

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK,  
PELATIHAN DAN PENDIDIKAN TERHADAP APLIKASI TEKNOLOGI  
INFORMASI DAN PENGARUHNYA  
TERHADAP KINERJA RUMAH SAKIT DI PEKANBARU**

**Abdul Rachman, Ria Nelly Sari & Kasman Arifin**

**Magister Akuntansi FEB Universitas Riau**

**Email : abdul\_rachman1111@yahoo.co.id**

**ABSTRACT**

*The study aims to test scientifically about the influence of organizational culture, top management support, training and education of information technology application and its effect on hospital performance. Subjects in this study were directors, IT managers, financial managers, and other hospital management of 74 respondents. The data of this study were collected using several questionnaires such as information technology questionnaire, organizational culture, top management support, training and education, organizational performance with total items as much as 48 items. The technique used to analyze the data is Partial Least Square technique using smartPLS 2.0 M3 program. The results of hypothesis testing of this study resulted, the first the application of information technology affects the performance of the company, with a value of T-statistics 15.727 (above 1.96). Second, organizational culture has an influence on the application of information technology, with a value of T-statistics 2.899 (above 1.96). Third, top management support influences the application of information technology with the value of T-statistic 2.834 (above 1,96). Fourth, training and education affect the application of information technology with the value of T-Statistic 4.448 (above 1.96). The results of this study can be concluded that organizational culture, top management support, training, and education can affect the use of information technology and ultimately impact on company performance.*

*Keyword: Organizational culture, top management support, training and education, application of information technology, company performance.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara ilmiah tentang pengaruh budaya organisasi, dukungan manajemen puncak, pelatihan dan pendidikan terhadap aplikasi teknologi informasi dan pengaruhnya terhadap kinerja rumah sakit. Subjek dalam penelitian ini adalah direktur, manajer TI, manajer keuangan, dan manajemen rumah sakit lainnya sebanyak 74 responden. Data hasil penelitian ini dikumpulkan menggunakan beberapa kuesioner diantaranya kuesioner teknologi informasi, budaya organisasi, dukungan manajemen puncak, pelatihan dan pendidikan, kinerja organisasi dengan jumlah keseluruhan item sebanyak 48 item. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah teknik *Partial Least Square* dengan menggunakan program smartPLS 2.0 M3. Hasil pengujian hipotesis penelitian ini menghasilkan, pertama aplikasi teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja perusahaan, dengan nilai T-statistik 15.727 (diatas 1,96). Kedua, budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap aplikasi teknologi informasi, dengan nilai T-statistik 2.899 (diatas 1,96). Ketiga, dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap aplikasi teknologi informasi dengan nilai T-statistik 2.834 (diatas 1,96). Keempat, pelatihan dan pendidikan berpengaruh terhadap aplikasi teknologi informasi dengan nilai T-Statistik 4.448 (diatas 1,96). Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi, dukungan manajemen puncak, pelatihan dan pendidikan dapat

mempengaruhi penggunaan teknologi informasi dan berdampak pada kinerja perusahaan.

Kata Kunci: Budaya organisasi, dukungan manajemen puncak, aplikasi teknologi informasi, pelatihan dan pendidikan, kinerja perusahaan.

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia kesehatan di Indonesia sangat pesat. Terlihat dari jumlah rumah sakit yang terus bertambah. Penambahan jumlah rumah sakit tidak hanya di kota-kota besar, tetapi juga sampai ke pelosok wilayah di Indonesia seperti di Pekanbaru. Menurut Catatan Dinas Kesehatan Provinsi Riau, pada tahun 2014 terdapat 21 rumah sakit yang ada di Pekanbaru (Data Dinas Kesehatan, 2014). Perkembangan jumlah Rumah Sakit ini didorong oleh kondisi ekonomi di Provinsi Riau yang semakin baik, sehingga menarik minat investor menanamkan modalnya di bidang kesehatan di Kota Pekanbaru.

Perkembangan Rumah sakit menjadi hal positif bagi kesehatan masyarakat. Dimana masyarakat dengan mudah mendapatkan layanan kesehatan. Namun disisi lain, rumah sakit di hadapkan pada berbagai tuntutan yang berasal dari perubahan-perubahan yang terjadi akibat kemajuan teknologi, globalisasi, kompetisi yang semakin tinggi dan perilaku pasien yang semakin kritis dalam memilih pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu meningkatkan kemampuan kompetisi dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Parasuraman (2009) bahwa pendapatan rumah sakit sangat bergantung kepada pasien sehingga rumah sakit perlu meningkatkan dan mempertahankan kunjungan pasien dengan menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Awal tahun 2014 merupakan tahun yang sangat penting dalam perkembangan sistem kesehatan Indonesia begitu juga rumah sakit di Pekanbaru, karena untuk pertama kalinya Indonesia menerapkan pembiayaan baru yakni Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Sistem pembiayaan baru ini sangat mempengaruhi perilaku masyarakat dan provider pelayanan kesehatan. Pada permulaan diterapkannya BPJS, banyak masyarakat melakukan antrian panjang untuk mendaftar menjadi anggota BPJS. Rumah sakit mengalami *overcapacity* hingga terpaksa menolak pasien, begitu juga klinik dan rumah sakit beramai-ramai mendaftar untuk bekerjasama dengan BPJS.

Dalam perjalanan pelayanan rumah sakit melalui BPJS ini banyak hal yang telah terjadi pada rumah sakit, misalnya banyaknya pasien yang dirujuk tidak mampu ditangani oleh rumah sakit yang telah bergabung dalam BPJS terutama pada 155 jenis penyakit yang harus ditangani berdasarkan peraturan BPJS. Disamping itu, sistem rujukan antara rumah sakit yang merujuk dengan rumah sakit yang dirujuk belum berjalan dengan baik, tidak berjalan dengan baik komunikasi untuk melakukan tindak *follow up* pasien, ditambah lagi dengan ketidakjelasan biaya pelayanan dikalangan internal rumah sakit dapat berdampak pada berbagai perilaku negatif.

Permasalahan juga terjadi pada area budaya organisasi rumah sakit di Pekanbaru. Permasalahan tersebut seperti kerjasama antar-spesialis masih sulit dilakukan dan tidak ada keharusan yang memaksa, akreditasi khususnya bagi sebagian besar rumah sakit swasta, dilakukan untuk "sekedar" memenuhi standar ijin operasional rumah sakit atau untuk kenaikan kelas rumah sakit, dalam menyusun perencanaan dan pengambilan keputusan, data internal dan eksternal

RS belum dimanfaatkan secara optimal. Kemudian ketidakjelasan biaya pelayanan dikalangan RS dapat berdampak berbagai perilaku yang negatif.

Di tahun 2015 rumah sakit dihadapkan pada pembenahan sistem rujukan, seluruh karyawan dan manajemen rumah sakit dituntut untuk lebih *aware* terhadap konsekuensi biaya dari berbagai tindakan dan keputusan. Disamping itu, dengan berkembangnya bisnis rumah sakit di Pekanbaru menyebabkan tingkat persaingan antara rumah sakit semakin tinggi terutama dalam pemasarannya. Ini merupakan permasalahan yang harus dihadapi oleh rumah sakit.

Dalam rangka meningkatkan daya saing di era globalisasi ini, rumah sakit perlu melakukan reformasi manajemen rumah sakit dengan harapan berbagai masalah manajemen dalam efisiensi, produktivitas, kualitas dan tanggungjawab terhadap pasien dapat terselesaikan (Yahya, 2006) sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan merupakan gambaran kinerja suatu rumah sakit.

Kinerja perusahaan (rumah sakit) merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam periode tertentu yang mengacu pada standar yang ditetapkan. Kinerja juga merupakan kemampuan kerja yang ditunjukkan dengan hasil kerja.

Penilaian terhadap kegiatan rumah sakit adalah hal yang sangat diperlukan dan sangat diutamakan. Kegiatan penilaian kinerja organisasi atau instansi seperti rumah sakit mempunyai banyak manfaat terutama bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap rumah sakit tersebut. Bagi pemilik rumah sakit, hasil penilaian kinerja memberikan informasi tentang kinerja manajemen yang telah diberikan kepercayaan untuk mengelola sumber daya rumah sakit. Penilaian ini juga dapat melihat capaian keberhasilan yang telah diperoleh perusahaan/rumah sakit.

## TINJAUAN TEORITIS

Dalam mencapai keberhasilan kinerja rumah sakit perlu pemanfaatan aplikasi teknologi informasi karena aplikasi teknologi informasi sebagai suatu kebutuhan yang tidak dapat ditinggalkan (Ratnaningsih, 2014). Edison, Manuere, Joseph & Gutu (2012) mengatakan bahwa teknologi informasi mampu memberikan kesempatan bagi pebisnis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengambilan keputusan sehingga memungkinkan perusahaan mencapai keunggulan yang kompetitif.

Purba (2007) juga mengatakan bahwa sistem informasi dan teknologi yang telah menjadi komponen yang penting dan luas perannya bagi keberhasilan perusahaan karena dapat membantu kegiatan, meningkatkan efisiensi, efektivitas, komunikasi, kolaborasi dan daya saing perusahaan. Penggunaan teknologi informasi ini juga diterapkan oleh rumah sakit yang ada di Pekanbaru.

Pemanfaatan teknologi informasi dipandang sebagai alat yang digunakan oleh perusahaan untuk menyelesaikan tugas karyawan dan mencapai tujuan perusahaan. Penggunaan teknologi informasi dalam perusahaan akan mendukung kegiatan perusahaan yakni dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya operasional, meningkatkan pengambilan keputusan, meningkatkan hubungan dengan pelanggan dan mengembangkan strategi perusahaan. Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan daya saing perusahaan agar tidak tersisih dalam lingkungannya (Kustono, 2011). Keefektifan teknologi informasi yang mengukur keunggulan daya saing yang dapat diciptakan oleh perusahaan.

Dalam meningkatkan kinerja perusahaan haruslah diperhatikan peningkatan kinerja teknologi informasi. Peningkatan teknologi tidak terlepas dari berbagai faktor. Teknologi informasi dapat dipengaruhi oleh nilai-nilai budaya organisasi, sebab dengan nilai-nilai budaya dapat meningkatkan efisiensi dan inovasi organisasi. Budaya organisasi merupakan sistem informasi yang meliputi penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisasi dan mengarahkan perilaku organisasinya. Budaya organisasi juga dapat menjadi instrumen keunggulan kompetitif utama, yaitu dengan budaya organisasi dapat menjawab atau mengatasi tantangan lingkungan dengan cepat dan tepat (Soedjono, 2005).

Budaya berperan penting dalam proses manajerial, baik secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi teknologi informasi (Leidner & Kayworth, 2006). Suksesnya implementasi teknologi informasi adalah dengan adanya keyakinan dan nilai (Ovaska, 2009). Ovaska (2009) juga menyebutkan bahwa keyakinan tersebut merupakan keyakinan perusahaan pada pengembangan teknologi informasi, sedangkan nilai berupa pemahaman pengembangan terhadap lingkup bisnis perusahaan.

Berdasarkan pandangan teori *Theory of Reason Action* (TRA) dari Fishbein dan Ajzen (2010) yang menyatakan bahwa faktor yang dapat menentukan perilaku penerimaan teknologi pada individu, salah satunya adalah: norma atau *subjective norm* atau faktor sosial (Ajzen dan Fishbein, 2010, Fishbein dan Ajzen, 2010).

Robbins & Judge (2008) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah sebuah sistem pemaknaan bersama dibentuk oleh warganya yang sekaligus menjadi pembeda dengan organisasi lain. Sistem pemaknaan bersama merupakan seperangkat karakter kunci dari nilai-nilai organisasi. Robbins & Judge (2008) menyatakan bahwa ada tujuh ciri-ciri utama yang secara keseluruhan mencakup esensi dari budaya organisasi yakni *pertama*, Inovasi dan pengambilan keputusan (*Innovation and risk taking*), *kedua*, Perhatian terhadap detail (*Attention to detail*). *Ketiga*, Orientasi terhadap hasil (*Outcome orientation*). *Keempat*, Orientasi terhadap orang (*People Orientation*). *Kelima*, Orientasi team (*team orientation*). *Keenam*, Keagresifan. *Ketujuh*, Stabilitas.

Dalam implementasi teknologi informasi di rumah sakit bukan hal yang mudah, diperlukan adanya dukungan eksekutif. penelitian Huang (2015) menyatakan dukungan manajemen puncak merupakan hal yang penting dalam penggunaan teknologi informasi dalam mencapai tujuan dan meningkatkan kemampuan bisnis.

Dukungan manajemen puncak adalah pihak yang bertanggung jawab atas penyediaan pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi. Tingkat dari dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak tersebut bagi sistem informasi organisasi dapat menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi (Hashmi, 2010).

Adapun komponen-komponen dukungan manajemen puncak menurut Paulraj (2007) adalah *Decision Quality* (Keputusan yang berkualitas), *Decision Acceptance* (Penerimaan Keputusan), *Satisfaction with the Decision Process* (Kepuasan dengan proses keputusan), *Development of Participant Skills* (Membangun keahlian partisipan)

Aplikasi teknologi informasi juga tidak terlepas dari pengetahuan dan kompetensi yang dimiliki karyawan. Marler, Liang, Dulebohn (2006) menyatakan bahwa pelatihan dan pendidikan berperan penting dalam memfasilitasi karyawan dalam menerima teknologi informasi. Sebelum menerima atas sistem yang baru,

karyawan terlebih dahulu akan mengetahui adanya perubahan tersebut dan kemudian akan berusaha untuk memahaminya. Hal tersebut dapat dicapai melalui pelatihan yang tepat. Pelatihan juga akan meningkatkan rasa percaya diri karyawan dalam menghadapi sistem teknologi informasi yang baru.

Nitisemito (2007) memberikan pengertian tentang *Training* atau pendidikan dan pelatihan adalah suatu kegiatan dari perusahaan atau instansi yang bermaksud untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan dari karyawan. Flippo menyebutkan pendidikan dan pelatihan merupakan suatu tindakan untuk meningkatkan pengetahuan dan kecakapan seorang karyawan untuk dapat melaksanakan suatu pekerjaan tertentu. Dimensi dan Indikator pelatihan menurut Rivai & sagala (2010), yakni Materi Pelatihan, Metode Pelatihan, Pelatih (*Instruktur*), Peserta Pelatihan, Sarana Pelatihan.

Penelitian ini melibatkan Direktur, Kepala Keuangan, Kepala TI dan Manajemen lainnya di Rumah Sakit di Pekanbaru. Dalam penelitian ini penulis berusaha menyajikan secara deksripsi mengenai pengaruh budaya organisasi, dukungan manajemen puncak, pelatihan dan pendidikan karyawan terhadap aplikasi teknologi informasi dan pengaruhnya terhadap kinerja rumah sakit di Pekanbaru.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini ada 4 yaitu :

- a. Aplikasi Teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.
- b. Budaya organisasi berpengaruh terhadap Aplikasi teknologi informasi.
- c. Dukungan Manajemen Puncak Berpengaruh Terhadap Aplikasi Teknologi Informasi.
- d. Pelatihan dan pendidikan berpengaruh terhadap Aplikasi teknologi informasi

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan secara random (Sugiyono, 2012). Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data rumah Sakit Pekanbaru. Data ini juga diperoleh dari kuesioner yang diberikan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh rumah sakit yang ada di Pekanbaru sebanyak 21 rumah sakit. Adapun sampelnya adalah Direktur, Manajer TI, Manajer Keuangan dan Manajemen lainnya yang berjumlah 6 orang di masing-masing rumah sakit. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh/Sensus. Alat ukur berupa angket yang ditelaah disusun berdasarkan teori-teori setiap variabel. Angket yang digunakan adalah angket tentang Aplikasi teknologi informasi, budaya organisasi, dukungan manajemen puncak, pelatihan dan pendidikan, dan Kinerja perusahaan.

Variabel aplikasi teknologi informasi diukur dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Wilkinson, While & Roberts, (2008) dimana variabel aplikasi TI dibentuk oleh tiga indikator yakni pemakaian telepon dan faksimili, Pemakaian Komputer, dan pemakaian internet-internet. Kuesioner ini terdiri atas 8 item dengan nilai cross loading dan outer loading bergerak dari 0,633-0,819 dengan reliabilitas 0,900. Kuesioner kedua adalah budaya organisasi. Kuesioner budaya organisasi ini disusun berdasarkan teori dari Robbins & Judge (2008) dimana indikator budaya organisasi adalah inovasi dan keberanian mengambil resiko,

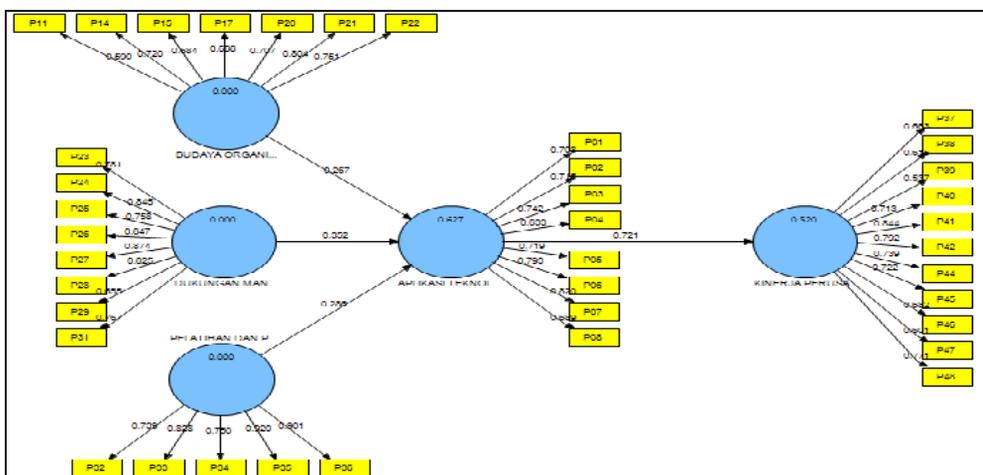
Perhatian pada hal-hal yang rinci, orientasi hasil, orientasi orang, orientasi tim, keagresifan, stabilitas atau kemantapan. Instrument ini terdiri dari 14 item dengan nilai cross loading dan outer loading berkisar antara 0,590-0,804 dengan reliabilitas 0,875.

Instrument ketiga adalah dukungan manajemen puncak. Kuesioner ini disusun berdasarkan Handayani (2010) indikator meliputi partisipasi dan keterlibatan dan dukungan sumber daya keuangan. Kuesioner ini terdiri dari 9 item dengan nilai cross loading dan outer loading berkisar antara 0,654-0,873 dengan nilai reliabilitas 0,932. Instrument keempat pelatihan dan pendidikan. Kuesioner ini disusun berdasarkan teori dari Rivai & Sagala (2010) yang menyebutkan indikator pelatihan dan pendidikan yakni yakni materi pelatihan, metode pelatihan. Pelatih, peserta pelatihan, dan sarana pelatihan. Kuesioner ini terdiri dari 5 item dengan nilai cross loading dan outer loading berkisar antara 0,738-0,920 dengan nilai reliabilitas sebesar 0,887. Instrument kelima adalah kinerja perusahaan. Variabel ini diukur dengan beberapa indikator yang dikembangkan oleh Kaplan & Norton (2011) diantaranya adalah pertama, perspektif yang melihat ukuran finansial, Kedua perspektif bisnis internal, Ketiga, indikator Pembelajaran dan pertumbuhan yakni berkaitan kemampuan pekerja dalam melakukan pekerjaannya. Kuesioner ini terdiri dari 12 item dengan nilai cross loading dan outer loading berkisar antara 0,537-0,843 dengan nilai reliabilitas 0,913.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data SEM *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan program smartPLS.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam analisis PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang ada di dalam hipotesis dilakukan dengan menggunakan simulasi. Metode yang digunakan adalah metode *bootstrap* terhadap sampel. Pengujian dengan *bootstrap* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Hasil pengujian dengan *bootstrapping* dari analisis PLS dapat dilihat pada *output result for inner weight* yang disajikan pada gambar model struktur berikut:



### Struktur Model Penelitian

Uji hipotesis dilakukan dengan pengaruh langsung dari setiap variabel dengan melihat t-statistik dan *original sampel (O)*. Nilai t-statistik menunjukkan signifikansi konstruk, sedangkan *original sample (O)* menunjukkan sifat hubungan antar konstruk (positif atau negative), baik pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung. Berikut tabel pengaruh langsung antar variabel.

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Hipotesis**

	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STERR )	Keputusan
aplikasi teknologi informasi -> kinerja Perusahaan	0.721150	15.727909	Diterima
Budaya Organisasi -> Aplikasi Teknologi Informasi	0.266669	2.899149	Diterima
Dukungan Manajemen Puncak -> Aplikasi Teknologi Informasi	0.352143	2.830479	Diterima
Pelatihan dan Pendidikan -> Aplikasi Teknologi Informasi	0.286068	4.448464	Diterima

Dalam pengujian hipotesis yakni melihat signifikansi antar konstruk, digunakan standar nilai = 5%, maka  $t=1,960$ . Dianggap signifikan apabila memenuhi kriteria t-statistik lebih besar daripada 1,960.

Hipotesis pertama didukung secara statistik dibuktikan dengan nilai T-Statistik signifikan pada level alpha 5% yaitu sebesar 15.727 (diatas 1,96) dengan koefisien jalur sebesar 0.721. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan.

Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi teknologi informasi memberikan dampak yang positif bagi kinerja perusahaan. Aplikasi teknologi informasi mampu memberikan kemampuan perusahaan dalam menghadapi kompetisi pasar. Perusahaan yang mengadopsi TI akan dapat memperbaiki kinerja perusahaan, seperti penurunan biaya dan waktu transaksi dan koordinasi diantara rekan bisnis, memperluas pasar dengan biaya lebih murah dan lebih mudah serta mengembangkan dan menciptakan pasar baru.

Penelitian Oviliani (2000) menjelaskan keuntungan yang dapat diperoleh dari berbisnis melalui TI internet adalah penghematan biaya mencapai 35%, pelayanan konsumen mencapai 32%, peningkatan penghasilan mencapai 18%. Dengan adanya jaringan TI maka akan didapat pekerjaan lebih praktis dan efisien.

Informasi teknologi akan menghasilkan perubahan dalam bagaimana karyawan dalam perusahaan melakukan pekerjaan dan apa yang dilakukannya dalam kehidupan. Teknologi informasi membantu dalam pengembangan percepatan kualitas kinerja perusahaan, sehingga pekerjaan yang saat ini sulit, tidak mungkin dilakukan dan tidak ekonomis akan menjadi mudah dilakukan dalam rutinitas pekerjaan.

Pemanfaatan TI ini telah dibuktikan dari penelitian ini sangat penting dalam kemajuan rumah sakit. Dengan adanya TI maka dimudahkan dalam efisiensi, koordinasi, penjualan dan pelayanan di rumah sakit. Karyawan bekerja sangat produktif dengan proses yang efisien. Dalam koordinasi kerja dapat meningkat kerja sama dan komunikasi dengan berbagai pilihan dengan efektif dan jelas. Sedangkan

manfaat yang diperoleh adalah luasnya jangkauan untuk memahami pangsa pasar rumah sakit, dan dapat meningkatkan layanan kepada pasien dan lebih kompetitif.

Pemanfaatan TI ini telah dibuktikan dari penelitian ini sangat penting dalam kemajuan rumah sakit. Dengan adanya TI maka dimudahkan dalam efisiensi, koordinasi, penjualan dan pelayanan di rumah sakit. Karyawan bekerja sangat produktif dengan proses yang efisien. Dalam koordinasi kerja dapat meningkat kerja sama dan komunikasi dengan berbagai pilihan dengan efektif dan jelas. Sedangkan manfaat yang diperoleh adalah luasnya jangkauan untuk memahami pangsa pasar rumah sakit, dan dapat meningkatkan layanan kepada pasien dan lebih kompetitif.

Hipotesis kedua didukung secara statistik dibuktikan dengan nilai T-Statistik signifikan pada level alpha 5% yaitu sebesar 2,899 (diatas 1,96) dengan koefisien jalur sebesar 0,266. Hal ini membuktikan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap aplikasi teknologi informasi. Hal ini berarti hipotesis 2 diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap aplikasi teknologi informasi.

Martins & Terblanche (2005) menggambarkan bahwa budaya organisasi dengan nilai, norma, dan kepercayaan yang merupakan inovasi teknologi yang tak ternilai harganya. Studi ini menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki potensi untuk transformasi struktur organisasi dan proses organisasi (Ozigbo, 2013). Keberhasilan perusahaan secara global membutuhkan pemahaman terhadap perbedaan budaya dalam mempertahankan dan berhasil dalam menyebarkan atau mengaplikasikan teknologi informasi.

Teknologi merupakan komponen yang penting dalam pembuatan keputusan. Manager dalam semua level harus mengandalkan atau menggunakan TI dalam membuat keputusan. Banyak peneliti menghasilkan penelitian yang menunjukkan bukti bahwa penggunaan TI banyak mempengaruhi perilaku khusus dari budaya yang berbeda. Seperti Teng & Calhoun mengukur dua dimensi TI dan diartikan oleh dua tipe keputusan dan dia menunjukkan bahwa TI mempengaruhi pengambilan keputusan pada manager dan professional dengan bantuan teknologi seperti perhitungan komputer dan komunikasi dengan teknologi.

Rumah sakit telah menerapkan budaya organisasi berlandaskan teknologi informasi. Perkembangan rumah sakit diikuti dengan pengembangan budaya teknologi. Rumah sakit di Pekanbaru menerapkan pelayanan melalui teknologi untuk mempermudah pelayanan. Pekerjaan tidak lagi dilakukan dengan manual, semua telah menggunakan jaringan internet agar memudahkan dalam proses komunikasi dan proses pekerjaan. Prinsip yang diterapkan rumah sakit dalam bekerja adalah cepat, tepat, transparan, komunikasi lancar, dan tepat dalam pengambilan keputusan, hal ini dapat mudah tercapai dengan adanya aplikasi teknologi informasi.

Penelitian Al-Gahtani (2004) dalam Handayani (2010) menunjukkan adanya hubungan yang positif antara budaya organisasi dengan penggunaan teknologi informasi di dalam perusahaan. Perusahaan yang mempunyai kemampuan dalam mengadopsi teknologi baru, maka organisasi tersebut cenderung akan mempunyai tingkat penggunaan teknologi informasi yang lebih efektif dan akan dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Hipotesis ketiga didukung secara statistik dibuktikan dengan nilai T-Statistik signifikan pada level alpha 5% yaitu sebesar 2.830 (diatas 1,96) dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,352. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap aplikasi teknologi informasi. Artinya bahwa hipotesis 3 diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap aplikasi teknologi informasi. Sarosa dan Zowghi (2005) menyatakan bahwa dukungan pemilik-manager puncak dapat berupa pengetahuan mereka tentang TI dan persepsi akan manfaat yang diperoleh dari penggunaan TI. Dukungan manajemen puncak dapat berupa penyediaan prasarana dasar yakni penyediaan listrik dan sarana telekomunikasi. Peran manajemen puncak bervariasi mulai dari penyedia informasi tentang inovasi teknologi, penyedia bantuan finansial, pelaksana dan pengembangan terpadu, sehingga dengan adanya intervensi dan dorongan dari pimpinan puncak dalam aplikasi TI akan mendorong proses pembelajaran teknologi (Endraswari, 2006).

Dukungan manajemen puncak sangat penting dalam pengembangan teknologi informasi di perusahaan, manajemen puncak berperan aktif mempelajari manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan TI dan menggunakannya dalam aktivitas perusahaan sehari-hari.

Hipotesis keempat didukung secara statistik dibuktikan dengan nilai T-Statistik signifikan pada level alpha 5% yaitu sebesar 4.448 (diatas 1,96) dengan koefisien jalur sebesar 0.286. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelatihan dan pendidikan berpengaruh terhadap aplikasi teknologi informasi. Dengan demikian hipotesis 4 diterima. Analisis data menunjukkan bahwa pelatihan dan pendidikan berpengaruh terhadap aplikasi teknologi informasi. Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa pelatihan dan pendidikan memiliki peran dalam memfasilitasi karyawan dalam menerima aplikasi teknologi informasi yang diterapkan di dalam perusahaan (Marler, Liang, & Dulebohn, 2006). Pelatihan dan pendidikan adalah penting tidak hanya untuk memfasilitasi karyawan bagaimana mempelajari teknologi tetapi juga untuk mengelola persepsi dan sikap karyawan tentang teknologi informasi (Marler et al., 2006).

Pelatihan dan pendidikan yang dilakukan organisasi memiliki manfaat bagi pencapaian tujuan organisasi. Intervensi pelatihan yang efektif bagi perusahaan harus mencapai setidaknya dua tujuan penting. Pertama, pelatihan harus memfasilitasi pembelajaran bagaimana untuk menggunakan sistem teknologi. Karyawan, sebagai pengguna, harus mengetahui bagaimana menggunakan sistem software teknologi informasi untuk membantu pekerjaan dan meningkatkan kinerja mereka. Kedua, pelatihan harus membentuk sikap positif karyawan terhadap aplikasi teknologi informasi.

Dalam mengevaluasi structural model dapat dilakukan dengan melihat *R-square* untuk konstruk dependen, serta ditunjukkan dengan *t*-hitung dan *path coefficient*. *R-Square* menunjukkan sejauh mana suatu konstruk dapat menjelaskan model atau dengan kata lain untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen dan apakah mempunyai pengaruh substantif. Berikut model structural *inner model*.

**Tabel 1**  
**Model Structural**

	R Square
Aplikasi Teknologi Informasi	0.626958
Budaya Organisasi	
Dukungan Manajemen Puncak	
Kinerja Perusahaan	0.520058
Pelatihan dan Pendidikan	

Dari tabel di atas dapat diperoleh nilai R-Square variabel Aplikasi Teknologi Informasi sebesar 0,6235, artinya adalah sebesar 62,35% variabel Aplikasi Teknologi Informasi dipengaruhi oleh Budaya Organisasi, Dukungan Manajemen Puncak serta Pelatihan dan Pendidikan. Selanjutnya diperoleh nilai R-Square variabel Kinerja Perusahaan sebesar 0,5936, artinya adalah bahwa sebesar 59,36% Kinerja Perusahaan dipengaruhi oleh Budaya Organisasi, Dukungan Manajemen Puncak, Pelatihan dan Pendidikan serta Aplikasi Teknologi Informasi

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi, dukungan manajemen puncak, pelatihan dan pendidikan berpengaruh terhadap aplikasi teknologi informasi dan berdampak pada kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik budaya organisasi, dukungan manajemen puncak, dan pelatihan dan pendidikan maka semakin baik aplikasi teknologi informasi dan kinerja rumah sakit. Diharapkan dari hasil penelitian ini rumah sakit dapat meningkatkan dan mempertahankan budaya organisasi yang positif, meningkatkan dukungan dari pimpinan puncak dan memberikan pelatihan dan pendidikan bagi karyawan agar aplikasi teknologi semakin baik dan dapat menunjang kinerja rumah sakit

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Gahtani, Said S., 2004. "Computer Technology Acceptance Success Factors in Saudi Arabia: An Exploratory Study". *Journal of Global Information Technology Management*. Vol 7 No.1.
- Dinas Kesehatan Provinsi Riau, 2014. Profil Kesehatan Provinsi Riau 2015. Penerbit:Dinas Kesehatan Provinsi Riau. Pekanbaru.
- Edison, G., Manuere, F, Joseph, M., and Gutu, K. 2012. Evaluation of Factors Influencing Adoption of Accounting Informasi by Small to Medium Enterprises in Chinhoyi. *Journal of Contemporary Research in Bussiness*, 4(6), pp: 1126-1141.
- Endraswari, R. M. 2006. *Faktor-faktor yang mempengaruhi aplikasi teknologi informasi dan pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan (studi pada UKM kerajinan tangan Bantul, Yogyakarta)*. PROGRAM PASCA SARJANA UNIVERSITAS DIPONEGORO. Retrieved from <http://eprints.undip.ac.id/19141/>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (2010). *Predicting and changing behavior: The reasoned action approach*. New York: Taylor & Francis
- Handayani, R. 2010. "Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Efektivitas Sistem Informasi pada Organisasi Sektor Publik". *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 12, No 1, Mei 2010: 26-40.
- Hashmi, K. 2010. *Introduction and Implementation of Total Quality Management (TQM)*, [www.isisigma.com](http://www.isisigma.com).

- Huang, L. K. 2015. Exploring factors affecting top management support of it implementation: A stakeholder perspective in hospital. *Journal of Information Technology Management*, XXVI, 31–45.
- Kaplan, Robert S. & Norton, David P. (2011). *Using The Balanced Scorecard As A Strategic Management System*. Harvard Business Review.
- Leidner, Dorothy E., Kayworth, T. 2006. *A Review of Culture in Information Systems Research: Toward a Theory of Information Technology Culture Conflict*. *Management Information Systems Quarterly* (30:2).
- Marler, J. H., Liang, X., & Dulebohn, J. H. 2006. Training and Effective Employee Information Technology Use. *Journal of Management*, 32(5), 721–743. <https://doi.org/10.1177/0149206306292388>
- Martin, E.W., Brown, C. V., OeHayes, O. W., Hoffer, J. A., & Perkins, W. C. 2005. *Managing Information Technology*. Prentice-Hall.
- Nitisemito, A. S. 2008, *Manajemen Personalia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ovaska, Paivi ., 2009. *A Case Study of Systems Development in Custom IS Organizational Culture Information Development*. 2009. 405-416, DOI:10.1007/978-0-387-68772-8\_31 [www.springerlink.com/index/qn29.pdf](http://www.springerlink.com/index/qn29.pdf)
- Oviliani, Yenty Yuliana. 2000. Penggunaan Teknologi Internet dalam Bisnis. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 2, No. 1, Mei, pp. 36 – 52
- Ozigbo, N. C. 2013. Impact of Organizational Culture and Technology on Firm Performance in the Service Sector. *Communications of the IIMA*, 13(1).
- Parasuraman. Z. 2009. *Service Quality: A Conceptual Framework For Understanding e-implication for Future Research and Managerial Practice*: Msi Monograph New York.
- Paulraj, A. Nabar, R & Gore, D. 2007. *Introduction to Space-Time Wireless Communications*, Cambridge Univ. Press.
- Purba, E. L. 2007. *Akseptansi dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pematang Siantar*. Tesis (dipublikasikan). Yogyakarta: Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.
- Ratnaningsih, Indah. 2014. Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen, Pengetahuan Partisipasi Manajemen, serta Pengetahuan Manajer Akuntansi terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi pada Hotel Berbintang di Kabupaten Badung. *Skripsi* Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Robbins, Stephen P., and Timothy Judge. 2008. *Organization Behavior, 13th Edition*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.,
- Rivai, V. & Sagala, E.J. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

- Sarosa, & Zowghi. D. 2005. *Information Technology Adoption Process Within Indonesian SMEs: An Empirical Study*. Paper Presented at the Proceedings the 16th Australasian Conference On Information Systems, Sydney.
- Soedjono. 2005. "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan pada Terminal Penumpang Umum di Surabaya". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 7. No 1. hal 22-47.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Wilkinson, While & Roberts. 2008. Measurement of information and communication technology experience and attitudes to e-learning of students in the healthcare professions: integrative review. *Journal of Advanced Nursing*, 65(4), 755-772.
- Yahya, A.A. 2006. *Konsep dan Program patient Safety*. Konvensi Nasional Mutu Rumah Sakit ke IV, Bandung