



Pengaruh Sistem Informasi Kesehatan dan Kompetensi Tenaga Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien melalui Mutu Pelayanan

(Studi pada RSUD Sumberglagah Mojokerto)

Nunik Suciati^{1*}, Chamariyah², Wasis Budiarto³

¹⁻³ Universitas Wijaya Putra, Indonesia

E-mail: nunik.suciati@gmail.com¹, chamariyah72@gmail.com², wasis.budiarto2019@gmail.com³

*Penulis Korespondensi: nunik.suciati@gmail.com

Abstract. Nunik Suciati, (2026). This study examines the influence of health information systems and health worker competence on patient satisfaction through service quality at Sumberglagah Regional Hospital Mojokerto. Using an explanatory research approach, the study involved 83 respondents. The research aimed to test and analyze both direct and indirect effects among the variables, including the influence of health information systems on patient satisfaction and service quality, the influence of health worker competence on patient satisfaction and service quality, the influence of service quality on patient satisfaction, and the mediating role of service quality in these relationships. The results show that the health information system has a significant positive effect on patient satisfaction with an original sample value of 0.298 and on service quality with a value of 0.351. Health worker competence also has a significant positive effect on patient satisfaction with a value of 0.179 and on service quality with a value of 0.393. Service quality positively affects patient satisfaction with a value of 0.342. Indirectly, service quality mediates the effect of health information systems and health worker competence on patient satisfaction, with values of 0.120 and 0.135.

Keywords: Explanatory Research; Health Information Systems; Health Worker Competence; Patient Satisfaction; Service Quality.

Abstrak. Nunik Suciati, (2026). Penelitian ini mengkaji pengaruh sistem informasi kesehatan dan kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan di RSUD Sumberglagah Mojokerto. Dengan pendekatan penelitian *explanatory*, penelitian ini melibatkan 83 responden. Tujuan penelitian adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh langsung maupun tidak langsung antarvariabel, termasuk pengaruh sistem informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan, pengaruh kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, serta peran mediasi kualitas pelayanan dalam hubungan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi kesehatan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai original sample sebesar 0,298 dan terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,351. Kompetensi tenaga kesehatan juga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,179 dan terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,393. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien sebesar 0,342. Secara tidak langsung, kualitas pelayanan memediasi pengaruh sistem informasi kesehatan dan kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan nilai masing-masing 0,120 dan 0,135.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien; Kompetensi Tenaga Kesehatan; Kualitas Pelayanan; Penelitian Eksplanatori; Sistem Informasi Kesehatan.

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sarana utama dan tempat penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang memiliki peran besar dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Sebagai salah satu pusat pelayanan kesehatan rumah sakit dituntut untuk dapat selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang menggunakan dan memanfaatkan sarana kesehatan ini. Salah satu unsur yang harus diperhatikan oleh rumah sakit dalam memberikan pelayanan prima adalah tenaga kesehatan (Azwar, 2022). Tenaga kesehatan merupakan salah satu profesi di rumah sakit yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit tempat tenaga kesehatan bekerja senantiasa

melakukan berbagai usaha yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu faktor yang menentukan mutu pelayanan kesehatan. Untuk itu perlu diperhatikan mutu pelayanan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien (Azwar, 2022).

Salah satu peningkatan kepuasan pasien RSUD Sumberglagah Mojokerto diantaranya dipengaruhi oleh faktor kompetensi tenaga kesehatan. Kompetensi tenaga kesehatan adalah kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional yang dibutuhkan untuk melaksanakan praktik kesehatan dengan baik. Kompetensi ini penting untuk memastikan kualitas pelayanan kesehatan yang optimal dan keselamatan pasien. Kompetensi ini mencakup berbagai aspek, termasuk kemampuan diagnostik, terapi, komunikasi, manajemen, dan etika medis. Tingkat kompetensi dibutuhkan agar dapat mengetahui tingkat kinerja yang diharapkan untuk kategori baik atau rata-rata. Kompetensi tenaga kesehatan sangat penting dalam memastikan layanan kesehatan yang berkualitas dan aman. Tenaga kesehatan yang kompeten dapat memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik, meningkatkan kualitas hidup pasien, dan mempromosikan kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Karakteristik yang mendasari berarti kompetensi merupakan bagian dari kepribadian seseorang yang telah tertanam dan berlangsung lama dan dapat memprediksi perilaku dalam berbagai tugas dan situasi kerja. Acuan kriteria berarti bahwa kompetensi secara aktual memprediksi siapa yang mengerjakan sesuatu dengan baik atau buruk, sebagaimana diukur oleh kriteria spesifik atau standar. Kompetensi (*Competencies*) dengan demikian merupakan sejumlah karakteristik yang mendasari seseorang dan menunjukkan (*indicate*) cara-cara bertindak, berpikir, atau menggeneralisasikan situasi secara layak dalam jangka panjang. Sumber daya manusia berperan dalam mengolah dan memanfaatkan sumber daya dan material sehingga menjadi produk.

Dalam upaya pengembangan kompetensi tenaga kesehatan di RSUD Sumberglagah Mojokerto telah banyak inovasi yang dilakukan organisasi maupun manajemen. Organisasi tahu betul bahwa hal pertama yang harus dilakukan adalah dengan meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan. Karena tenaga kesehatan adalah aset tak ternilai yang bisa menaikkan maupun menurunkan mutu pelayanan kesehatan. Oleh karena itu kompetensi tenaga kesehatan dirasa sebagai hal utama agar kemampuan tenaga kesehatan bisa digunakan semaksimal mungkin untuk pencapaian tujuan organisasi. Namun peningkatan kompetensi tenaga medis tersebut tergantung pada proses organisasi untuk mencetak tenaga kesehatan yang kompeten dan kemampuan organisasi untuk memilih individu-individu terbaik. Jika proses peningkatan

kompetensi tenaga medis sudah baik dan sesuai dengan keinginan organisasi, tinggal bagaimana “mengelola” karyawan yang ada dengan sebaik-baiknya.

Standart pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien berhubungan erat dengan pelayanan yang diterima. Pelayanan yang dilakukan mampu untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan yang diharapkan pasien maka secara tidak langsung dapat mempengaruhi standar pelayanan minimum yang diterima pasien. Standart pelayanan yang baik dapat dirasakan langsung oleh pasien sehingga memberikan rasa puas. Standart pelayanan kesehatan menurut Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Standart Pelayanan Minimal (SPM) menjelaskan bahwa ketentuan mengenai jenis dan mutun pelayanan dasar yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan kesehatan kepada pasien

Pengukuran kepuasan masyarakat atau pasien adalah hal yang penting dalam penyediaan pelayanan yang lebih baik, efektif, dan efisien. Kepuasan pasien dapat diketahui kekuatan atau kelemahannya di dalam internal rumah sakit apabila diukur dengan kepuasan pasien yang pernah datang ke rumah sakit. Sehingga dalam rencana kegiatan selanjutnya dapat dilakukan perbaikan-perbaikan yang dianggap perlu oleh pemangku kebijakan (*stakeholders*) guna memberikan layanan yang lebih memuaskan kepada masyarakat.

Diantara beberapa faktor penyebab ketidakpuasan pasien, mutu pelayanan kesehatan dibawah standar perlu mendapatkan perhatian khusus. Melalui pengukuran kualitas jasa layanan yang dihubungkan dengan kepuasan pasien di rumah sakit dapat diketahui faktor-faktor, baik yang menjadi kekuatan maupun kelemahan secara internal, sehingga dalam rencana kegiatan selanjutnya dapat dilakukan perbaikan-perbaikan yang dianggap perlu oleh pemangku kebijakan (*stakeholders*) guna memberikan layanan yang lebih memuaskan kepada masyarakat. untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sehingga pasien yang puas akan berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain sehingga dapat membawa dampak positif bagi unit pelayanan kesehatan.

Pelaksanaan sistem Standar Pelayanan Minimum atau yang disingkat dengan SPM di rumaah sakit pada dasarnya merupakan jenis pelayanan kesehatan perorangan di pusat-pusat pertanggungjawaban yang harus dilaksanakan oleh rumah sakit dengan standar kerja yang telah ditetapkan. Namun, mengingat kondisi masing-masing daerah dengan sumber daya yang tidak merata, maka diperlukan tahapan untuk mencapai SPM di RSUD Sumberglagah Mojokerto, sesuai dengan perkembangan atau kondisi kapasitas daerah. Mengingat SPM di rumah sakit menjadi hak konstitusional masyarakat maka seharusnya SPM rumah sakit menjadi prioritas dalam perencanaan dan penganggaran daerah.

Pemberian pelayanan yang sudah sesuai standar yang ditetapkan tidaklah cukup untuk menjadikan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh RSUD Sumberglagah Mojokerto menjadi yang terbaik atau memberikan pelayanan yang optimal. Pelayanan yang optimal dapat terjadi jika mutu pelayanan kesehatannya juga ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan yang terjadi di masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit memiliki tuntutan mendapatkan pelayanan yang berkualitas baik dari aspek kesembuhan dari penyakit yang sedang diderita, bersikap yang baik, memberikan penjelasan yang informatif, keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, dan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan nyaman. Pelayanan akan efektif dengan semakin meningkatnya mutu pelayanan kesehatan maka fungsi pelayanan di rumah sakit perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efisien di masyarakat.

Mutu pelayanan tenaga kesehatan yang diusahakan oleh para tenaga kesehatan tidak luput dari kesalahan. Setiap pasien memiliki harapan dan tuntutan yang beragam dalam mendapatkan pelayanan di rumah sakit. Di waktu yang sama, tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan memiliki kemampuan dan karakteristik yang berbeda-beda yang kerap kali mendapatkan penilaian yang beragam dan tidak selalu bisa memuaskan semua pasien.

Dalam menilai, seringkali pasien di rumah sakit melakukan perbandingan antara pengalaman pribadinya baik terkait tempat maupun waktu yang sebelumnya pernah dihadapi dengan keadaan masa kini berdasarkan kenyataan yang dirasakannya. RSUD Sumberglagah Mojokerto merupakan unit pelayanan kesehatan yang memiliki pasien dengan jumlah yang cukup banyak. Dengan keadaan seperti itu rumah sakit memiliki resiko yang tinggi terkait tuntutan masyarakat maupun pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga setiap aspek layanan yang diberikan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Mutu pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan (Kartikasari & Rochman, 2019).

Kualitas pelayanan tenaga kesehatan merupakan kualitas yang berkaitan dengan pemberian pelayanan tenaga kesehatan yang tersedia, dapat diterima dan berkelanjutan. Kualitas tenaga kesehatan adalah aplikasi pengetahuan kesehatan yang memberikan

pelayanan tenaga kesehatan kepada pasien, menyeimbangkan resiko-resiko. Semakin ketatnya persaingan serta pasien yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan rumah sakit selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Hal ini penting dilakukan sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal, sehingga rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat.

RSUD Sumberglagah Mojokerto merupakan salah satu rumah sakit tipe C sesuai dengan Surat Izin Operasional Rumah Sakit Nomor 440/3022/KES.2/416-115.3. Saat ini, rumah sakit ini sudah berusia kurang lebih 73 tahun. Meski sudah berdiri sejak lama, namun hingga saat ini rumah sakit ini terbukti masih terus menjadi rumah sakit rujukan bagi masyarakat untuk pemeriksaan dan pengobatan.

Berdasarkan kajian empiris para peneliti sebelumnya yang mengkaji tentang hubungan kompetensi terhadap kepuasan pasien menjadi topik bahasan penelitian ini serta menjadi ketertarikan peneliti untuk membuktikan apakah benar seperti itu jika diimplementasikan di lapangan dikaitkan dengan studi empiris penelitian terdahulu. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu Suyatmi, (2024), yang mengkaji hubungan pengaruh kompetensi terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitiannya menemukan adanya pengaruh yang positif signifikan kompetensi terhadap kepuasan pasien. Di sisi lain, penelitian terdahulu yang sama-sama mengkaji tentang pengaruh hubungan kompetensi terhadap kepuasan, yaitu dilakukan oleh Dzahabiyah, (2024), yang mengkaji tentang pengaruh kompetensi terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian Dzahabiyah, (2024), bertolak belakang dengan penelitian pendahulunya Suyatmi, (2024), yaitu menunjukkan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Adanya perbedaan hasil penelitian Suyatmi, (2024), dan Dzahabiyah, (2024) menjadi ketertarikan peneliti untuk melakukan observasi lebih lanjut dan melakukan penelitian lanjutan Karena hal ini merupakan *gab reseach* yang menarik untuk dilakukan penelitian ulang serta menjadi landasan peneliti untuk melakukan penelitian lanjutan.

Berdasarkan hasil studi empiris penelitian terdahulu, belum ditemukan penelitian yang mengkaji secara bersama-sama hubungan tentang system informai kesehatan dan kompetensi terhadap tingkat kepuasan pasien melalui mutu pelayanan. Hal ini menjadi

Landasan bagi penelitian dan ketertarikan pemeliti untuk melakukan penelitian ini; Karena merupakan *novelty* penelitian dengan objek di RSUD Sumberglagah Mojokerto.

Berdasarkan pengamatan penulis di RSUD Sumberglagah Mojokerto, terdapat fenomena bahwa pasien belum merasa puas dengan pelayanan di rumah sakit. Hal-hal yang menyebabkan ketidakpuasan pasien disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya: a. Keluhan pasien yang harus antri lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan; b. Ketersediaan tenaga medis yang terbatas; serta c. Ketersediaan fasilitas kesehatan yang terbatas sehingga pasien harus dirujuk ke rumah sakit lain, Selain juga disebabkan oleh d. system informasi kesehatan yang kurang memadai. Disisi lain, ditinjau dari kompetensi tenaga kesehatan, terbatasnya tenaga kesehatan pada rumah sakit tersebut dan banyaknya pasien yang harus ditangani, memberikan dampak terhadap tenaga kesehatan beban kerja *over load* sehingga kurang fokus pada satu bidang; Membatasi tenaga kesehatan untuk mengikuti pelatihan berkelanjutan *continuing Professional development* (CPD) berinteraksi dengan kasus-kasus yang beragam untuk memperbarui keterampilan mereka, membuat tenaga kesehatan tertinggal dari perkembangan terbaru dalam dunia medis.

Faktor lain yang menyebabkan tingkat kepuasan pasien rendah adalah rendahnya mutu pelayanan kesehatan. Rendahnya tingkat mutu pelayanan dapat menjadi masalah serius di berbagai bidang, termasuk pelayanan publik dan layanan kesehatan. Ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti SDM yang kurang kompeten, kurangnya implementasi standar pelayanan, dan juga faktor birokrasi yang kurang efisien.

Alasan dipilihnya objek penelitian pada RSUD Sumberglagah Mojokerto selain adanya fenomena, juga dikarenakan kemudahan peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan untuk kepentingan penelitian. Berdasarkan fenomena yang telah dikemukakan sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh dengan mengambil judul “Pengaruh Sistem Informasi Kesehatan dan Kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Peningkatan Mutu Pelayanan (Studi Pada RSUD Sumberglagah Mojokerto)”.

Rumusan masalah dalam penelitian ini disusun berdasarkan latar belakang dan fenomena yang terjadi, yang mencakup beberapa hal. Pertama, bagaimana deskripsi sistem informasi kesehatan, kompetensi tenaga kesehatan, mutu pelayanan kesehatan, dan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sumberglagah Mojokerto. Kedua, apakah sistem informasi kesehatan memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Sumberglagah Mojokerto. Ketiga, apakah sistem informasi kesehatan memiliki pengaruh langsung terhadap mutu pelayanan di RSUD Sumberglagah Mojokerto. Keempat, apakah

kompetensi tenaga kesehatan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien di RSUD Sumberglagah Mojokerto. Kelima, apakah kompetensi tenaga kesehatan memiliki pengaruh langsung terhadap mutu pelayanan di RSUD Sumberglagah Mojokerto. Keenam, apakah mutu pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien di RSUD Sumberglagah Mojokerto. Ketujuh, apakah sistem informasi kesehatan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pasien di RSUD Sumberglagah Mojokerto yang dimediasi oleh mutu pelayanan. Kedelapan, apakah kompetensi tenaga kesehatan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pasien di RSUD Sumberglagah Mojokerto yang dimediasi oleh mutu pelayanan.

Tujuan penelitian ini disusun berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, yaitu untuk mendeskripsikan sistem informasi kesehatan, kompetensi tenaga kesehatan, mutu pelayanan, dan kepuasan pasien di RSUD Sumberglagah Mojokerto. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh langsung sistem informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSUD Sumberglagah Mojokerto, serta pengaruh langsung sistem informasi kesehatan terhadap mutu pelayanan di rumah sakit tersebut. Penelitian ini juga bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh langsung kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien, serta pengaruh langsung kompetensi tenaga kesehatan terhadap mutu pelayanan di RSUD Sumberglagah Mojokerto. Selanjutnya, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh langsung mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Sumberglagah Mojokerto. Terakhir, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh tidak langsung sistem informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh mutu pelayanan kesehatan, serta pengaruh tidak langsung kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh mutu pelayanan kesehatan di RSUD Sumberglagah Mojokerto.

Manfaat penelitian ini disusun berdasarkan uraian latar belakang serta rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, yang terdiri dari manfaat praktis dan manfaat teoritis. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pimpinan RSUD Sumberglagah Mojokerto dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien melalui faktor sistem informasi kesehatan, kompetensi tenaga kesehatan, dan mutu pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan menjadi sumbangan pemikiran bagi pimpinan rumah sakit dalam merumuskan kebijakan di masa mendatang guna meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan aspek sistem informasi kesehatan, kompetensi tenaga kesehatan, dan mutu pelayanan. Bagi tenaga kesehatan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian untuk mengukur potensi diri dan kekurangan dalam menjalankan

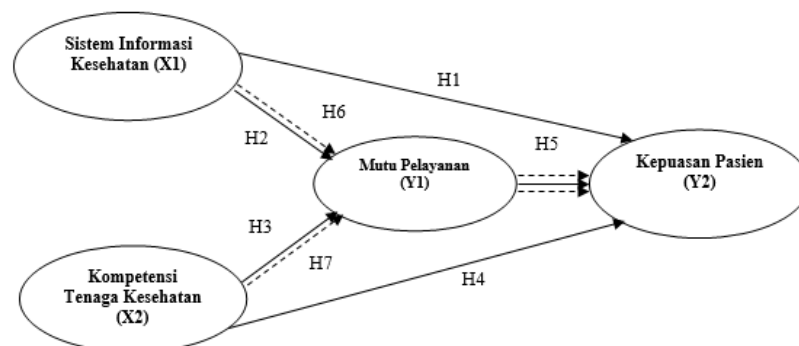
tugas serta menilai pencapaian target kepuasan pasien berdasarkan sistem informasi kesehatan, kompetensi tenaga kesehatan, dan mutu pelayanan.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca sebagai referensi, khususnya yang tertarik dalam bidang manajemen kesehatan terkait pengaruh sistem informasi kesehatan, kompetensi tenaga kesehatan, dan mutu pelayanan kesehatan. Bagi Universitas Wijaya Putra, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi dalam menambah khazanah literatur perpustakaan. Sementara itu, bagi pengembang ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan kajian ilmu manajemen sumber daya manusia dalam konteks sistem informasi kesehatan, kompetensi tenaga kesehatan, dan mutu pelayanan.

Beberapa studi empiris yang dijadikan landasan penyusunan kerangka berpikir penelitian tentang hubungan kompetensi terhadap kepuasan pasien yaitu penelitian Rensi, (2019), menjelaskan hasil penelitiannya bahwa kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Suyatmi, (2024) & Novita, (2022), yang temuan penelitiannya sama-sama menjelaskan bahwa kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hubungan tentang mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien yang dibangun dalam penelitian ini berdasarkan temuan penelitian Yunike et al. (2023) dimana temuan penelitiannya menjelaskan bahwa mutu pelayanan kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan studi empiris penelitian terdahulu tentang kerangka berpikir penelitian, selanjutnya dituangkan dalam perumusan kerangka konseptual agar mudah dipahami orang lain. Tentang kerangka konseptual dimaksud ditunjukkan pada gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Gambar Kerangka Konseptual.

Dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif, hipotesis sangat diperlukan. Hipotesis adalah dugaan yang bersifat sementara, sehingga masih memerlukan pembuktian. Pembuktian yang ingin dicapai adalah sebagai upaya untuk menjawab masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Berdasarkan pada kerangka konseptual tersebut diatas, maka tersusun perumusan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Sistem informasi kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Sumberglagah Mojokerto.

H2: Sistem Informasi Kesehatan berpengaruh signifikan terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan RSUD Sumberglagah Mojokerto.

H3: Kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Sumberglagah Mojokerto.

H4: Kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan RSUD Sumberglagah Mojokerto.

H5: Mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Sumberglagah Mojokerto.

H6: Sistem informasi Kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Sumberglagah Mojokerto yang dimediasi oleh mutu pelayanan kesehatan.

H7: Kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Sumberglagah Mojokerto yang dimediasi oleh mutu pelayanan.

Model penelitian atau kerangka kerja penelitian dimaksudkan untuk memperjelas lebih lanjut inti pembahasan hasil penelitian sebelumnya dan landasan teori yang digunakan dalam penelitian, termasuk hubungan antar variabel yang berpengaruh (Dewi et al., 2024). Desain penelitian merupakan rencana untuk menentukan sumber daya dan data yang akan digunakan untuk diolah guna menjawab pertanyaan penelitian (Soemantri, 2020). Standar perusahaan terhadap hasil atau keluaran yang dihasilkan ditujukan untuk mengembangkan perusahaan (Istanti et al. 2021). Keterampilan manajemen waktu dapat mempermudah pelaksanaan pekerjaan dan rencana yang telah disusun (Dewi et al., 2020). Dalam mengumpulkan sumber data, peneliti mengumpulkan data berupa data mentah. Metode survei adalah metode pengumpulan data primer dengan menggunakan pertanyaan tertulis (Kumala et al., 2022). Model atau kerangka penelitian juga dimaksudkan untuk memperjelas kembali inti pembahasan hasil penelitian sebelumnya serta landasan teori dalam penelitian, termasuk hubungan antar variabel yang berpengaruh (Istanti et al., 2024). Penelitian ini akan dilakukan dalam tiga tahap, yaitu model pengukuran (model eksternal), model struktural (model internal), dan pengujian hipotesis (Budi et al., 2023).

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori. Menurut Faisal dalam Sani et al (2021), penelitian eksplanatori adalah Penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal (sebab–akibat) antarvariabel melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode pendekatan kuantitatif. Menurut sugiyono, (2021), metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Data akan diolah dengan menggunakan analisis statistik program SEM-PLS (*Partial Least Square*)

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji signifikansi

Berdasarkan hasil analisis *smartPLS*, diketahui bahwa hasil uji signifikansi ditunjukkan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Uji signifikansi *koefisien path* pada model structural.

Relasi	Original Sample	P Values	Keterangan
Sistem informasi kesehatan → Kepuasan pasien	0.298	0.002	Signifikan
Sistem informasi kesehatan → Mutu pelayanan	0.351	0.008	Signifikan
Kompetensi tenaga kesehatan → Kepuasan pasien	0.179	0.088	Tidak Signifikan
Kompetensi tenaga kesehatan → Mutu pelayanan	0.393	0.003	Signifikan
Mutu pelayanan → Kepuasan pasien	0.342	0.000	Signifikan
Sistem informasi kesehatan → Mutu pelayanan → Kepuasan pasien	0.120	0.027	Signifikan
Kompetensi tenaga kesehatan → Mutu pelayanan → Kepuasan pasien	0.135	0.018	Signifikan

Sumber: Data diolah, *smartPLS*, 2026.

Berdasarkan nilai *p-values* pada tabel I dapat diinterpretasikan pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel pada penelitian ini, yaitu:

Uji Pengaruh Sistem Informasi Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel sistem informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien 0.002 dengan menggunakan tingkat signifikan $\alpha \leq 0.05$. Hal ini diartikan bahwa sistem informasi kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien karena nilai signifikansi $0.002 < 0.05$.

Uji Pengaruh Sistem Informasi Kesehatan terhadap Mutu Pelayanan.

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel sistem informasi kesehatan terhadap mutu pelayanan 0.008 dengan menggunakan tingkat signifikan $\alpha \leq 0.05$.

Hal ini diartikan bahwa sistem informasi kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap mutu pelayanan karena nilai signifikansi $0.008 < 0.05$.

Uji Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien sebesar 0.088 dengan menggunakan tingkat signifikan $\alpha \leq 0.05$. Hal ini diartikan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pasien karena nilai signifikan $0.088 > 0.05$.

Uji Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan terhadap Mutu Pelayanan.

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi tenaga kesehatan terhadap mutu pelayanan sebesar 0.003 dengan menggunakan tingkat signifikan $\alpha \leq 0.05$. Hal ini diartikan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap mutu pelayanan karena nilai signifikansi $0.003 < 0.05$.

Uji Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0.000 dengan menggunakan tingkat signifikan $\alpha \leq 0.05$. Hal ini diartikan bahwa mutu pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien karena nilai signifikansi $0.000 < 0.05$.

Uji pengaruh sistem informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh mutu pelayanan.

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel sistem informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh mutu pelayanan sebesar 0.027 dengan menggunakan tingkat signifikan $\alpha \leq 0.05$. Hal ini diartikan bahwa sistem informasi kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien yang di mediasi oleh mutu pelayanan karena nilai signifikansi $0.027 < 0.05$.

Uji Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien yang Dimediasi oleh Mutu Pelayanan.

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh mutu pelayanan sebesar 0.018 dengan menggunakan tingkat signifikan $\alpha \leq 0.05$. Hal ini diartikan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien yang di mediasi oleh mutu pelayanan karena nilai signifikansi $0.018 < 0.05$.

Uji Path Coefficiencies

Berdasarkan hasil analisis *smartPLS*, diketahui bahwa hasil uji path coefficients ditunjukkan pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Path Coefficiencies.

Relasi	P Values	Keterangan
Sistem informasi kesehatan → Kepuasan pasien	0.002	H ₁ diterima
Sistem informasi kesehatan → Mutu pelayanan	0.008	H ₂ diterima
Kompetensi tenaga kesehatan → Kepuasan pasien	0.088	H ₃ ditolak
Kompetensi tenaga kesehatan → Mutu pelayanan	0.003	H ₄ diterima
Mutu pelayanan → Kepuasan pasien	0.000	H ₅ diterima
Sistem informasi kesehatan → Mutu pelayanan → Kepuasan pasien	0.027	H ₆ diterima
Kompetensi tenaga kesehatan → Mutu pelayanan → Kepuasan pasien	0.018	H ₇ diterima

Sumber: Data diolah, *smartPLS*, 2026.

Berdasarkan tabel 2 hasil penelitian pengujian hipotesis dapat dilihat pada tingkat signifikansi 0,05. Nilai *p-values* pada tabel 2 dapat diinterpretasikan pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel pada penelitian ini, yaitu:

Uji Pengaruh Sistem Informasi Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel sistem informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien 0.002 dengan menggunakan tingkat signifikan $\alpha \leq 0.05$. Hal ini diartikan bahwa sistem informasi kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien karena nilai signifikansi $0.002 < 0.05$, maka hipotesis 1 diterima.

Uji Pengaruh Sistem Informasi Kesehatan terhadap Mutu Pelayanan.

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel sistem informasi kesehatan terhadap mutu pelayanan 0.008 dengan menggunakan tingkat signifikan $\alpha \leq 0.05$. Hal ini diartikan bahwa sistem informasi kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap mutu pelayanan karena nilai signifikansi $0.005 < 0.08$, maka hipotesis 2 diterima.

Uji Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien sebesar 0.088 dengan menggunakan tingkat signifikan $\alpha \leq 0.05$. Hal ini diartikan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pasien karena nilai signifikan $0.088 > 0.05$, maka hipotesis 3 ditolak.

Uji Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan terhadap Mutu Pelayanan

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi tenaga kesehatan terhadap mutu pelayanan sebesar 0.003 dengan menggunakan tingkat signifikan $\alpha \leq 0.05$. Hal ini diartikan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh positif

signifikan terhadap mutu pelayanan karena nilai signifikansi $0.003 < 0.05$, maka hipotesis 4 diterima.

Uji Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil perhitungan p -value dapat diperoleh nilai signifikansi variabel mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0.000 dengan menggunakan tingkat signifikan $\alpha \leq 0.05$. Hal ini diartikan bahwa mutu pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien karena nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, maka hipotesis 5 diterima.

Uji Pengaruh Sistem Informasi Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien yang Dimediasi oleh Mutu Pelayanan.

Hasil perhitungan p -value dapat diperoleh nilai signifikansi variabel sistem informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh mutu pelayanan sebesar 0.027 dengan menggunakan tingkat signifikan $\alpha \leq 0.05$. Hal ini diartikan bahwa sistem informasi kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien yang di mediasi oleh mutu pelayanan karena nilai signifikansi $0.027 < 0.05$, maka hipotesis 6 diterima.

Uji Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien yang Dimediasi oleh Mutu Pelayanan.

Hasil perhitungan p -value dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh mutu pelayanan sebesar 0.018 dengan menggunakan tingkat signifikan $\alpha \leq 0.05$. Hal ini diartikan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien yang di mediasi oleh mutu pelayanan karena nilai signifikansi $0.018 < 0.05$, maka hipotesis 7 diterima.

Uji Pengaruh Langsung

Tabel 3. Pengujian Pengaruh Langsung.

Korelasi	Original Sample	Keterangan
Sistem informasi kesehatan → Kepuasan pasien	0.298	Pengaruh Positif
Sistem informasi kesehatan → Mutu pelayanan	0.351	Pengaruh Positif
Kompetensi tenaga kesehatan → Kepuasan pasien	0.179	Pengaruh Positif
Kompetensi tenaga kesehatan → Mutu pelayanan	0.393	Pengaruh Positif
Mutu pelayanan → Kepuasan pasien	0.342	Pengaruh Positif

Sumber: Hasil *Output SmartPLS 3.0*, diolah, 2026.

Hasil pengaruh langsung sistem informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.298, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari sistem informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien; Sistem informasi kesehatan terhadap mutu pelayanan berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.351, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari sistem informasi

kesehatan terhadap mutu pelayanan; kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.179, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien; kompetensi tenaga kesehatan terhadap mutu pelayanan berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.393, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari kompetensi tenaga kesehatan terhadap mutu pelayanan; mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.342, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari kemampuan kerja terhadap kepuasan pasien.

Uji Pengaruh Tidak Langsung

Tabel 4. Pengujian Pengaruh Tidak Langsung.

Korelasi	<i>Original Sample</i>	Keterangan
Sistem informasi kesehatan → Mutu pelayanan → Kepuasan pasien	0.120	Pengaruh Positif
Kompetensi tenaga kesehatan → Mutu pelayanan → Kepuasan pasien	0.135	Pengaruh Positif

Sumber: Hasil *Output SmartPLS 3.0*, 2025.

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa hasil analisis pengaruh tidak langsung sistem informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh mutu pelayanan berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.120. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari sistem informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh mutu pelayanan. Pengaruh tidak langsung kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh mutu pelayanan berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.135. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh mutu pelayanan.

Pembahasan

H1: Pengaruh Sistem Informasi Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dijelaskan bahwa sistem informasi kesehatan berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien, artinya bahwa sistem informasi kesehatan mampu memberikan perubahan terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Sistem informasi kesehatan berdampak terhadap pemahaman anggota organisasi pada nilai-nilai kepuasan pasien yang telah ditetapkan organisasi di lingkungan RSUD Sumberglagah Mojokerto. Hal ini dapat diartikan bahwa sistem informasi kesehatan mampu menciptakan kepuasan pasien dalam organisasi meningkat khususnya pada lingkungan

RSUD Sumberglagah Mojokerto. Hal ini dapat diartikan bahwa sistem informasi kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hipotesis 1 diterima.

Belum ditemukan penelitian terdahulu yang mengkaji tentang pengaruh sistem informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien. Oleh sebab itu, hal ini menjadi temuan penelitian tentang hubungan sistem informasi kesehatan kepuasan pasien menjadi *novelty* penelitian ini. Sistem informasi kesehatan yang terbentuk di lingkungan RSUD Sumberglagah Mojokerto berkaitan dengan pencapaian kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis *SmartPLS* tentang *koefisien path*, bahwa nilai perhitungan *p value* menunjukkan nilai signifikansi variabel sistem informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien sebesar 0.002 (Nilai signifikansi kurang dari 0.05) mencerminkan sistem informasi kesehatan memiliki peran yang berarti karena memiliki nilai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

H2: Pengaruh Sistem Informasi Kesehatan terhadap Mutu Pelayanan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dijelaskan bahwa sistem informasi kesehatan berpengaruh secara langsung terhadap mutu pelayanan, artinya bahwa sistem informasi kesehatan mampu membuat perubahan terhadap mutu pelayanan yang semakin optimal meningkat.

Sistem informasi kesehatan berdampak positif terhadap pemahaman anggota organisasi pada nilai-nilai kepuasan pasien yang telah ditetapkan organisasi di lingkungan RSUD Sumberglagah Mojokerto. Hal ini dapat diartikan bahwa sistem informasi kesehatan mampu menciptakan kepuasan pasien dalam organisasi semakin meningkat khususnya pada lingkungan Kantor RSUD Sumberglagah Mojokerto. Hal ini dapat diartikan bahwa sistem informasi kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hipotesis 2 diterima.

Belum ditemukan penelitian terdahulu yang mengkaji tentang pengaruh sistem informasi kesehatan terhadap kemampuan kerja. Oleh sebab itu, hal ini menjadi temuan penelitian tentang hubungan sistem informasi kesehatan terhadap mutu pelayanan menjadi *novelty* penelitian ini. Sistem informasi kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap mutu pelayanan. Sistem informasi kesehatan yang memadai di lingkungan RSUD Sumberglagah Mojokerto berkaitan dengan tingkat mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil analisis *SmartPLS* tentang *koefisien path*, bahwa nilai perhitungan *p value* menunjukkan nilai signifikansi variabel sistem informasi kesehatan terhadap mutu pelayanan sebesar 0.008 (Nilai signifikansi kurang dari 0.05) semuanya kuat mencerminkan sistem informasi kesehatan karena memiliki nilai pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan.

H3: Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dijelaskan bahwa kompetensi tenaga kesehatan secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, artinya bahwa kompetensi tenaga kesehatan tidak mampu membuat perubahan berarti terhadap kepuasan pasien.

Kompetensi tenaga kesehatan berdampak positif tidak signifikan terhadap kepuasan pasien anggota organisasi yang telah ditetapkan organisasi di lingkungan RSUD Sumberglagah Mojokerto. Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi tenaga kesehatan tidak mampu menciptakan kepuasan pasien tiap anggota organisasi kurang meningkat khususnya pada lingkungan RSUD Sumberglagah Mojokerto. Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, hipotesis 3 ditolak.

Berdasarkan hasil analisis *SmartPLS* tentang *koefisien path*, bahwa nilai perhitungan *p value* menunjukkan nilai signifikansi variabel kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien sebesar 0.088 (Nilai signifikansi lebih dari 0.05) semuanya mencerminkan kompetensi tenaga kesehatan karena memiliki nilai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian Rensi, (2019), Suyatmi, (2024) & Novita, (2022), menjelaskan temuan penelitiannya bahwa kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Tingkat kompetensi tenaga kesehatan sebenarnya telah digunakan oleh Kepala RSUD Sumberglagah Mojokerto sebagai upaya dan komitmen untuk meningkatkan kepuasan pasien di internal organisasi tersebut, memiliki tujuan untuk melaksanakan perubahan dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat agar tujuan organisasi tercapai melebihi dari apa yang diharapkan. Perubahan-perubahan yang dilakukan tersebut seperti kompetensi tenaga kesehatan yang memadai sehingga tujuan organisasi tercapai.

H4: Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan terhadap Mutu Pelayanan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dijelaskan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan, artinya bahwa kompetensi tenaga kesehatan mampu membuat perubahan terhadap mutu pelayanan. Kompetensi tenaga kesehatan berdampak positif terhadap pemahaman anggota organisasi pada nilai-nilai mutu pelayanan tenaga kesehatan di lingkungan RSUD Sumberglagah Mojokerto. Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi tenaga kesehatan mampu meningkatkan mutu pelayanan dalam organisasi semakin meningkat khususnya pada lingkungan RSUD Sumberglagah Mojokerto. Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap mutu pelayanan, hipotesis 4 diterima.

Berdasarkan hasil analisis *SmartPLS* tentang *koefisien path*, bahwa nilai perhitungan *p value* menunjukkan nilai signifikansi variabel kompetensi tenaga kesehatan terhadap mutu pelayanan tenaga kesehatan sebesar 0.003 (Nilai signifikansi lebih dari 0.05) sehingga kompetensi tenaga kesehatan memiliki perubahan berarti karena memiliki nilai pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan.

Belum ditemukan penelitian terdahulu yang mengkaji tentang pengaruh kompetensi tenaga kesehatan terhadap mutu pelayanan. Oleh sebab itu, hal ini menjadi temuan penelitian tentang hubungan kompetensi tenaga kesehatan terhadap mutu pelayanan menjadi *novelty* penelitian ini. Kompetensi tenaga kesehatan sebenarnya telah digunakan oleh Kepala RSUD Sumberglagah Mojokerto sebagai upaya dan komitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan di internal organisasi tersebut, memiliki tujuan untuk melaksanakan perubahan dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat agar tujuan organisasi tercapai sesuai yang diharapkan.

H5: Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dijelaskan bahwa mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, artinya bahwa mutu pelayanan mampu membuat perubahan terhadap peningkatan kepuasan pasien semakin optimal.

Mutu pelayanan berdampak positif terhadap nilai-nilai yang terdapat pada kepuasan pasien yang telah ditetapkan organisasi khususnya di lingkungan Kantor RSUD Sumberglagah Mojokerto. Hal ini dapat diartikan bahwa mutu pelayanan mampu menciptakan kepuasan pasien dalam organisasi semakin meningkat khususnya pada lingkungan RSUD Sumberglagah Mojokerto. Hal ini dapat diartikan bahwa mutu pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, hipotesis 5 diterima.

Penelitian yang dilakukan oleh Yunike et al. (2023) menjelaskan bahwa mutu pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis *SmartPLS* tentang *koefisien path*, bahwa nilai perhitungan *p value* menunjukkan nilai signifikansi variabel mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0.000 (Nilai signifikansi kurang dari 0.05) semuanya kuat mencerminkan mutu pelayanan karena memiliki nilai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Mutu pelayanan sebenarnya telah digunakan di lingkungan RSUD Sumberglagah Mojokerto sebagai upaya dan komitmen untuk meningkatkan kepuasan pasien di internal organisasi tersebut, memiliki tujuan untuk melaksanakan perubahan dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat agar tujuan organisasi tercapai melebihi dari apa yang

diharapkan. Perubahan-perubahan yang dilakukan tersebut seperti mutu pelayanan semakin meningkat sehingga tujuan organisasi tercapai serta terwujudnya kepuasan pasien.

H6: Pengaruh Tidak Langsung Sistem Informasi Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien yang Dimediasi oleh Mutu Pelayanan.

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel terhadap sistem informasi kesehatan dan kepuasan pasien sebesar 0.120 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa sistem informasi kesehatan berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien karena nilai signifikansi $0.120 < 0.05$, hipotesis 6 diterima.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dijelaskan bahwa sistem informasi kesehatan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan pasien dengan mutu pelayanan sebagai variabel *intervening*, artinya bahwa mutu pelayanan mampu memediasi sistem informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien yang semakin optimal meningkat sehingga mampu membuat perubahan.

Mutu pelayanan memediasi sistem informasi kesehatan berdampak positif terhadap pemahaman anggota organisasi pada nilai-nilai kepuasan pasien yang telah ditetapkan organisasi di lingkungan RSUD Sumberglagah Mojokerto. Hal ini dapat diartikan bahwa mutu pelayanan mampu memediasi sistem informasi kesehatan sehingga menciptakan kepuasan pasien dalam organisasi semakin meningkat khususnya pada lingkungan RSUD Sumberglagah Mojokerto. Hal ini dapat diartikan bahwa sistem informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan mutu pelayanan sebagai variabel *intervening*, hipotesis 6 diterima.

Berdasarkan hasil analisis *SmartPLS* tentang *koefisien path*, bahwa nilai perhitungan *p value* menunjukkan nilai signifikansi variabel sistem informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan mutu pelayanan sebagai variabel *intervening* sebesar 0.120 (Nilai signifikansi kurang dari 0.05) sehingga kemampuan kerja memediasi sistem informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien karena memiliki nilai pengaruh yang signifikan.

H7: Pengaruh Tidak Langsung Kompetensi Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien yang Dimediasi oleh Kemampuan Kerja.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dijelaskan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan pasien dengan mutu pelayanan sebagai variabel *intervening*, artinya bahwa mutu pelayanan mampu memediasi kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien sehingga mampu membuat perubahan yang semakin optimal.

Kompetensi tenaga kesehatan berdampak positif terhadap pemahaman anggota organisasi pada nilai-nilai mutu pelayanan yang telah ditetapkan organisasi di RSUD Sumberglagah Mojokerto. Hal ini dapat diartikan bahwa mutu pelayanan mampu memediasi kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dalam organisasi semakin meningkat khususnya pada lingkungan RSUD Sumberglagah Mojokerto. Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan mutu pelayanan sebagai variabel *intervening*, hipotesis 7 diterima.

Belum ditemukan penelitian terdahulu yang mengkaji tentang pengaruh kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh mutu pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, hal ini temuan penelitian ini tentang hubungan kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh mutu pelayanan kesehatan menjadi *novelty* penelitian ini. Mutu pelayanan dapat mendorong seorang tenaga kesehatan dalam memberikan output pekerjaan mereka. Mutu pelayanan dapat membuat kepuasan pasien menjadi lebih cepat dan maksimal. Mutu pelayanan dapat membuat tenaga kesehatan untuk selalu memberikan hasil usaha yang terbaik. Mutu pelayanan dapat membantu pengembangan diri masing-masing tenaga kesehatan. Mutu pelayanan dan kompetensi tenaga kesehatan yang baik juga dapat menunjang keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya karena dengan adanya dua faktor tersebut akan tercipta kepuasan pasien yang tinggi.

Berdasarkan hasil analisis *SmartPLS* tentang *koefisien path*, bahwa nilai perhitungan *p value* menunjukkan nilai signifikansi variabel kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan mutu pelayanan sebagai variabel *intervening* sebesar 0.018 (Nilai signifikansi kurang dari 0.05) sehingga kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan mutu pelayanan sebagai variabel *intervening* karena memiliki nilai pengaruh yang signifikan.

Melalui proses tersebut, karyawan diberikan pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan kinerja pekerjaannya, sehingga diharapkan dapat menjalankan tanggung jawab pekerjaannya dengan sebaik - baiknya (Sholeh et al., 2024). Memilih merupakan bagian dari suatu upaya pemecahan sekaligus sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu dibutuhkan keputusan pembelian yang tepat (Indriana et al., 2019). Kerja sama antara pemerintah, industri, lembaga penelitian dan masyarakat sipil dalam merancang menerapkan, Komitmen dan kerja sama yang kuat dari seluruh pemangku kepentingan menjadi kunci keberhasilan upaya - upaya tersebut (Salim et al., 2024). Model SERVQUAL mencakup perhitungan selisih antara nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk

setiap pasangan pernyataan yang berkaitan dengan harapan dan persepsi (Zuhro et al., 2024). Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, strategi pemasaran kredit memainkan peran penting dalam akuisisi dan retensi pelanggan (Mahjudin et al., 2025). Pendekatan penelitian ini adalah keseluruhan proses pemikiran dari penentuan secara luas dari hal-hal yang akan diteliti agar tercapai sebaik-baiknya (Sutopo et al., 2021). Promosi yang dilakukan dengan memberikan pengetahuan konsumen terhadap kualitas produk perusahaan sehingga menarik perhatian konsumen untuk menggunakan jasa penyewanya. (Firdaus et al., 2021).

4. KESIMPULAN

Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian terdahulu, hasil analisis, dan pembahasan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi kesehatan yang diterapkan di RSUD Sumberglagah Mojokerto telah berjalan dengan baik, kompetensi tenaga kesehatan memberikan kontribusi yang bermanfaat serta mendukung kebutuhan informasi pasien, dan mutu pelayanan telah diupayakan secara optimal oleh tenaga kesehatan yang berdampak pada peningkatan kepuasan pasien. Secara keseluruhan, sistem informasi kesehatan, kompetensi tenaga kesehatan, mutu pelayanan, dan kepuasan pasien di RSUD Sumberglagah Mojokerto termasuk dalam kategori sangat baik. Sistem informasi kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sehingga hipotesis pertama diterima, serta berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan sehingga hipotesis kedua diterima. Kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien sehingga hipotesis ketiga ditolak, tetapi berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan sehingga hipotesis keempat diterima. Mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sehingga hipotesis kelima diterima. Secara tidak langsung, sistem informasi kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh mutu pelayanan sehingga hipotesis keenam diterima, dan kompetensi tenaga kesehatan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh mutu pelayanan sehingga hipotesis ketujuh diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Adibatu Syarifah, & Rahayu, S. (2024). Pengaruh kompetensi tenaga kesehatan dan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *JARSI: Jurnal Administrasi RS Indonesia*, 3(1).
- Afif, N. C., & Suwandari, L. (2020). Patient information system and doctor competence in increasing satisfaction and loyalty to primary level health service. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 8(1). <https://doi.org/10.18196/jmmr.8182>
- Azwar, A. (2022). *Manajemen pelayanan kesehatan*. Binarupa Aksara.
- Budi, P., Istanti, E., Daengs GS, A., Syafi'i, & Bramastyo KN, R. M. (2023). Impact of social media marketing and brand awareness on purchase intention in coffee shop culinary in Surabaya. *International Journal of Entrepreneurship and Business Development*, 5(6), 968–977. <https://doi.org/10.29138/ijebd.v6i5.2367>
- Dewi, K. I., et al. (2022). Peningkatan kinerja UMKM melalui pengelolaan keuangan. *Jurnal Ekonomi Akuntansi, UNTAG Surabaya*, 23–36. <https://doi.org/10.30996/jea17.v7i01.6551>
- Dewi, R., et al. (2020). Internal factor effects in forming the success of small businesses. *Jurnal Sinergi Unitomo*, 10(1), 13–21. <https://doi.org/10.25139/sng.v10i1.1463>
- Dewi, R., Zuhro, D., Diana, et al. (2024). Service design performance based on consumer preferences. *International Journal of Economics and Management Sciences*, 1(3), 142–160. <https://doi.org/10.61132/ijems.v1i3.131>
- Diana, Z., et al. (2024). Impact of measurement of service quality using the SERVQUAL method. *Digital Innovation: International Journal of Management*, 1(3), 94–114. <https://doi.org/10.61132/digitalinnovation.v1i3.34>
- Dzahabiyah, T. Y. (2024). Pengaruh kompetensi perawat dan kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung ulang pasien di IGD RSUD Majalengka. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(2). <https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i2.33900>
- Eripidawati, & Alkhansa, G. N. (2024). Hubungan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dengan kepuasan layanan pengguna pendaftaran online RSUD Kota Padang Panjang tahun 2023. *Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan*, 9(1). <https://doi.org/10.36914/sqh6yv20>
- Firdaus, F., et al. (2021). Kualitas produk dan promosi dalam mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa penyewaan produk alat berat. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 1(3), 76–82. <https://doi.org/10.55606/jaem.v1i3.28>
- Gazali, S., et al. (2024). *Ikan nomei, Merdeka Belajar Kampus Merdeka*, 1–98.
- Hikmah, D. N., & MH, F. (n.d.). Pengaruh kompetensi dan komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien dengan kinerja perawat sebagai variabel mediasi. *YUME: Journal of Management*, 7(1).
- Istanti, E., et al. (2024). Service design performance based on consumer preferences. *International Journal of Economics and Management Sciences*, 1(3), 142–160. <https://doi.org/10.61132/ijems.v1i3.131>

- Istanti, E., Kusumo, B., & (initials not fully available). (2020). Implementasi harga, kualitas pelayanan dan pembelian berulang pada penjualan produk gamis Afifathin. *Ekonomika* 45, 8(1), 1–10. <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v8i1.180>
- Kristiawati, et al. (2019). Citra merek, persepsi harga dan nilai pelanggan terhadap keputusan pembelian pada mini market Indomaret Lontar Surabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 6(2), 27–36. <https://doi.org/10.30996/jmm.v6i02.2994>
- Mahjudin, et al. (2025). Analysis of credit marketing strategy, lending procedures, and service quality on customer satisfaction of rural banks. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(4), 2659–2672. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i4.3296>
- Prasetyo, R., & Novita. (2022). The influence of nurse competence and performance on quality of service and patient satisfaction. *International Virtual Conference of Nursing*, 619–628.
- Rensi, N. (2019). Pengaruh kompetensi tenaga medis dan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2(2).
- Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM)*.
- Salombe, A., & Lambe, K. H. P. (2026). Pengaruh sistem informasi kesehatan dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Provinsi Papua Tengah. *Jurnal Ekonomi Holistik (ECOHOLIC)*, 1(1).
- Sholeh, A., et al. (2024). Kompensasi terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Insolent Raya di Surabaya. *Journal of Management and Creative Business*, 2(1), 82–96. <https://doi.org/10.30640/jmcbus.v2i1.2069>
- Soemantri, A. I., et al. (2020). Entrepreneurship orientation strategy, market orientation and its effect on business performance in MSMEs. *Jurnal Ekspektra Unitomo*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.25139/ekt.v4i1.2163>
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutopo, et al. (2021). Peranan prinsip konsistensi dalam metode pengakuan pendapatan terhadap laporan laba rugi pada PT Indo Zinc Diecasting di Gresik. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 1(3), 83–92. <https://doi.org/10.55606/jaem.v1i3.33>
- Suyatmi, S., & Arifin, A. L. (2024). Analisis pengaruh kompetensi, kedisiplinan, dan sistem informasi kesehatan tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 9(1).
- Wahyudi, F., Paramarta, V., & Guterres, A. D. (2024). The role of information technology, employee training and service quality in improving patient satisfaction. *MORFAI Journal*, 5(1). <https://doi.org/10.54443/morfai.v5i1.2527>