informasi	0,677	0,284	Valid
5	Tersedia tempat penyimpanan data secara terpusat	0,406	0,284	Valid
6	Tersedia aplikasi Sistem Informasi yang sesuai dengan tugas fungsional	0,533	0,284	Valid
7	Kondisi komputer yang digunakan selalu dalam kondisi baik	0,551	0,284	Valid
<b>Reability</b>				
8	Kebaharuan Sistem Aplikasi yang digunakan selalu <i>up-to-date</i>	0,564	0,284	Valid
9	Akses ke Sistem Informasi Rawat Inap selalu mudah dan cepat	0,718	0,284	Valid
10	Akses sistem ke internet selalu tepat dan cepat	0,490	0,284	Valid
11	Akses data dan informasi dari Sistem Informasi Rawat Inap selalu cepat	0,718	0,284	Valid
12	Tugas operasional pengguna dengan aplikasi Sistem selalu sesuai	0,699	0,284	Valid
13	Kemampuan Sistem Informasi menyediakan data dan informasi selalu akurat	0,612	0,284	Valid
<b>Responsiveness</b>				
14	SDM unit IT dalam menanggapi keluhan & pengaduan pengguna terhadap masalah Sistem Informasi rawat inap secara cepat	0,679	0,284	Valid
15	SDM unit IT dalam menangani masalah yang terjadi di Sistem Informasi Rawat Inap selalu cepat	0,622	0,284	Valid
16	Tanggapan administrator Sistem Informasi dalam merespon pengguna saat membutuhkan data dan informasi tambahan selalu cepat	0,702	0,284	Valid
17	keamanan dan keterjaminan data dan informasi dari kerusakan dan kehilangan karena Sistem Informasi telah menyediakan <i>back-up</i> data	0,406	0,284	Valid
<b>Assurance</b>				
18	Tersedia hak akses Sistem Informasi pada pengguna tertentu untuk jaminan keamanan dan kerahasiaan data dan informasi yang sudah ditetapkan	0,444	0,284	Valid
19	Kemampuan canggih yang dimiliki Sistem Informasi menghindari kerusakan jaringan, data dan informasi yang disebabkan oleh <i>virus</i> dan <i>hacker</i>	0,662	0,284	Valid

Restu Purba, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

20	SDM unit TI memiliki kompetensi tinggi dalam mengatasi masalah Sistem informasi rawat inap	0,525	0,284	Valid
21	SDM unit TI memberikan pelayanan dalam menanggapi keluhan pengguna secara ramah	0,649	0,284	Valid
<b><i>Emphaty</i></b>				
22	SDM unit TI selalu mudah untuk dihubungi oleh pengguna jika menemui masalah pada sistem	0,721	0,284	Valid
23	Tersedia prosedur penggunaan aplikasi sistem informasi rawat inap yang mudah dimengerti	0,621	0,284	Valid
24	Tersedia fasilitas bantuan aplikasi pada sistem informasi (menu help) bagi pengguna dalam pengoperasiannya	0,464	0,284	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2012 (Menggunakan SPSS 17.0 *For Windows*)

Berdasarkan Tabel 3.5 pada instrumen kualitas layanan dapat diketahui bahwa nilai tertinggi terdapat pada indikator *empathy* (empati) dengan item pernyataan SDM unit TI selalu mudah untuk dihubungi oleh pengguna jika menemui masalah pada sistem yang bernilai 0,721. Sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator item pernyataan Tersedia Komputer Untuk Akses ke Sistem Informasi Rawat Inap dengan jumlah yang memadai yang bernilai 0,291.

Berikut ini Tabel 3.6 mengenai hasil uji validitas variabel kepuasan pengguna yang pada penelitian ini dijadikan sebagai variabel Y.

**Tabel 3.6**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)**

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
<b><i>Expected Service</i></b>				
25	Kualitas layanan sistem informasi rawat inap dengan yang diharapkan selalu sesuai	0,856	0,284	Valid
26	Karyawan pengguna selalu ingin menggunakan layanan jasa Sistem informasi kembali untuk mengakses data	0,950	0,284	Valid
<b><i>Percieved Service</i></b>				

Resta Purba, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



27	Kualitas layanan sistem informasi rawat inap dengan yang ditawarkan selalu sesuai	0,949	0,284	Valid
28	Layanan sistem informasi setelah digunakan, dirasakan mempunyai nilai lebih	0,962	0,284	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2012 (Menggunakan SPSS 17.0 *For Windows*)

Berdasarkan Tabel 3.6 pada instrument variabel kepuasan pengguna dapat diketahui bahwa nilai tertinggi terdapat pada indikator *perceived service* dengan item pernyataan Layanan sistem informasi setelah digunakan, dirasakan mempunyai nilai lebih yang bernilai 0,962. Sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator *expected service* dengan item pertanyaan Kualitas layanan sistem informasi rawat inap dengan yang diharapkan selalu sesuai yang bernilai 0,856. Sehingga dapat ditafsirkan bahwa indeks korelasinya cukup tinggi.

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2010:221). Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Reliabel artinya dapat dipercaya. Uji reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas mempunyai dua jenis yaitu (1) reliabilitas eksternal jika ukuran atau kriteriumnya berada diluar instrumen, dan (2) reliabilitas internal jika perhitungan dilakukan berdasarkan data dari instrumen tersebut.

Resta Purba, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Ada dua cara untuk menguji reliabilitas eksternal suatu instrumen yaitu dengan teknik paralel dan teknik ulang, sedangkan reliabilitas internal diperoleh dengan cara menganalisis data dari satu kali hasil pengetesan. Untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya merupakan rentangan antara beberapa nilai (misal: 0-100 atau 0-10) atau yang terbentuk skala (misal: 1-3, 1-5 atau 1-7 dan seterusnya) maka digunakan rumus *Alpha* sebagai berikut :

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

(Arikunto, 2010:239)

dimana:

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  = varians total

Rumus variansnya adalah :

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

(Arikunto, 2010:227)

dimana:

$\sigma_t^2$  = harga varians total

$\sum X^2$  = jumlah kuadrat skor total

$(\sum X)^2$  = jumlah kuadrat dari jumlah skor total

$N$  = jumlah responden

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item pertanyaan dinyatakan reliabel

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel

**Resta Purba, 2013**

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan jumlah angket yang diuji kepada sebanyak 50 responden dengan tingkat signifikansi 0,5% dan derajat kebebasan (df)  $n-2$  ( $50-2 = 48$ ) maka didapat nilai nilai  $r$  tabel sebesar **0,284**. Hasil pengujian reliabilitas instrument yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 17.0 *for windows* diketahui bahwa semua variabel reliabel, hal ini disebabkan nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ . Hal ini dapat dilihat dalam Tabel dilihat dalam Tabel 3.7 berikut :

**Tabel 3.7**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas**

No	Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket
1.	Kualitas Layanan SIRI (X)	0,761	0,284	Reliabel
2.	Kepuasan Pengguna (Y)	0,905	0,284	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2012 (Menggunakan SPSS 17.0 *For Windows*)

### 3.9 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca, dipahami, dan diinterpretasikan. Data yang akan dianalisis merupakan data hasil pendekatan survei dari penelitian lapangan (*field reserach*) dan penelitian kepustakaan (*library search*), kemudian dilakukan analisis untuk menarik kesimpulan.

Adapun analisis data yang dilakukan penulis antara lain :

1. Menganalisis kualitas layanan sistem informasi rawat inap dan kepuasan karyawan sebagai pengguna.

Resta Purba, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam memperoleh data variabel tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Penulis mengumpulkan data yang diperoleh dari kuesioner yang telah diberikan kepada responden yang berisi pertanyaan untuk variabel X dan Y, dimana yang diselidiki adalah sampel.
- b. Pada penelitian ini menggunakan pengukuran skala ordinal, yang artinya peneliti sudah melakukan pengukuran terhadap variabel yang diteliti. Skala pengukuran ordinal lebih banyak digunakan mengukur fenomena atau gejala sosial.
- c. Setelah metode pengumpulan data ditentukan, kemudian menentukan alat untuk memperoleh data dari elemen-elemen yang akan diselidiki, alat yang digunakan untuk memperoleh data tentang pengaruh kualitas layanan sistem informasi rawat inap terhadap pelanggan internal sebagai pemakai adalah daftar kuesioner dengan menggunakan skala likert. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan, (Sugiyono, 2008:107). Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert. Adapun skor yang diberikan terdapat pada tabel 3.2
- d. Setelah semua kuesioner terkumpul, data tersebut dikelompokkan menurut kelompok indikator masing-masing variabel, lalu dilanjutkan dengan memberikan skor untuk jawaban dari setiap item pernyataan

**Resta Purba, 2013**

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

yang diajukan. Setelah diberikan skor untuk jawaban dari setiap item pernyataan, maka dijumlahkan total keseluruhan nilai skor per indikator atau yang disebut skor item.

- e. Menghitung besarnya variabel X (Kualitas layanan sistem informasi rawat inap) dengan cara mencari rata-rata (mean) yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$X = \frac{\sum Xi}{n}$$

- f. Mencari tahu tentang tingkat kepuasan pengguna dengan melalui tahapan sebagai berikut:
1. Menentukan bobot untuk setiap jawaban responden dari setiap pertanyaan.
  2. Menggunakan metode *Serv Equal* yaitu **kepuasan (satisfied) = layanan yang dirasakan-layanan yang diharapkan.**
  3. Menentukan skor kepuasan penggunaan per indikator.
  4. Dari segi rata-rata bobot setiap indikator pertanyaan kualitas pelayanan maka akan diketahui posisi pada diagram kartesius. Definisi dari diagram kartesius menurut Ajiati dalam buku “Dasar Matematika” adalah sebagai berikut:

“Garis-garis daftar yang memberi gambaran pengetahuan secara menyeluruh tentang relevansi beberapa variabel yang berupa titik-titik pada bidang daftar yang digambarkan dengan memperhatikan jaraknya terhadap dua buah garis lurus berpotongan yang disebut sumbu x dan” sumbu y dimana x disebut sumbu ordinat

Resta Purba, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dan sumbu y disebut absis (2001:35). Diagram kartesius terbagi tas empat matriks yaitu matriks A, B, C, D. Adapun penjelasan dari masing-masing matriksnya adalah sebagai berikut:

1. Matriks “A” yang disebut kuadran “prioritas utama” menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pemakai, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pemakai sehingga mengecewakan/tidak puas.
2. Matriks “B” yang disebut kuadran “pertahankan prestasi” menunjukkan unsur-unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu perlu dipertahankan. Hal ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Matriks “C” yang disebut kuadran “prioritas rendah” menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna, pelaksanaanya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Hal ini dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Matriks “B” yang disebut kuadran “Berlebihan” menunjukkan faktor yang mempengaruhi pengguna kurang penting, akan tetapi pelaksanaanya berlebihan. Hal ini dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Adapun bentuk diagram kartesius adalah sebagai berikut:

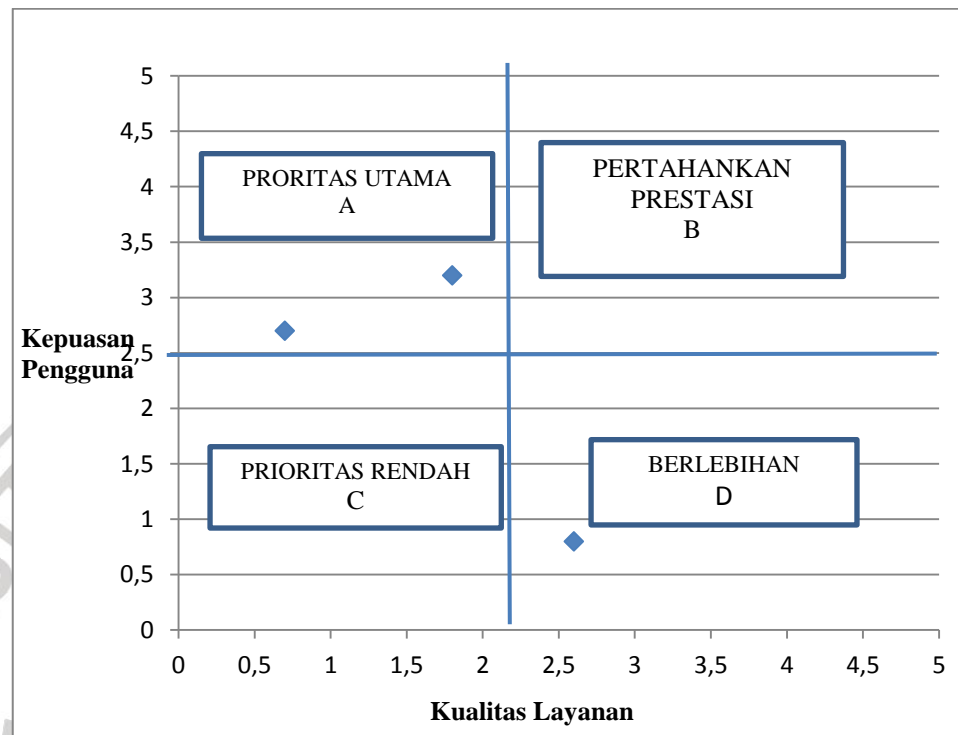
### **Grafik 3.1**

#### **Diagram Kuadran Kartesius**

Resta Purba, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



- g. Langkah selanjutnya adalah interval skor rata-rata untuk variabel X dan Y secara keseluruhan melalui beberapa tahap yaitu menentukan rentang skor

$$RS = \frac{(m-n)}{b}$$

Keterangan:

RS = Rentang Skor

M = Sko tertinggi item

N = Skor terendah item

b = Jumlah kelas

Skor tertinggi (banyaknya responden kali skor tertinggi yaitu 5) = 5 x 50 = 250, dan skor terendah (banyaknya responden kali skor terendah yaitu 1) = 1 x 50 = 50

$$RS = \frac{250-50}{5} = 40$$

h. Menarik kesimpulan

**Tabel 3.3**  
**Kriteria Rentang Pengklasifikasian**

Variabel	Kategori	Rentang Pengklasifikasian
Kualitas layanan sistem informasi rawat inap (X)	Tidak berkualitas	50 - <90
	Kurang berkualitas	90 - <130
	Cukup berkualitas	130-<170
	Berkualitas	170-<210
	Sangat berkualitas	210 -<250
Kepuasan Pengguna (Y)	Tidak puas	50- <90
	Kurang puas	90-<130
	Cukup puas	130-<170
	Puas	170-<210
	Sangat Puas	210-<250

Karena kualitas layanan sistem informasi rawat inap dan kepuasan pengguna diukur menggunakan kuesioner, sebelum data hasil kuesioner dianalisis lebih lanjut, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas alat ukur dilakukan untuk mengetahui tingkat kesasihan (validitas) dan kekonsistenan (reliabilitas) alat ukur penelitian, sehingga diperoleh item-item yang layak untuk digunakan pada analisis selanjutnya.

Dalam teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* statistika yaitu SPSS 17.0 for *Windows*.

Setelah pengolahan data dilakukan maka dilakukan interpretasi data yaitu tahap penalaran atas data-data lapangan yang telah diperoleh dengan cara mengkonfirmasi pada teori-teori yang relevan. Pada tahapan interpretasi ini Resto Purba, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna



menghasilkan suatu pemahaman yang mengarah pada bagaimana kaitannya dengan teori.

### 3.10 Uji Regresi Linear Sederhana

Menurut sugiyono (2007:243) “regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independent dengan satu variabel dependent”. Dengan demikian penelitian ini dilakukann untuk mengetahui apakah berubah atu tidak kepuasan pengguna (variabel y) jika dipengaruhi oleh kualitas layanan sistem informasi rawat inap (variabel x). Persamaan umum regresi linear sederhana menurut Sugiyono (2007:244) adalah:

$$Y' = a + Bx$$

Keterangan :

$Y'$  = subjek dalam variabel dependent yang diprediksikan

a = konstanta

b = angka arah atau koefisien yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependent yang didasarkan pada variabel independent. Bila b (+) maka naik dan bila b (-) maka terjadi penurunan X = subjek pada variabel independent yang mempunyai nilai tertentu

### 3.11 Uji Hipotesis

Langkah terakhir dari analis data adalah pengujian hipotesis. Hipotesis merupakan suatu penjelasa sementara yang telah terjadi atau akan terjadi. (Mudrajad Kuncoro, 2003: 47-48).

Resta Purba, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Hipotesis penelitian yang dapat penulis kemukakan melalui penelitian ini adalah “terdapat hubungan yang positif antara pengaruh kualitas layanan SI rawat inap terhadap kepuasan pengguna di rumah sakit Advent”.

Untuk menguji hipotesis ini, maka digunakan bentuk struktur sebagai berikut:



**Gambar 3.1**  
**Struktur Hubungan Antara Variabel X Dan Y**

Sedangkan untuk menguji hipotesis penelitian di atas maka penulis membuat hipotesis statistik:

HO:  $P = 0$  korelasi tidak berarti, artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel x dan variabel y.

H1:  $P$  korelasi berarti, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel x dan variabel y.



**Resta Purba, 2013**

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)