



USM

ISSN : 1979-4800

JURNAL RISET EKONOMI DAN BISNIS

KAJIAN EKONOMI, MANAJEMEN DAN AKUNTANSI
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN UNIVERSITAS SEMARANG

Edisi XVI, Desember 2013

Analisis Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening” (Studi Kasus pada Pegawai di Lingkungan Badan Kepegawaian Daerah Kota Semarang)

Elly Asmara dan Djoko Santoso

Individual Characteristic, Job Characteristic, And Motivation Influence To Common Administration Bureau's Clerk Performance On Semarang Merchant Marine Polytechnic

R. Gendy Listyanto, dan Pahlawansyah Harahap

Studi Tentang Organizational Citizenship Behavior pada Pegawai Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Tengah

Wukir Mulyani dan Tatiek Nurhayati

Studi Tentang Minat Masuk di Program Studi D-3 Kebidanan Kampus Terpadu Ngudi Waluyo

Heri Prabowo dan Paulus Wardoyo

Antecedent Kualitas Pelaporan Informasi Ketenagakerjaan pada Sub Bagian Program Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi Dan Kependudukan Provinsi Jawa Tengah

Siti Wahyuni dan Indarto

Analisis Pengaruh Pelatihan Kerja dan Jaringan Sosial terhadap Kompetensi Untuk Meningkatkan Minat Berwirausaha (Studi Kasus di BLKI Semarang)

Joko Sutanto dan Endang Rusdianti

Adopsi Is Servqual dan User Information Satisfaction terhadap Kepuasan (Studi di Rumah Sakit Tlogorejo Semarang) 99 - 113

Yohan Wismantoro

**DAFTAR ISI**

<i>Analisis Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening” (Studi Kasus pada Pegawai di Lingkungan Badan Kepegawaian Daerah Kota Semarang)</i> <i>Elly Asmara dan Djoko Santoso</i>	1
<i>Individual Characteristic, Job Characteristic, And Motivation Influence To Common Administration Bureau’s Clerk Performance On Semarang Merchant Marine Polytechnic</i> <i>R. Gendy Listyanto, dan Pahlawansyah Harahap</i>	26
<i>Studi Tentang Organizational Citizenship Behavior pada Pegawai Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Tengah</i> <i>Wukir Mulyani dan Tatiek Nurhayati</i>	36
<i>Studi Tentang Minat Masuk di Program Studi D-3 Kebidanan Kampus Terpadu Ngudi Waluyo</i> <i>Heri Prabowo dan Paulus Wardoyo</i>	49
<i>Antecedent Kualitas Pelaporan Informasi Ketenagakerjaan pada Sub Bagian Program Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi Dan Kependudukan Provinsi Jawa Tengah</i> <i>Siti Wahyuni dan Indarto</i>	66
<i>Analisis Pengaruh Pelatihan Kerja dan Jaringan Sosial terhadap Kompetensi Untuk Meningkatkan Minat Berwirausaha (Studi Kasus di BLKI Semarang)</i> <i>Joko Santanto dan Endang Rusdianti</i>	83
<i>Adopsi Is Servqual dan User Information Satisfaction terhadap Kepuasan (Studi di Rumah Sakit Tlogorejo Semarang)</i> <i>Toban Wisnantoro</i>	99

ADOPTSI IS SERVQUAL DAN USER INFORMATION SATISFACTION TERHADAP KEPUASAN (STUDI DI RUMAH SAKIT TLOGOREJO SEMARANG)

Yohan Wismantoro

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro, Semarang 50131

E-mail : yohan309@yahoo.co.id

ABSTRAK

Information is important resource in a health care organization. The quality of information service will impact the services. This study applies Myerscough study, which combine User Information Satisfaction and Servqual instruments to measure the information system service quality, and investigate the correlation between information system service quality and users satisfaction. The survey was conducted in Telogorejo Hospital, Semarang, Indonesia. The results of this study report the model marginally fit with the previous study. The only empathy variable is affecting the information system service quality through Servqual variable. However, the information system users' satisfaction has been proved to be influenced by the information system service quality. This study also recommends further research into better instruments to assess information system service quality.

Kata kunci : Information system, User Information Satisfaction, Service Quality

1. PENDAHULUAN

Paradigma yang berkembang saat ini mengenai strategi perusahaan tidak hanya pada bagaimana mengalahkan pesaing namun bagaimana menciptakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Dengan terciptanya kepuasan pelanggan maka akan mendorong mereka untuk menggunakan produk/jasa kita kembali. Pada umumnya setiap perusahaan menganut salah satu konsep atau filosofi pemasaran, yaitu falsafah atau anggapan yang diyakini perusahaan sebagai dasar dari setiap kegiatan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan, demikian juga dengan rumah sakit, harus selalu berupaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para pasien dan

keluarganya.

Masalah kesehatan adalah masalah yang krusial dalam hidup manusia. Hal ini disebabkan karena setiap manusia pasti mempunyai masalah kesehatan selama hidupnya. Di dalam sistem kesehatan terdapat banyak pihak yang terkait, yaitu institusi penyedia layanan kesehatan (*health provider*), pemerintah sebagai regulator dan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Saat ini telah dikenal berbagai institusi kesehatan modern misalnya rumah sakit, puskesmas, praktek swasta dokter dan lain-lain.

Informasi merupakan salah satu sumber daya yang harus dikelola dengan baik dalam suatu institusi kesehatan. Dalam suatu pelayanan pasien, informasi

merupakan hal yang harus diperoleh secara tepat, akurat dan komprehensif. Kesalahan maupun keterlambatan dalam memperoleh informasi kadang dapat mempengaruhi kualitas hidup seorang pasien. Dalam rangka peningkatan pelayanan maka diperlukan suatu sistem informasi yang terintegrasi dan secara efektif membantu operasional rumah sakit. Informasi rekam medis pasien seharusnya di organisasi untuk identifikasi pasien secara cepat, dimana dan bagaimana dia dirawat, dan apa problem medis yang mungkin muncul dimasa mendatang (Kaplan, 1991).

Telah banyak penelitian yang dilakukan untuk mengukur kualitas layanan maupun kepuasan pengguna sistem informasi. Instrumen untuk pengukuran juga telah banyak diteliti. Baroudi *et.al* (Ives, Olson, Baroudi; 1983) melakukan penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi. Instrumen tersebut dinamakan UIS (*User Information Satisfaction*). Baroudi dan kawan – kawan melakukan *exploratory factor analysis* terhadap variabel – variabel yang mempengaruhi kualitas layanan sistem informasi. Parasuraman dan kawan – kawan (Parasuraman, Zeithaml, Berry; 1988) melakukan riset mengenai kualitas layanan di bidang marketing yang disebut Servqual. Beberapa peneliti di manajemen sistem informasi mencoba untuk melakukan penelitian terapan Servqual untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi, diantaranya Pitt dan kawan – kawan (Pitt, Kavan, & Watson, 1995). Penelitian mereka menemukan bahwa Servqual memenuhi syarat untuk dipakai

sebagai instrumen mengukur kualitas layanan sistem informasi. Kettinger dan Lee (Kettinger, Lee; 1995) juga telah mencoba menggunakan Servqual sebagai instrumen untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi. Dalam penelitian mereka, dimensi tangibel merupakan dimensi yang tidak sesuai untuk diterapkan, namun keempat dimensi lainnya secara ilmiah terbukti layak untuk digunakan. Meskipun demikian, Kettinger dan Lee (1994) juga menyarankan agar Servqual dapat digabung dengan UIS sebagai instrumen untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi.

Penelitian ini akan mencari bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Instrumen yang akan digunakan adalah instrumen yang diteliti oleh Myerscough (2002), dimana akan menggunakan gabungan instrumen UIS dan Servqual sebagai instrumen untuk mengukur kualitas layanan. Sedangkan pertanyaan pada penilaian kualitas global (*Global Quality Assesment*) dari UIS (UIS-4) akan digunakan sebagai instrumen untuk mengukur kepuasan pengguna. Sebagai variabel dependen adalah kualitas keseluruhan (*Overall Quality*) yang akan diukur dengan menggunakan indikator UIS dan Servqual, sedangkan variabel independen adalah kepuasan pengguna. Pada variabel *Overall Quality* sebagai *unobserved variable*, indikator – indikator UIS dikelompokkan menjadi tiga dimensi oleh Myerscough (2002), yaitu: pengetahuan dan keterlibatan (*knowledge & involvement*), kualitas produk informasi (*quality information product*), dan sikap staf EDP dan layanan (*Attitude toward*

EDP staff and Service). Sedangkan indikator untuk Servqual hanya akan menggunakan dua dimensi, yaitu: reliabilitas (*reliability*) dan empati (*emphaty*) (Myerscough, 2002).

2. TELAAH PUSTAKA

2.1 Manajemen Sistem Informasi

Manajemen informasi dapat didefinisikan sebagai aktivitas memperoleh informasi, menggunakannya seefektif mungkin dan membuangnya disaat yang tepat. James A. O'Brien (1999) dalam bukunya *Managements Information Systems*, membagi area sistem informasi menjadi lima bagian besar, yaitu : Manajemen Sistem Informasi (*Management of Information System*), Pengembangan Sistem Informasi (*Development of Information System*), Penerapan Sistem Informasi (*Application of Information System*), Teknologi Sistem Informasi (*Technology of Information System*) dan Konsep Dasar Sistem Informasi (*Foundation Concepts of Information System*). Jadi sistem informasi merupakan kombinasi pengorganisasian manusia, perangkat keras, piranti lunak, jaringan komunikasi, dan sumber data dimana informasi dikumpulkan, ditransformasi dan disebar di dalam sebuah organisasi.

Data merupakan kumpulan fakta-fakta dan angka-angka yang belum diolah dan relatif tidak berarti bagi pengguna. Sedangkan informasi merupakan data yang telah diproses dan diolah sehingga mempunyai arti tertentu bagi pengguna. Sistem sendiri merupakan kumpulan

elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai tujuan (Mc Leod, 1995).

Dalam kaitan dengan sistem informasi berbasis komputer diperlukan dua pengetahuan, yaitu: pengetahuan tentang komputer (*computer literacy*) dan pengetahuan tentang informasi (*information literacy*) (O'Brien, 1999). Pengetahuan tentang informasi berbeda untuk masing - masing domain. Pengetahuan informasi dibidang perusahaan konstruksi tentu berbeda dengan pengetahuan informasi di bidang medis. Untuk itu diperlukan masing - masing pihak yang mempunyai keahlian untuk mengembangkan sistem informasi.

2.2 User Information Satisfaction

Sistem informasi adalah mahal. Keputusan untuk memasang sistem informasi merupakan pilihan untuk menentukan apakah sistem informasi memang diperlukan dan setelahnya sistem ini harus berfungsi dengan baik. UIS di nyatakan sebagai penjabaran dimana pengguna sistem percaya bahwa sistem informasi yang tersedia untuk mereka memenuhi kebutuhan informasi mereka. Instrumen ini dikembangkan oleh Ives, Blake, dan Baroudi (1983). Sistem ini merupakan pengembangan penelitian yang dilakukan oleh Cyert, and March; Galagher; Jenkins, and Ricketts; Larcker, and Lessig; serta Pearson. Namun pengembangan penelitian dalam UIS ini lebih banyak mengembangkan penelitian Pearson.

Baroudi dan kawan - kawan (Ives, Blake, dan Baroudi, 1983) mencoba

meneliti perbedaan antara menggunakan dua dan empat item pertanyaan dalam satu variabel tanpa mengurangi validitas berdasar hasil penelitian Pearson. Hal ini bertujuan untuk mengurangi jumlah item indikator dalam model Pearson yang mencapai 39 item. Metode yang digunakan adalah analisa faktor eksplorasi (*exploratory factor analysis*). Dari hasil penelitian Barroudi dan kawan – kawan (1983), ditemukan bahwa reliabilitas dan validitas data tidak terpengaruh terhadap pengukuran menggunakan 2 item per skala. Meskipun demikian, instrumen ini dipandang masih terlalu panjang. Untuk itu diperlukan pemilihan dari indikator tersebut yang benar – benar relevan tanpa mengurangi validitas dan reliabilitas. Beberapa indikator yang kurang bermakna dikeluarkan dari indikator. Sebagai hasilnya ada 22 item indikator yang tetap dipertahankan. Hasil dari penyederhanaan ini sering disebut sebagai borang pendek UIS (*UIS Short Form*) (Ives, Blake, and Baroudi, 1983).

2.3 IS Servqual

Persepsi konsumen terhadap tingkat kualitas layanan telah lama menjadi fokus terhadap penelitian dibidang pemasaran (Myerscough, 2002). Parasuraman dan kawan – kawan (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1988) menemukan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh perbandingan antara apa yang pelanggan rasakan seharusnya ditawarkan / diberikan dengan apa yang telah disediakan. Persepsi kualitas layanan dipandang dari tingkat dan arah perbedaan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan. Ada perbedaan antara kualitas layanan dan kepuasan

pelanggan. Dimana persepsi kualitas layanan adalah penilaian global, atau tingkah laku, yang terkait kepada superioritas layanan. Sedangkan kepuasan terkait dengan transaksi yang spesifik. Pada penelitiannya, Parasuraman dan kawan – kawan menggunakan model yang mencakup sepuluh dimensi, yaitu: tangibel (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), tingkat respon (*responsiveness*), komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), pemahaman/mengetahui pelanggan (*understanding/knowning the customer*), dan akses (*access*). Pengukuran dilakukan dengan menggunakan 97 item pertanyaan. Hasil akhir penelitian membuktikan bahwa hanya dimensi: tangibel (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), tingkat respon (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*) yang mempunyai validitas terhadap kualitas layanan. Sebagai instrumen pengukuran digunakan 22 item pertanyaan.

- a. Tangibel (*tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik, termasuk peralatan, personal dan sarana komunikasi.
- b. Reliabilitas (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan dalam menepati dan memenuhi janji-janji yang diberikan kepada nasabah secara meyakinkan.
- c. Tingkat respon (*responsiveness*), cepat tanggap dalam membaca dan melayani keinginan atau kebutuhan konsumen.
- d. Kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kehandalan, dan sopan santun pegawai serta dapat dipercaya

dan percaya diri.

- e. Empati (*empathy*), yaitu kepedulian dan perhatian pribadi yang diberikan oleh personal/individu dalam perusahaan kepada konsumen.

Peneliti sistem informasi sering menghadapi resiko salah pengukuran terhadap efektifitas sistem informasi, karena mereka sering mengabaikan kualitas layanan sistem informasi (Pitt, Kavan, Watson, 1995). Pitt dan kawan – kawan menyarankan penggunaan Servqual sebagai instrumen untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi. Hal ini dikarenakan bahwa departemen sistem informasi memberikan layanan yang lebih luas dimana sebelumnya mereka hanya bertindak sebagai pengembang dan manajer operasi menjadi penyedia layanan (*services*). Efektifitas sistem informasi adalah konstruk multi dimensional. Secara virtual, semua produk tangibel mempunyai atribut intangibel, dan semua layanan mempunyai mempunyai nilai tangibel (Pitt, Kavan, Watson, 1995). Pada beberapa kasus, produk adalah hanya jembatan untuk mendapatkan layanan (*services*). Sebagai contoh: pengguna komputer personal, tidak hanya menginginkan sebuah mesin komputer. Mereka juga mengharapkan layanan instalasi, pelatihan penggunaan perangkat lunak, dukungan teknis, dan lain – lain. Barang dan layanan bukanlah hal yang dapat dipisahkan secara nyata. Mereka hadir dalam spektrum tangibilitas, mulai dari produk secara murni sampai jasa secara keseluruhan dengan gabungan disuatu tempat didekat titik tengah. Pengukuran yang sering dilakukan adalah

berfokus pada spektrum akhir dari sisi tangibilitas. Pitt dan kawan – kawan (Pitt, Kavan, Watson, 1995) berargumen bahwa kualitas layanan, sebagai spektrum pada sisi sebaliknya, perlu dipertimbangkan sebagai tambahan pengukuran dari kesuksesan sistem informasi.

Ada dua unit yang mungkin untuk dilakukan analisa kualitas pelayanan sistem informasi: Departemen Teknologi Informasi dan Sistem Informasi itu sendiri (Kavan, Pitt, Watson, 1995). Bilamana seorang pengguna hanya berinteraksi dengan dengan satu sistem (misal: petugas penjualan yang melayanni pelanggan melalui telepon), maka impresi pengguna terhadap kualitas layanan terbatas pada satu sistem tersebut. Dalam hal ini, unit analisa adalah sistem informasi itu sendiri. Sedangkan bila pengguna berinteraksi dengan berbagai sistem (misal: manajer personalia) yang menggunakan sistem informasi sumber daya manusia, word processor, spreadsheet, dan lain – lain, maka unit analisa dapat berupa sistem itu sendiri maupun departemen sistem informasi. Bagaimanapun juga, pemisahan terhadap pengguna multi sistem adalah tidak relevan. Sebagai contoh: seorang pengguna yang kesulitan mendapatkan layanan perbaikan, maka perhatian bukan ditujukan kepada sistem yang ada, melainkan kepada layanan dari departemen sistem informasi. Walaupun kualitas sistem dan kualitas informasi sering diasosiasikan dengan produk piranti lunak tertentu, hal ini tidak selalu berarti kualitas layanan. Terlepas pengguna berinteraksi dengan satu maupun banyak sistem, kualitas layanan dapat mempengaruhi penggunaan dan kepuasan

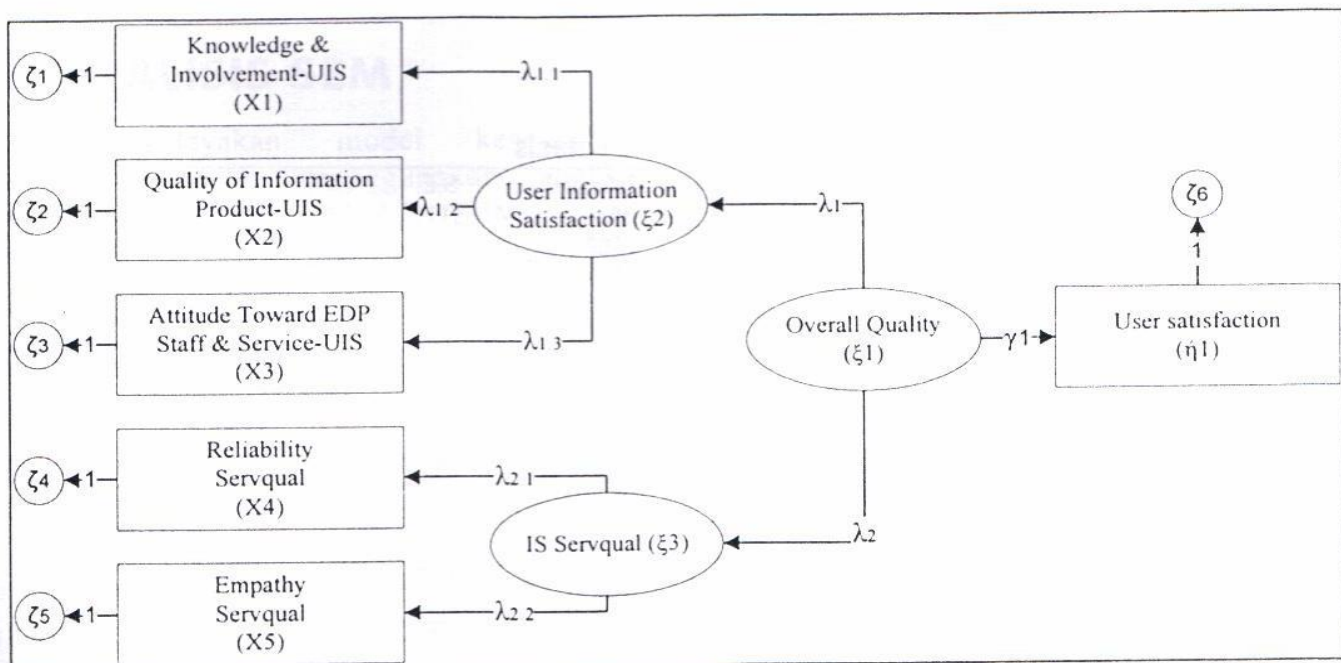
Pada tahun 2002, Myerscough (2002) melakukan replikasi penelitian Kettinger dan Lee dengan menggunakan subset dari kedua instrumen seperti yang disarankan oleh Kettinger dan Lee (1994). Responden yang digunakan berasal dari dua perusahaan Fortune 500. Instrumen survei terdiri dari beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan persepsi individu terhadap kualitas sistem informasi. Komponen pada survei adalah kebiasaan pengguna terhadap sistem informasi, tingkat penerimaan dan kepercayaan diri responden terhadap teknologi, dan variasi dari beberapa faktor personal. Diketahui bahwa tiga dimensi tradisional dari UIS merupakan predictor yang kuat untuk mengukur kepuasan pengguna ISF secara keseluruhan, dua dimensi dari IS service quality, reliabilitas dan empati, juga merupakan predictor yang signifikan (Kettinger, Lee; 1994).

3. MODEL HIPOTESIS

Berdasarkan telaah pustaka dan penelitian terdahulu, maka peneliti mengembangkan rerangka konseptual dalam penelitian ini sebagai berikut :

Berdasarkan dari konstruk di atas, maka dapat ditarik hipotesis sebagai kesimpulan sementara yaitu sebagai berikut :

- H₁ : Pengetahuan dan keterlibatan pengguna (*knowledge and involvement*) mempengaruhi kepuasan pengguna informasi (*User Information Satisfaction*) secara positif dan signifikan.
- H₂ : Kualitas produk informasi (*quality product information*) mempengaruhi kepuasan pengguna informasi (*User Information Satisfaction*) secara positif dan signifikan.
- H₃ : Sikap petugas EDP dan layanan (*attitude toward EDP staff and service*) mempengaruhi kepuasan



Gambar 4.1 Konstruk Penelitian

pengguna informasi (*User Information Satisfaction*) secara positif dan signifikan.

- H₄ : Reliabilitas (*reliability*) mempengaruhi Servqual sistem informasi (IS Servqual) secara positif dan signifikan.
- H₅ : Empati (*empahty*) mempengaruhi Servqual sistem informasi (IS Servqual) secara positif dan signifikan
- H₆ : Kepuasan pengguna informasi (*User Information Satisfaction*) mempengaruhi kualitas layanan sistem informasi (*overall quality*) secara positif dan signifikan.
- H₇ : *Servqual* sistem informasi (*IS Servqual*) mempengaruhi kualitas layanan sistem informasi (*overall quality*) secara positif dan signifikan.
- H₈ : Kualitas layanan sistem informasi (*overall quality*) mempengaruhi Kepuasan pengguna sistem informasi secara positif dan signifikan.

4. PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pengguna komputer untuk pekerjaan sehari-hari di RS Telogorejo Semarang. Agar mewakili keseluruhan populasi, maka jumlah sampel harus memadai. Dalam menghitung jumlah sampel, dapat dipakai rumus (Sekaran, 2006):

- S_x = Kesalahan standar penaksiran rata – rata
 S = Standar deviasi rata – rata sampel
 N = Jumlah elemen dalam populasi
 n = Ukuran sampel yang ditaksir

Dari tabel yang disediakan oleh Sekaran (2006), didapatkan rentang sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 260 sampel.

5. PENGUJIAN HIPOTESIS

Tabel 5.1 Uji Hipotesis

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
ISServqual	←	OverallQuality	.842	.111	7.569	***	par_4
UIS	←	OverallQuality	1.000				
Kn&In-UIS	←	UIS	1.000				
QIP-UIS	←	UIS	.925	.099	9.354	***	par_1
AESS-UIS	←	UIS	.485	.076	6.344	***	par_2
Rel-SQ	←	ISServqual	1.000				
Emp-SQ	←	ISServqual	1.311	.149	8.824	***	par_3
UserSatisfaction	←	OverallQuality	1.492	.161	9.289	***	par_19
UIS3	←	Kn&In-UIS	1.000				
UIS4	←	Kn&In-UIS	.807	.077	10.527	***	par_5
UIS5	←	Kn&In-UIS	.682	.067	10.164	***	par_6
UIS7	←	QIP-UIS	1.000				
UIS8	←	QIP-UIS	1.036	.069	14.924	***	par_7
UIS9	←	QIP-UIS	.951	.074	12.877	***	par_8
UIS10	←	QIP-UIS	1.326	.098	13.515	***	par_9
UIS6	←	AESS-UIS	1.000				
UIS11	←	AESS-UIS	.502	.105	4.790	***	par_10
SQ1	←	Rel-SQ	1.000				

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
SQ3	←	Rel-SQ	1.553	.130	11.922	***	par_11
SQ4	←	Rel-SQ	1.540	.130	11.866	***	par_12
SQ14	←	Emp-SQ	1.000				
SQ16	←	Emp-SQ	1.081	.100	10.808	***	par_13
SQ17	←	Emp-SQ	1.096	.105	10.469	***	par_14
SQ18	←	Emp-SQ	.884	.140	6.334	***	par_15
E1	←	UserSatisfaction	1.000				
E2	←	UserSatisfaction	1.050	.084	12.465	***	par_16
E3	←	UserSatisfaction	1.021	.054	18.839	***	par_17
E4	←	UserSatisfaction	1.029	.084	12.197	***	par_18

Selanjutnya, Tabel di bawah ini memperlihatkan hasil perhitungan terhadap kriteria *goodness of fit* dalam program AMOS 7, analisis konfirmatori dan *Structural Equation Modeling* dalam

penelitian ini dapat diterima sesuai model fit (Tabel 5.2). Berdasarkan model fit ini dapat dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Tabel 5.2 Goodness of Fit Index

Goodness of Fit Index	Cut-off Value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
Chi-Square	P=5% df=98 Chi-Square ≤ 124,342	573,675	Marjinal
Probabilitas	≥ 0,05	0,000	Marjinal
CMIN/DF	≤ 2,00	5,845	Marjinal
GFI	≥ 0,90	0,781	Marjinal
AGFI	≥ 0,90	0,696	Marjinal
TLI	≥ 0,95	0,762	Marjinal
CFI	≥ 0,95	0,806	Marjinal
RMSEA	≤ 0,08	0,140	Marjinal

6. ANALISIS SEM

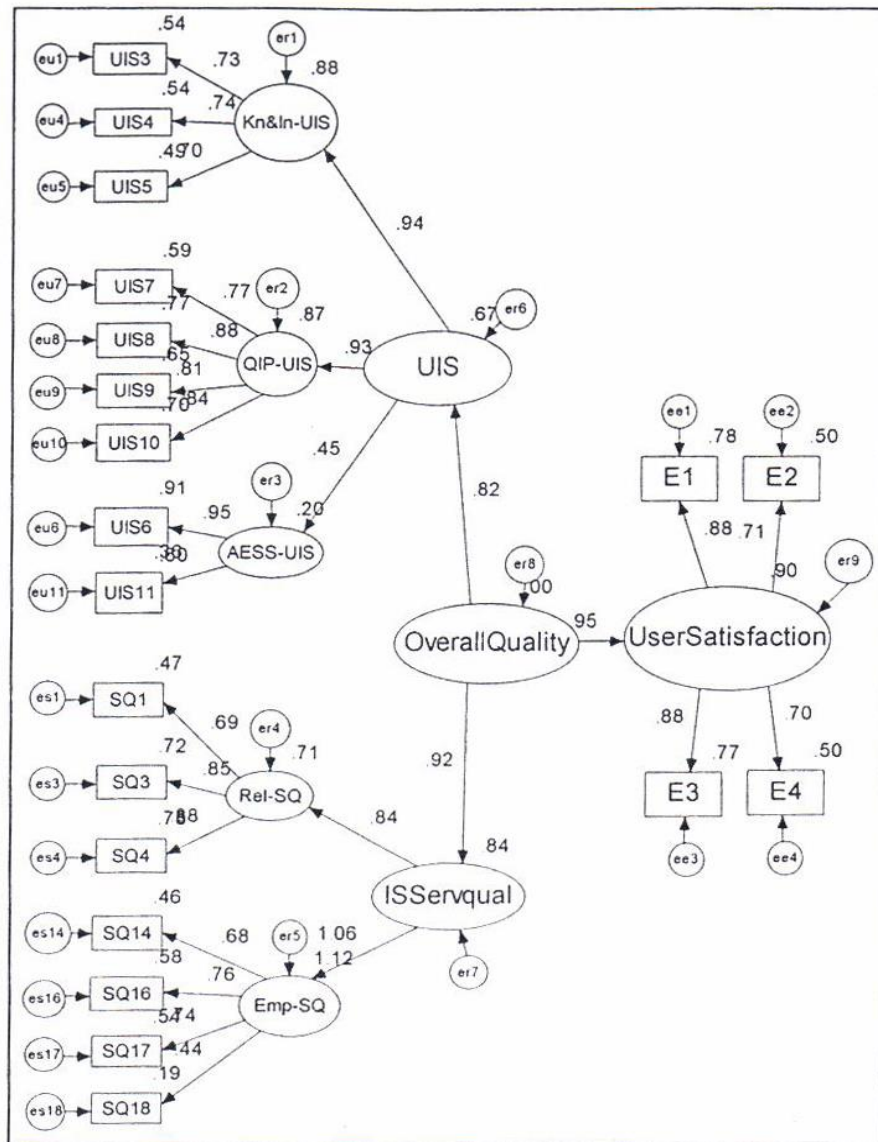
Uji kelayakan model keseluruhan dilakukan dengan menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM), yang sekaligus digunakan untuk menganalisis hipotesis yang diajukan. Hasil pengujian model melalui SEM adalah seperti yang ditampilkan dalam Gambar 6.1.

7. PEMBAHASAN

Dari hasil analisis dalam penelitian ini, didapatkan hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan sistem informasi dan kepuasan pengguna. Dari hasil tersebut, dapat diketahui bahwa suatu

keberhasilan sistem informasi tidak hanya cukup dengan menyediakan piranti keras, piranti lunak maupun jaringan yang memadai. Pengguna tidak akan puas dengan hanya disediakan piranti lunak, piranti keras maupun jaringan yang paling canggih tanpa mendapatkan kualitas layanan yang memadai. Dalam hal ini peran petugas sistem informasi sangat penting dalam menyediakan kualitas pelayanan yang memadai.

Dari segi kualitas layanan, dari model dapat dilihat bahwa kualitas layanan sistem informasi secara menyeluruh diukur melalui variabel UIS dan variabel *IS Servqual*. Dari hasil analisis terlihat bahwa hipotesis enam, kepuasan pengguna



Gambar 6.1
Hasil Analisis Structural Equation Model (SEM)

informasi (*User Information Satisfaction*) tidak mempengaruhi kualitas layanan sistem informasi (*overall quality*). Sedangkan hipotesis tujuh dimana *Servqual* sistem informasi (*IS Servqual*) mempengaruhi kualitas layanan sistem informasi (*overall quality*) secara positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor – faktor yang terdapat dalam variable UIS (pengetahuan dan keterlibatan, kualitas produk informasi, dan sikap petugas EDP dan layanan) tidak mempengaruhi kualitas layanan sistem

informasi secara keseluruhan (*overall quality*). Hal ini cukup mengejutkan karena pada penelitian Myerscough (2002) menunjukkan bahwa variabel ini secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Sedangkan variabel *IS Servqual* secara positif dan signifikan terbukti mempengaruhi kualitas layanan sistem informasi secara keseluruhan.

Variabel UIS sendiri sebenarnya diukur melalui variabel pengetahuan dan keterlibatan, kualitas produk informasi

dan sikap petugas EDP dalam memberikan pelayanan. Terlepas bahwa variabel UIS tidak signifikan dan tidak mempengaruhi kualitas layanan secara menyeluruh, perlu dicermati bahwa dari ketiga variabel tersebut dimana hanya variabel kualitas produk informasi dan sikap petugas EDP dalam melayani yang secara positif dan signifikan mempengaruhi variabel UIS. Variabel kualitas produk informasi memiliki angka CR sebesar 9,354 dan sikap petugas EDP dalam memberikan layanan mempunyai nilai CR sebesar 6,344. Masing masing mempunyai nilai $P < 0,001$. Angka ini memenuhi kriteria penerimaan $CR > 1,96$ dan $P \leq 0,05$. Sedangkan variabel pengetahuan dan keterlibatan terbukti tidak mempengaruhi variabel UIS.

Selain variabel UIS, kualitas layanan secara keseluruhan diukur melalui variabel *IS Servqual*. Variabel *IS Servqual* terdiri dari dua variabel pengukuran, yaitu reliabilitas dan empati. Variabel *IS Servqual* secara signifikan dan positif mempengaruhi kualitas layanan sistem informasi secara keseluruhan. Hal ini tampak dari nilai $CR = 7,569$ dan $P < 0,001$. Dari hasil pengukuran menampakkan bahwa hanya variabel empati yang juga secara positif dan signifikan mempengaruhi variabel *IS Servqual*. Nilai CR adalah 8,824 dan $P < 0,001$. Sedangkan variabel reliabilitas terbukti tidak positif dan signifikan mempengaruhi variabel *IS Servqual*. Hal ini membuat faktor empati memegang peranan penting dalam kualitas layanan sistem informasi secara keseluruhan. Dalam memberikan layanan, petugas sistem informasi diharapkan dapat

memberikan pelayanan yang lebih personal individu dan cukup. Hal ini akan sangat mempengaruhi kepuasan pengguna. Pengguna dapat menyadari bahwa sistem informasi bukanlah mesin yang dapat bekerja terus menerus tanpa gangguan dan mampu memenuhi semua kebutuhan informasi pengguna. Namun dengan berempati terhadap kebutuhan pengguna dan dapat mengerti pentingnya sistem informasi tersebut dalam kegiatan sehari-hari pengguna, maka petugas sistem informasi dapat memberikan layanan yang terbaik dan memuaskan pengguna sistem informasi.

Secara empiris, hal ini memang sesuai dengan kondisi yang ada di RS Telogorejo. Mayoritas pengguna sistem informasi bukanlah orang yang memiliki pengetahuan yang baik terhadap sistem informasi. Umumnya mereka menggunakan sistem informasi untuk memasukan data (*data entry*). Mereka belum mengetahui produk sistem diluar sistem yang mereka gunakan sehari-hari. Mereka juga tidak merasa perlu untuk terlibat atau memiliki pengetahuan tentang sistem informasi. Mereka umumnya juga tidak begitu mepedulikan kualitas informasi yang ada. Faktor-faktor ini yang mungkin menyebabkan variabel UIS tidak signifikan mempengaruhi kualitas layanan sistem informasi. Faktor budaya yang tidak terlalu menuntut pada masyarakat Jawa mungkin menyebabkan faktor reliabilitas menjadi tidak signifikan. Mereka umumnya dapat menerima dan menganggap wajar bila ada keterlambatan mengenai layanan. Hal ini dianggap wajar dan merupakan hal yang dapat ditolerir. Hal ini berbeda dengan masyarakat Barat

yang lebih menuntut ketepatan waktu. Sedangkan faktor empati merupakan salah satu hal yang dianggap penting dalam kebudayaan Jawa, sehingga hal ini menyebabkan faktor empati menjadi sangat penting dalam kualitas layanan.

Adapun perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya telah ada teori yang dapat menjelaskan fenomena ini. Kettinger dan kawan-kawan (Kettinger & Lee, 1995) melakukan suatu penelitian untuk membuktikan bahwa *Servqual* sistem informasi (*IS Servqual*) merupakan instrumen yang valid untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi. Mereka melakukan penelitian di empat negara, yaitu: Amerika Serikat, Belanda, Korea, dan Hong Kong. Hasil penelitian di Hong Kong dan Korea menunjukkan bahwa model yang diteliti tidaklah fit. Sedangkan di Belanda menunjukkan fit marginal. Mereka menemukan bahwa desain penelitian yang valid dan reliabel di Amerika Serikat, tidaklah valid untuk digunakan di seluruh negara (Kettinger & Lee, 1995). Ada satu faktor, yang disebut "Faktor Asia", yang dicurigai sebagai faktor yang membedakan dengan "Faktor Barat". Alasan yang mungkin adalah perbedaan budaya atau perbedaan maturitas dan atau evolusi sistem informasi (Kettinger & Lee, 1995).

Hasil penelitian ini menunjang penelitian Kettinger dan kawan – kawan bahwa dimensi empati mempunyai posisi penting di Asia, sedangkan dimensi reliabilitas tidak atau kurang berpengaruh (Kettinger & Lee, 1995). Dimensi – dimensi tersebut di atas juga menjelaskan mengapa faktor pengetahuan dan keterlibatan juga kurang berpengaruh

dalam penelitian ini. Keyakinan di Asia menyebabkan rendahnya keinginan untuk mempengaruhi atau mengontrol layanan yang mereka terima (Kettinger & Lee, 1995).

Hasil penelitian ini menimbulkan dugaan bahwa masih ada faktor – faktor lain yang mempengaruhi kualitas layanan sistem informasi yang belum tercakup dalam penelitian ini. Faktor – faktor ini mungkin lebih bersifat spesifik dan lokal sesuai dengan keadaan di Indonesia. Hal ini menimbulkan peluang bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian *Exploratory Factor Analysis* terhadap faktor – faktor tersebut. Kettinger dan Lee juga menyarankan agar dapat dikaji pengembangan versi lokal dari instrumen pengukuran untuk mencakup kondisi natural dari persepsi layanan sistem informasi pada di luar negeri (Kettinger & Lee, 1995).

8. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hipotesis satu: Pengetahuan dan keterlibatan pengguna (*knowledge and involvement*) tidak mempengaruhi kepuasan pengguna informasi (*User Information Satisfaction*).
- b. Hipotesis dua: Kualitas produk informasi (*quality product information*) mempengaruhi kepuasan pengguna informasi (*User Information Satisfaction*) secara positif dan signifikan.
- c. Hipotesis tiga: Sikap petugas EDP dan layanan (*attitude toward EDP*

staff and service) mempengaruhi kepuasan pengguna informasi (*User Information Satisfaction*) secara positif dan signifikan.

- d. Hipotesis empat: Reliabilitas (*reliability*) tidak mempengaruhi *Servqual* sistem informasi (*IS Servqual*).
- e. Hipotesis lima: Empati (*empahty*) mempengaruhi *Servqual* sistem informasi (*IS Servqual*) secara positif dan signifikan
- f. Hipotesis enam: Kepuasan pengguna informasi (*User Information Satisfaction*) tidak mempengaruhi kualitas layanan sistem informasi (*overall quality*).
- g. Hipotesis tujuh: *Servqual* sistem informasi (*IS Servqual*) mempengaruhi kualitas layanan sistem informasi (*overall quality*) secara positif dan signifikan.
- h. Hipotesis delapan: Kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas layanan sistem informasi (*overall quality*) secara positif dan signifikan.

9. SARAN

Saran yang dapat dikemukakan pada penelitian ini antara lain adalah:

- a) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel – variabel yang mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas layanan sistem informasi adopsi dari Amerika Serikat atau negara – negara Barat tidak serta merta juga cocok

untuk diterapkan di Indonesia. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian oleh Kettinger dan Lee dimana terdapat faktor Asia yang harus diperhatikan. Mereka juga menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan agar didapatkan instrumen yang sesuai dengan masing – masing negara.

- b) Penelitian ini telah membuktikan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna sistem informasi. Untuk itu penulis menyarankan agar penelitian ini dapat dilanjutkan untuk mengetahui faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas layanan sistem informasi di Indonesia maupun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi selain faktor kualitas layanan. Pengembangan instrumen penelitian ini akan sangat bermanfaat bagi praktisi sistem informasi untuk mengukur kualitas layanan yang telah diberikan.
- c) Penulis juga menyarankan agar pihak Rumah Sakit maupun pihak lain agar meningkatkan empati staf sistem informasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna sistem informasi di organisasi mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Babacus, Emin & Mangold, W. Glynn. 1992. *Adapting The Servqual Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation*. Health Science Research
- Burns, J.M., Couger, D., Ma, L. 1992.

- Motivating IT Professionals: The Hong Kong Challenge. *Information & Management*
- Carr, Christopher L. 2002. A Psychometric Evaluation of The Expectation, Perceptions, and Difference-Scores Generated by The IS-Adapted Servqual Instrument. *Decision Sciences* (Spring)
- Ferdinand, A. 2002. Structural Equation Model dalam penelitian manajemen. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. Model Persamaan Struktural: Konsep & Aplikasi Dengan Program AMOS 16.0. 2004. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang
- Hair, J. E., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. 1987. *Multivariate Data Analysis With Readings*. New York: MacMillan Publishing Co.
- Ives, Blake, Margrethe H. Olson, and Jack J. Baroudi. 1983. The Measurement of User Information Satisfaction. *Communications of the ACM* 26.10 (October)
- Kaplan, Jeffrey G. 1991. Effectiveness, Accountability, And Efficiency (Medical Care Management Information System). *Physician Executive*
- Kettinger, William J., Lee, C.C. 1994. Perceived Service Quality and User Satisfaction with The Information System Function. *Decision Science* (September/December)
- Kettinger, William J., Lee, C.C., & Lee, S. 1995. Global Measures of Information Measurement Service Quality: A Cross National Study. *Decision Science* (September/October)
- Kettinger, William J., & Lee, C. C. 1997. Pragmatic Perspectives on the Measurement of Information Systems Service Quality. *MIS Quarterly* 21.2 (June)
- Kettinger, William J., & Lee, C. C. 1999. Replication of Measures in Information Systems Research: The Case of IS ServQual. *Decision Sciences* 30.3 (Summer)
- Lee, Jungki. 2007. Servqual vs Servperf: Round 2 in A Multi-Cultural Setting (Quality Management). *Journal of Academy of Business and Economics*
- McLeod, Raymond Jr. 1995. *Management Information System: A Study of Computer-Based Information System*. 6th Edition. Prentice-Hall
- Myerscough, Mark A. 2002. Information System Quality Assesment: Replicating Kettinger And Lee's USISF/Servqual Combination. Eighth Americas Conference on Information System: Illinois State University
- O'Brien, James A. 1999. *Management Information System: Managing Information Technology In The Internetworked Enterprise*. McGraw-Hill
- Parasuraman. A, Zeithaml, Valerie A and Berry, Leonard L. 1988. SERVQUAL : A Multiple -Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service quality. *Journal of retailing* 64/1
- Pitt, Leyland F., Richard T. Watson, and C. Bruce Kavan. 1995. Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness. *MIS Quarterly* 19.2 (June)

Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business*. Wiley. 4th edition.

Van Dyke, Thomas P., Victor Prybutok, and Leon Kappelman. 1997. Measuring Information Systems Service Quality: Concerns on the Use of the SERVQUAL Questionnaire. *MIS Quarterly* 21.2 (June)

Van Dyke, Thomas P., Victor Prybutok, and Leon Kappelman. 1999. Cautions on the Use of the SERVQUAL Measure to Assess the Quality of Information Systems Services., *Decision Sciences* 30.3 (Summer)

