



Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Kinerja Tenaga Pelayanan Kesehatan (Studi pada Tenaga Pelayanan Kesehatan UPT. Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan)

Sujiah Rahayu Ningsih^{1*}, Hadi Susanto², Abdul Fatah Fanani³

¹⁻³ Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Putra Surabaya, Indonesia

Email: mimirizieq@gmail.com^{1*}, hadisusanto@uwp.ac.id², fafan.fanani@gmail.com³

Alamat : Jl. Pd. Benowo Indah No.1-3, Babat Jerawat, Kec. Pakal, Surabaya, Jawa Timur 60197

**Korespondensi penulis*

Abstrack. *Sujiah Rahayu Ningsih, 2025. The Influence of Information Technology on Improving the Quality of Public Services Through the Performance of Health Care Workers (A Study of Health Care Workers at the Pegantenan Community Health Center in Pamekasan Regency, Wijaya Putra University Graduate Program). The type of research is cross-sectional because within a specific time frame/simultaneously, the researcher conducted observations and recorded the responses provided by the respondents using a quantitative approach. The research sample consisted of 54 respondents. Data analysis was conducted using SEM-PLS. The objectives of the research include: 1) To test and analyze whether information technology has an impact on the quality of public services. 2) To test and analyze the influence of information technology on the performance of healthcare workers. 3) To test and analyze the influence of healthcare workers' performance on public service quality. 4) To test and analyze the indirect influence of information technology on public service quality through healthcare workers' performance. The research results indicate that: 1) Information technology significantly influences the improvement of public service quality. 2) Information technology has a significant impact on the performance of healthcare workers. 3) The performance of healthcare workers has a significant impact on improving service quality. 4) Information technology has an indirect and significant impact on improving service quality, mediated by the performance of healthcare workers.*

Keywords: *Community Health Centers; Health Worker Performance; Information Technology; Public Service Quality; SEM-PLS.*

Abstrak. *Sujiah Rahayu Ningsih, 2025. Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kinerja Tenaga Kesehatan (Studi pada Tenaga Kesehatan di Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan, Program Pascasarjana Universitas Wijaya Putra). Jenis penelitian ini adalah cross-sectional karena dalam kurun waktu tertentu/simultan, peneliti melakukan observasi dan mencatat tanggapan yang diberikan responden dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian sebanyak 54 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SEM-PLS. Tujuan penelitian antara lain: 1) Menguji dan menganalisis pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik. 2) Menguji dan menganalisis pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja tenaga kesehatan. 3) Menguji dan menganalisis pengaruh kinerja tenaga kesehatan terhadap kualitas pelayanan publik. 4) Menguji dan menganalisis pengaruh tidak langsung teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik melalui kinerja tenaga kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. 2) Teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan. 3) Kinerja tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. 4) Teknologi informasi berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan, yang dimediasi oleh kinerja tenaga kesehatan.*

Kata Kunci: *Kinerja Tenaga Kesehatan; Kualitas Pelayanan Publik; Puskesmas; SEM-PLS; Teknologi Informasi.*

1. PENDAHULUAN

Indonesia menganut sistem pemerintahan demokratis yang berarti pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Sistem demokrasi ditandai dengan adanya tiga syarat, yaitu persaingan dalam memperoleh dan melindungi kekuasaan, serta masuknya penduduk dengan jaminan hak-hak sipil dan politik. Indonesia juga menganut sistem pemerintahan demokrasi Pancasila yang berlandaskan pada sila keempat Pancasila, yaitu demokrasi yang berpedoman pada kebijaksanaan dalam musyawarah atau perwakilan. Di dalam Demokrasi Pancasila, kekuasaan tertinggi yang mengatur negara dan masyarakat, ada di tangan seluruh rakyat. Sistem demokrasi Pancasila berlandaskan Pancasila sebagai dasar negara, ideologi, dan pandangan hidup bangsa. Salah satu bentuk demokrasi adalah otonomi daerah, yaitu upaya mengatur dan mengembangkan suatu daerah sesuai dengan kebutuhannya. Di era teknologi yang semakin cepat dan modern saat ini, teknologi dapat membuat manusia mendapatkan berbagai hal dengan lebih mudah. Pengalaman sendiri dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan layanan atau penawaran produk. Berbagai jenis kegiatan dapat diusulkan, dimulai dengan peningkatan kualitas produk dan cara mempromosikannya kepada pelanggan atau masyarakat. Upaya peningkatan kualitas penyedia jasa dan produk akan menjadi pusat perhatian saat ini, karena untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui teknologi yang semakin canggih sehingga masyarakat dapat menerima informasi tentang penggunaan barang.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur esensi pemerintahan yang optimal, menjunjung tinggi prinsip-prinsip pelayanan publik yang efisien. Pelayanan publik yang efektif dari lembaga pemerintahan maupun korporasi memiliki dampak yang luar biasa, memperkuat landasan demokrasi, menegakkan hak asasi manusia, memacu pertumbuhan ekonomi, dan memperkuat integritas sosial. Penerapan pelayanan yang bijak juga memandu pada perlindungan lingkungan, penggunaan sumber daya alam yang cerdas, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan administrasi publik.

Melalui prinsip hukum, negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang memenuhi hak dasar setiap warganya. Menghormati kebutuhan mendasar ini adalah salah satu landasan Konstitusi 1945, di mana penguatan kepercayaan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tujuan pokok. Sejalan dengan aspirasi publik, penyelenggaraan pelayanan publik berkaitan erat dengan upaya untuk meningkatkan mutu dan menjamin pemberian layanan sesuai dengan norma-norma pemerintahan dan praktik baik korporasi.

Dalam konteks ini, pentingnya aturan hukum yang jelas menjadi semakin signifikan. Aturan tersebut menjadi pedoman yang mampu mengakomodasi hak dan tanggung jawab warga negara serta peran negara dan korporasi dalam menghadirkan pelayanan yang berkualitas. Keberadaan aturan ini juga menjadi tameng bagi warga negara dari potensi penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Puskesmas sebagai salah satu wadah pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui pemenuhan kesehatan seperti kesehatan di rawat inap, rawat jalan, dan non medik. Bagi pasien pemakai jasa pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terikat pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, kepribadian serta keramahan melayani dan cepat sembuh dari penyakitnya. Pegawai di puskesmas Pakong Pamekasan merupakan tumpuan dari semua kegiatan yang ada karena merupakan sumber keberhasilan pelayanan kesehatan di puskesmas.

Pembangunan bidang kesehatan merupakan serangkaian langkah yang dilakukan oleh seluruh komponen masyarakat, sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 3 dari Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Tujuan dari pembangunan ini adalah meningkatkan kesadaran, kemauan, serta kapasitas individu dalam menjalani gaya hidup sehat, dengan akhir tujuan mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Hal ini juga menjadi investasi penting dalam upaya pembangunan sumber daya manusia yang produktif dalam konteks sosial dan ekonomi.

Sebagai wujud nyata dari upaya penyelenggaraan kesehatan untuk masyarakat, tiap kecamatan mendirikan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai unit pemberi layanan kesehatan. Aturan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas mendefinisikan puskesmas sebagai fasilitas pelayanan yang mengarah pada upaya pencegahan dan perawatan kesehatan masyarakat serta perorangan tingkat pertama.

Puskesmas memiliki peran penting sebagai organisasi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang merangkul pendekatan holistik, terpadu, merata, serta mudah dijangkau oleh masyarakat. Dengan melibatkan partisipasi aktif masyarakat dan mengadopsi perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi terkini, puskesmas berupaya untuk menjaga kualitas layanannya tanpa mengabaikan pelayanan perorangan.

Salah satu peningkatan kualitas pelayanan di pengaruhi oleh faktor penerapan teknologi informasi. Teknologi informasi adalah salah satu dari jenis teknologi yang berbentuk peralatan teknis dan berfungsi untuk memproses dan menyampaikan informasi. Teknologi informasi termasuk serangkaian peralatan yang berfungsi sebagai alat untuk memproses data atau informasi, alat bantu, alat manipulasi, dan alat pengelolaan informasi (Sutopo, 2020).

Puskesmas sebagai institusi yang berfungsi sebagai pusat pelayanan dalam bidang kesehatan untuk masyarakat, tentu memiliki bagian layanan pendaftaran untuk mereka yang membutuhkan penanganan kesehatan. Permasalahan yang ada pada layanan pendaftaran adalah tidak teraturnya antrian dalam proses pendaftaran dan rendahnya kinerja petugas yang melayani. Ketidakteraturan saat antrian dan ketidakpastian dalam menunggu mengakibatkan pengalaman negatif sehingga menimbulkan persepsi jelek mengenai kualitas pelayanan. Demikian juga dengan kinerja dari petugas layanan dalam memberi pelayanan akan menghasilkan pengalaman terkait kualitas pelayanan yang mempengaruhi rasa puas penerima layanan. Pemanfaatan teknologi informasi seperti mesin nomor antrian dan perangkat komputer untuk mendukung proses pelayanan di bagian pendaftaran Puskesmas sudah diterapkan pada beberapa Puskesmas. Penggunaan teknologi informasi tersebut bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan pada bagian layanan pendaftaran.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1 berbunyi “Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik” Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dan/atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dimana pelayanan memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan masyarakat dengan sistem kinerja aktual dari penyedia pelayanan. Pelayanan yang baik tentu tidak terlepas dari kinerja dari pegawai atau aparat dalam suatu lembaga organisasi pemerintah tersebut. Dimana dalam konteks organisasi publik, penilaian kinerja merupakan suatu hal yang penting. Karena dengan adanya kinerja, maka akan diketahui tingkat pencapaian hasil yang telah dicapai, atau akan diketahui seberapa jauh pelaksanaan tugas-tugas telah dilaksanakan. Memahami hal ini, maka diperlukan komunikasi yang tepat agar kinerja dapat tercapai. Capaian kinerja terlihat dari kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan

aspirasi masyarakat. Kemudian didukung oleh pelaksanaan kegiatan yang sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi, baik yang implisit atau eksplisit menunjukkan suatu kinerja pemerintah baik.

UPT. Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama milik pemerintah daerah yang berperan penting dalam penyediaan layanan kesehatan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, derajat kesehatan masyarakat yang optimal hanya dapat dicapai apabila pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dilakukan secara profesional, disiplin, dan tepat waktu. Namun, berdasarkan laporan media lokal Radar Madura (2024), masih ditemukan sejumlah keluhan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Pegantenan, khususnya terkait keterlambatan petugas dalam memberikan layanan, lamanya waktu tunggu pasien, serta ketidaktepatan waktu kerja tenaga medis. Salah satu kasus yang mendapat sorotan adalah peristiwa pungutan terhadap pasien peserta JKN yang diminta membayar sejumlah biaya layanan padahal seharusnya dijamin oleh BPJS Kesehatan (Radar Madura, 2024).

Selain itu, hasil observasi awal dan pengaduan masyarakat setempat menunjukkan bahwa sejumlah petugas masih menunjukkan sikap kurang disiplin, baik dalam hal waktu kedatangan maupun konsistensi dalam menjalankan tugas pelayanan. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya kuantitas dan kualitas pelayanan yang diberikan, serta memperkuat persepsi negatif masyarakat terhadap kinerja tenaga pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut. Fenomena ini mempertegas pentingnya evaluasi terhadap sistem pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan secara menyeluruh untuk menjamin terpenuhinya standar pelayanan publik yang efektif, adil, dan profesional.

Walaupun berbagai penelitian telah menyoroti pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik, sebagian besar kajian tersebut masih bersifat parsial dan belum menggabungkan keduanya secara integratif dalam satu model penelitian. Lebih lanjut, penelitian terdahulu juga belum banyak menempatkan kinerja tenaga pelayanan kesehatan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara teknologi informasi dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di tingkat layanan dasar seperti puskesmas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang penting untuk dijawab melalui studi empiris berbasis pendekatan *Structural Equation Modeling (SEM-PLS)* sebagaimana dilakukan dalam penelitian ini. Dengan meneliti secara langsung maupun tidak langsung pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja tenaga kesehatan, maka diharapkan temuan studi ini dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis yang lebih komprehensif dalam penguatan mutu layanan publik di bidang kesehatan. Oleh karena itu,

penelitian ini menjadi penting dilakukan untuk mengisi kekosongan dalam literatur ilmiah dengan membangun model empiris yang mengintegrasikan pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik melalui kinerja tenaga pelayanan kesehatan, khususnya pada UPT Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan hasil fenomena dan Gap/perbedaan yang telah dilakukan, peneliti tertarik untuk mengetahui dan mengkaji lebih dalam terkait fenomena yang terjadi di UPT Puskesmas Pagantenan Kabupaten Pamekasan. Adapun judul penelitian yang diangkat adalah “Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kinerja Tenaga Pelayanan Kesehatan (Studi Pada Tenaga Kesehatan UPT. Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan)”

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah dikemukakan pada bahasan di latar belakang maka perumusan masalah penelitian ini disusun, meliputi:

(1) Apakah teknologi informasi memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Pagantenan Kabupaten Pamekasan?. (2) Apakah teknologi informasi memiliki pengaruh terhadap kinerja tenaga pelayanan kesehatan di Puskesmas Pagantenan Kabupaten Pamekasan?. (3) Apakah kinerja tenaga pelayanan kesehatan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Pagantenan Kabupaten Pamekasan?. (4) Apakah teknologi informasi memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Pagantenan Kabupaten Pamekasan melalui kinerja tenaga pelayanan kesehatan?.

Tujuan Penelitian

Berdasar pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

(1) Untuk menguji dan menganalisis teknologi informasi memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Pagantenan Kabupaten Pamekasan. (2) Untuk menguji dan menganalisis teknologi informasi memiliki pengaruh terhadap kinerja tenaga pelayanan kesehatan di Puskesmas Pagantenan Kabupaten Pamekasan. (3) Untuk menguji dan menganalisis standar pelayanan minimum memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Pagantenan Kabupaten Pamekasan. (4) Untuk menguji dan menganalisis teknologi informasi memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Pagantenan Kabupaten Pamekasan melalui kinerja tenaga pelayanan kesehatan.

Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini meliputi manfaat praktis dan Teoritis. Secara terperinci tentang manfaat tersebut dipaparkan sebagai berikut:

Manfaat teoritis. (a) Bagi pengembangan ilmu, Hasil penelitian ini diharapkan untuk menambah wawasan keilmuan dan penemuan konseptual baru penelitian dengan kajian tentang pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik melalui kinerja tenaga pelayanan kesehatan. (b) Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian berikutnya yang melakukan penelitian tentang kajian ilmu administrasi publik, khususnya tentang teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik melalui kinerja tenaga pelayanan kesehatan.

Manfaat Praktis. (a) Bagi UPT Puskesmas Pagantenan Kabupaten Pamekasan, hasil penelitian ini sebagai sumbangan dan bahan masukan dalam menganalisa tentang kualitas pelayanan publik dan merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui faktor teknologi informasi dan kinerja tenaga pelayanan kesehatan. (b) Bagi pimpinan UPT Puskesmas Pagantenan Kabupaten Pamekasan, hasil penelitian ini sebagai masukan untuk pertimbangan pengambilan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik aparatur melalui faktor teknologi informasi dan kinerja tenaga pelayanan kesehatan.

Kerangka Pikir

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas pada fasilitas kesehatan dasar seperti puskesmas, peneliti mendasarkan alur pikirnya pada hubungan kausal antara variabel-variabel kunci yang berasal dari teori administrasi publik, teori sistem informasi, dan teori kualitas pelayanan. Penelitian ini mengkaji bagaimana teknologi informasi (X1) dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik (Y2), baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui kinerja tenaga pelayanan kesehatan (Y1) sebagai variabel mediasi.

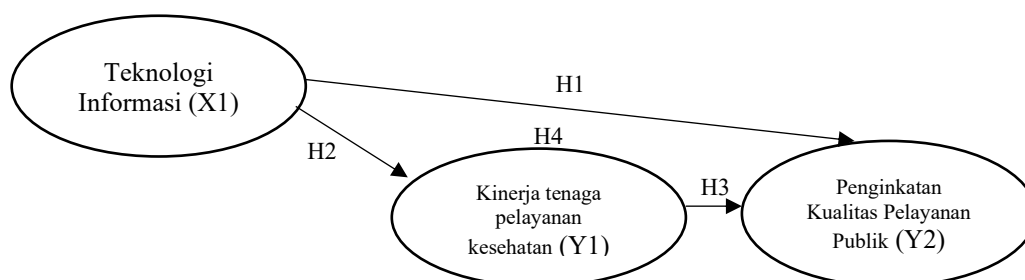
Secara teoritis, teknologi informasi merupakan salah satu instrumen penting dalam mendukung efisiensi kerja, transparansi pelayanan, serta ketepatan waktu dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan kesehatan, penggunaan sistem informasi elektronik, mesin antrian, dan sistem pendaftaran daring dapat mempercepat proses layanan dan mengurangi tingkat keluhan pasien. Teknologi informasi juga memberikan kemudahan dalam pengambilan keputusan bagi tenaga medis dengan menyediakan data pasien yang akurat dan real-time. Oleh karena itu, keberadaan teknologi informasi diyakini dapat meningkatkan kinerja tenaga pelayanan kesehatan secara langsung, dan pada gilirannya berdampak terhadap kualitas pelayanan publik.

Dalam alur berpikir ini, kinerja tenaga pelayanan kesehatan (Y1) tidak hanya sebagai faktor yang berdiri sendiri, melainkan menjadi jembatan atau variabel mediasi yang menjelaskan bagaimana teknologi informasi dapat memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (Y2). Dengan kata lain, X1 memiliki pengaruh langsung terhadap Y2, tetapi juga memiliki pengaruh tidak langsung yang lebih kuat melalui Y1. Pendekatan ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan realistis terhadap sistem pelayanan kesehatan yang kompleks, sekaligus menjawab gap dalam penelitian sebelumnya yang cenderung hanya menyoroti hubungan langsung antar variabel tanpa mempertimbangkan peran mediasi.

Model empiris yang dikembangkan dalam penelitian ini berupaya menguji keseluruhan hubungan tersebut menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS). Model ini memungkinkan pengujian simultan terhadap semua jalur pengaruh (langsung dan tidak langsung) serta mengukur kekuatan kontribusi masing-masing variabel dalam peningkatan kualitas layanan publik.

Dengan kerangka pikir tersebut, peneliti berharap dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam bentuk model teoretis dan praktis yang dapat diadopsi oleh penyelenggara layanan kesehatan publik, khususnya dalam merancang strategi peningkatan mutu pelayanan berbasis sistem informasi dan penguatan kinerja tenaga pelayanan kesehatan

Berikut adalah kerangka pikir dalam bentuk diagram alur sistematis yang disarikan dari landasan teori untuk menjawab permasalahan penelitian ditunjukkan dalam gambar 1 berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir.

Hipotesis Penelitian

Perumusan hipotesis penelitian ini dibangun berdasarkan penelitian terdahulu dan kerangka koseptual. Adapun hipotesis yang di maksud dalam penelitian ini meliputi:

H1: Teknik informasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pegawai UPT. Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan.

- H2: Teknik informasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga pelayanan kesehatan UPT. Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan.
- H3: Kinerja tenaga pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pegawai UPT. Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan.
- H4: Teknik informasi mempunyai pengaruh secara tidak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik UPT. Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan yang dimediasi oleh kinerja tenaga pelayanan kesehatan.

Model atau kerangka kerja penelitian dimaksudkan untuk lebih memperjelas hakikat pembahasan hasil-hasil penelitian terdahulu dan landasan teori yang digunakan dalam penelitian, termasuk hubungan antar variabel yang berpengaruh (Dewi, Rina, Zuhro, Diana, dkk. 2024:142-160). Desain penelitian merupakan suatu perencanaan untuk menentukan sumber daya dan data yang akan digunakan untuk diolah dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian. (Asep Iwa Soemantri, 2020:5). Standar yang dituntut perusahaan mengenai hasil atau output yang dihasilkan dimaksudkan untuk mengembangkan perusahaan. (Istanti, Enny, 2021:560). Keterampilan manajemen waktu dapat memperlancar pelaksanaan pekerjaan dan rencana yang telah digariskan. (Rina Dewi, dkk. 2020:14). Dalam pengumpulan sumber data, peneliti mengumpulkan sumber data berupa data mentah. Metode survei merupakan metode pengumpulan data primer dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan tertulis (Kumala Dewi, Indri dkk., 2022:29). Model atau kerangka kerja penelitian ini bertujuan untuk lebih memperjelas esensi pembahasan hasil penelitian sebelumnya dan landasan teori dalam penelitian ini, termasuk hubungan antar variabel yang berpengaruh. (Enny Istanti, dkk. 2024: 150). Penelitian ini akan dilakukan dalam tiga tahap: model pengukuran (model eksternal), model struktural (model internal), dan pengujian hipotesis. (Pramono Budi, dkk., 2023; 970).

2. METODE PENELITIAN

Berdasarkan jenisnya penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian cross-sectional, karena pada rentang waktu tertentu/bersamaan peneliti melakukan pengamatan, pencatatan atas tanggapan yang diberikan oleh responden yaitu pegawai UPT. Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan dalam merespon tentang pertanyaan-pertanyaan disusun berbentuk kuisioner dimana kuisioner tersebut berisi tentang pertanyaan yang berkaitan dengan variabel penelitian. Adapun pertanyaan-pertanyaan yang terkandung dalam instrumen kuesioner

berkaitan dengan faktor-faktor yang diteliti yaitu meliputi: teknologi informasi, kepuasan masyarakat, kinerja tenaga pelayanan kesehatan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai pengumpul data yang pokok, untuk memperoleh informasi dan fakta secara faktual atau eksplanasi fenomena, (Creswell, 2017), berpendapat bahwa pada umumnya penelitian ini unit analisisnya dikontrol dengan ketat melalui rancangan atau analisis statistik, jikan ukuran atau observasi untuk menguji suatu teori. Penggunaan metode pendekatan kuantitatif. Menurut sugiyono (2017:8), 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)*.

Populasi adalah semua obyek, semua gejala dan semua kejadian atau peristiwa yang akan dipilih harus sesuai dengan masalah yang akan diteliti, Arikunto (2017). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kinerja tenaga pelayanan kesehatan UPT. Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan yang berjumlah 117 orang.

Sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pupulasi yaitu kinerja tenaga pelayanan kesehatan UPT. Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan yang berjumlah 117 orang. Sampel dalam penelitian ini diambil dari sebagian dari jumlah populasi dengan menggunakan metode rumus slovin. Menurut sugiyono (2021) rumus slovin merupakan rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang mewakili keseluruhan populasi. Rumus ini digunakan ketika peneliti tidak mengetahui berapa proporsi populasi yang ideal untuk mewakili. Perhitungan sampel dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, Adapun rumus slovin yaitu Perhitungannya adalah: $n = N / (1 + (N \times e^2))$

$$\text{Sehingga: } n = 117 / (1 + (117 \times 0,1^2))$$

$$n = 117 / (1 + (117 \times 0,01))$$

$$n = 117 / (1 + 1,17)$$

$$n = 117 / 2,17$$

$$n = 53,917$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka sampel penelitian ini yaitu 53,917 dibulatkan menjadi 54 Orang (Tenaga pelayanan kesehatan).

3. HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Nilai *composite reliability* (CR) dan *cronbach's alpha* (CA).

Variabel Laten	Nilai CR	Nilai CA
Teknologi Informasi (X1)	0,961	0,966
Kinerja Tenaga Pelayanan Kesehatan (Y1)	0,944	0,952
Kualitas Pelayanan Publik (Y2)	0,944	0,953

Sumber: Data diolah dengan *smartPLS*, 2025

Pada tabel 1 hasil nilai konsistensi internal dapat diketahui nilai cronbach's alpha dan composite reliability pada setiap variabel penelitian lebih besar dari 0,7. Hal tersebut dapat diartikan bahwa jawaban kuesioner akan tetap sama jika diukur pada objek yang sama meskipun menggunakan alat pengukur yang berbeda, diuji oleh peneliti yang berbeda dan di waktu yang berbeda.

Tabel 2. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dan Akar Kuadrat AVE.

Variabel Laten	Nilai AVE	Keterangan
Teknologi Informasi (X1)	0,741	Valid
Kinerja Tenaga Pelayanan Kesehatan (Y1)	0,667	Valid
Kualitas Pelayanan Publik (Y2)	0,719	Valid

Sumber: Data diolah dengan *smartPLS*, 2025

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan nilai AVE pada semua variabel penelitian telah memenuhi syarat validitas konvergen karena bernilai lebih dari 0,5. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel dalam penelitian ini yaitu teknologi informas, kinerja tenaga pelayanan kesehatan, dan kualitas pelayanan publik mampu menjelaskan lebih dari separuh varian yang berasal dari indikator-indikatornya.

Tabel 3. Hasil Uji Signifikansi Koefisien Jalur.

Relasi	Original Sample	P-Values	Keterangan
Teknologi Informasi (X1) -> Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Y2)	0.352	0,000	Positif Signifikan
Teknologi Informasi (X1) -> Kinerja Tenaga Pelayanan Kesehatan (Y1)	0.417	0,004	Positif Signifikan
Kinerja Tenaga Pelayanan Kesehatan (Y1) -> Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Y2)	0.518	0,000	Positif Signifikan
Teknologi Informasi (X1) -> Kinerja Tenaga Pelayanan Kesehatan (Y1) -> Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Y2)	0.216	0.005	Positif Signifikan

Sumber: Data diolah dengan *smartPLS*, 2025

Berdasarkan nilai *p-values* pada tabel 3 diatas dapat diinterpretasikan pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel pada penelitian ini, yaitu :

Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan public. Berdasarkan hasil analisis pengaruh langsung yang dimiliki oleh teknologi informasi (X1) peningkatan kualitas pelayanan publik (Y1) dengan nilai koefisien jalur yang di miliki sebesar 0.352 dan *p-value* sebesar 0.000 yaitu positif dan signifikan pada $\alpha = 0.05$. hal ini mengindikasikan bahwa teknologi informasi (X1) terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (Y1) diterima, artinya teknologi informasi mampu meningkatkan peningkatan kualitas pelayanan publik di UPT. Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan dan hipotesis pertama diterima.

Teknologi Informasi Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Tenaga Pelayanan Kesehatan. Berdasarkan hasil analisis pengaruh langsung yang dimiliki oleh teknologi informasi (X2) terhadap kinerja tenaga pelayanan kesehatan (Y1) dengan nilai koefisien jalur yang di miliki sebesar 0.417 dan *p-value* sebesar 0.004 yaitu positif dan signifikan pada $\alpha = 0.05$. hal ini mengindikasikan bahwa teknologi informasi (X2) terhadap kinerja tenaga pelayanan kesehatan (Y1) diterima, artinya teknologi informasi mampu meningkatkan kinerja tenaga pelayanan kesehatan di UPT. Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan dan hipotesis kedua diterima.

Kinerja Tenaga Pelayanan Kesehatan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil analisis pengaruh langsung yang dimiliki oleh kinerja tenaga pelayanan kesehatan (Y1) terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (Y2) dengan nilai koefisien jalur yang di miliki sebesar 0.518 dan *p-value* sebesar 0.000 yaitu positif dan signifikan pada $\alpha = 0.05$. hal ini mengindikasikan bahwa kinerja tenaga pelayanan kesehatan (Y1) terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (Y2) diterima, artinya kinerja tenaga pelayanan kesehatan mampu meningkatkan peningkatan kualitas pelayanan publik di UPT. Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan dan hipotesis ketiga diterima.

Teknologi Informasi Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Yang Dimediasi Oleh Kinerja Tenaga Pelayanan Kesehatan. Berdasarkan hasil analisis pengaruh tidak langsung yang dimiliki oleh teknologi informasi (X1) terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (Y2) yang dimediasi oleh kinerja tenaga pelayanan kesehatan (Y1) dengan nilai koefisien jalur yang di miliki sebesar 0.216 dan *p-value* sebesar 0.005 yaitu positif dan signifikan pada $\alpha = 0,05$. hal ini mengindikasikan bahwa teknologi informasi (X1) terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (Y2) yang dimediasi

oleh kinerja tenaga pelayanan kesehatan (Y1) diterima, hubungan pengaruh tidak langsung tentang teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja tenaga pelayanan kesehatan hal ini dapat disimpulkan bahwa kinerja tenaga pelayanan kesehatan mampu memediasi penuh hubungan teknologi informasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan pernyataan hipotesis keenam yang menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada UPT. Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan yang dimediasi oleh kinerja tenaga pelayanan kesehatan, terbukti kebenarannya dan hipotesis keempat diterima.

4. PEMBAHASAN

Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan.

Berdasarkan hasil analisis *Smart PLS* dapat diketahui bahwa variabel teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini berarti tingginya nilai teknologi informasi dapat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin optimal, dengan kata lain apabila Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan meningkatkan segala aspek yang mampu menumbuhkan teknologi informasi maka kualitas pelayanan publik dapat meningkat pula. Berdasarkan Hasil analisis *Smart PLS*, dijelaskan bahwa nilai Uji Signifikansi Koefisien Jalur dan Uji *path coefficients* dari teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik yaitu positif signifikan dengan nilai *p Values* sebesar 0.000 (kurang dari 0.050). Hal ini dapat diartikan bahwa teknologi informasi mampu menciptakan kualitas pelayanan publik semakin meningkat khususnya di Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan.

Hasil temuan penelitian tentang teknologi informasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini menjadi keterbaruan penelitian yang dilakukan karena belum ditemukan penelitian terdahulu yang mengkaji tentang hubungan teknologi informasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Dari hasil penelitian ini teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas, karena mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi data pasien, serta mempermudah akses informasi bagi masyarakat. Dengan adanya sistem informasi manajemen Puskesmas (SIMPUS) dan aplikasi kesehatan lainnya, pelayanan menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Menurut Laudon dan Laudon (2020), teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas

organisasi publik melalui otomatisasi proses, pengolahan data yang lebih baik, dan peningkatan komunikasi internal maupun eksternal. Sementara itu, Dwiyanto (2019) menyatakan bahwa salah satu indikator kualitas pelayanan publik adalah kemudahan akses dan kecepatan layanan yang sangat mungkin tercapai dengan pemanfaatan teknologi informasi. Oleh karena itu, penerapan teknologi informasi di Puskesmas menjadi strategi penting untuk mendorong reformasi birokrasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan.

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas, penelitian ini meneliti tentang teknologi informasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang direfleksikan oleh 5 indikator untuk variable teknologi informasi dan 4 indikator untuk variable peningkatan kualitas pelayanan. Diantara indikator-indikator tersebut paling kuat direfleksikan indikator teknologi informasi adalah kualitas sistem dan indikator peningkatan kualitas pelayanan adalah ketanggapan. Kualitas sistem dan ketanggapan Puskesmas merupakan dua aspek penting yang saling berkaitan dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat. Kualitas sistem mencakup struktur kerja yang terorganisir, alur pelayanan yang jelas, serta dukungan teknologi informasi yang memadai, yang semuanya berkontribusi pada kemudahan dan kecepatan pelayanan. Ketika sistem berjalan dengan baik, maka ketanggapan Puskesmas dalam menangani keluhan, permintaan, maupun kondisi darurat kesehatan masyarakat akan meningkat secara signifikan. Ketanggapan ini mencerminkan kemampuan Puskesmas dalam merespons kebutuhan pasien dengan cepat, tepat, dan profesional. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2019), responsiveness atau ketanggapan adalah salah satu dimensi utama dalam mengukur kualitas pelayanan, yang menunjukkan sejauh mana penyedia layanan bersedia membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem di Puskesmas akan secara langsung memperkuat ketanggapan dalam pelayanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Teknologi Informasi Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Tenaga Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan.

Berdasarkan hasil analisis *Smart PLS* dapat diketahui bahwa variabel teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga pelayanan kesehatan. Hal ini berarti tingginya nilai teknologi informasi dapat berpengaruh terhadap kinerja tenaga pelayanan kesehatan semakin optimal, dengan kata lain apabila Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan meningkatkan segala aspek yang mampu menumbuhkan teknologi informasi maka kinerja tenaga pelayanan kesehatan dapat meningkat pula. Berdasarkan Hasil analisis *Smart PLS*, dijelaskan bahwa nilai Uji Signifikansi Koefisien Jalur dan Uji *path*

coefficients dari teknologi informasi terhadap kinerja tenaga pelayanan kesehatan yaitu positif signifikan dengan nilai *p Values* sebesar 0.004 (kurang dari 0.050). Hal ini dapat diartikan bahwa teknologi informasi mampu menciptakan kinerja tenaga pelayanan kesehatan semakin meningkat khususnya di Puskesmas Pagantenan Kabupaten Pamekasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya serta memperluas hasil penelitian yang dilakukan Ahmad Yunan (2020) Dimana dalam penelitian mereka teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan menjelaskan adanya pengaruh langsung dari teknologi informasi terhadap kinerja. Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga pelayanan kesehatan karena mampu meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi kesalahan administratif, serta mempermudah akses terhadap data dan informasi medis secara real-time. Dengan adanya sistem informasi kesehatan seperti SIMPUS, e-medical record, dan aplikasi berbasis digital lainnya, tenaga kesehatan dapat menjalankan tugasnya dengan lebih cepat, akurat, dan terorganisir, sehingga pelayanan kepada pasien menjadi lebih optimal. Menurut Davis (2021) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), penggunaan teknologi informasi akan meningkatkan kinerja apabila sistem tersebut dirasakan bermanfaat (*perceived usefulness*) dan mudah digunakan (*perceived ease of use*).

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas, penelitian ini meneliti tentang teknologi informasi dan kinerja tenaga pelayanan kesehatan yang direfleksikan oleh 5 indikator untuk variable teknologi informasi dan 5 indikator untuk variable kinerja tenaga pelayanan kesehatan. Diantara indikator-indikator tersebut paling kuat direfleksikan indikator teknologi informasi adalah kualitas sistem dan indikator kinerja tenaga pelayanan kesehatan semakin adalah kualitas. Kualitas sistem dan kualitas kinerja memiliki hubungan yang erat dan saling memengaruhi dalam suatu organisasi, termasuk dalam institusi pelayanan publik seperti Puskesmas. Kualitas sistem yang baik mencakup kejelasan prosedur kerja, tersedianya infrastruktur yang memadai, dukungan teknologi informasi, serta alur pelayanan yang efisien dan terintegrasi. Ketika sistem berjalan dengan optimal, tenaga kerja dapat menjalankan tugasnya dengan lebih terarah, efisien, dan minim hambatan, yang secara langsung berdampak pada meningkatnya kualitas kinerja individu maupun organisasi secara keseluruhan. Menurut Garvin (2020), kualitas sistem dalam organisasi akan menciptakan kondisi kerja yang mendukung produktivitas dan akurasi, sehingga kualitas hasil kerja pun ikut meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan dan penguatan sistem secara menyeluruh menjadi fondasi utama dalam upaya mendorong kinerja yang unggul dan berkelanjutan.

Signifikan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan.

Berdasarkan hasil analisis Smart PLS dapat diketahui bahwa variabel kinerja tenaga pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini berarti tingginya nilai kinerja tenaga pelayanan kesehatan dapat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin optimal, dengan kata lain apabila Puskesmas Pagantenan Kabupaten Pamekasan meningkatkan segala aspek yang mampu menumbuhkan kinerja tenaga pelayanan kesehatan maka kualitas pelayanan publik dapat meningkat pula. Berdasarkan Hasil analisis Smart PLS, dijelaskan bahwa nilai Uji Signifikansi Koefisien Jalur dan Uji path coefficients dari kinerja tenaga pelayanan kesehatan terhadap kualitas pelayanan publik yaitu positif signifikan dengan nilai p Values sebesar 0.000 (kurang dari 0.050). Hal ini dapat diartikan bahwa kinerja tenaga pelayanan kesehatan mampu menciptakan peningkatan kualitas pelayanan publik semakin meningkat khususnya di Puskesmas Pagantenan Kabupaten Pamekasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya serta memperluas hasil penelitian yang dilakukan Hesti (2021) Dimana dalam penelitian mereka kinerja tenaga pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan menjelaskan adanya pengaruh langsung dari kinerja tenaga pelayanan kesehatan terhadap kualitas pelayanan publik. Kinerja tenaga pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas, karena tenaga kesehatan merupakan ujung tombak dalam memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Ketika tenaga kesehatan bekerja secara profesional, responsif, komunikatif, dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), maka kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien akan meningkat baik dari aspek ketepatan waktu, ketepatan diagnosa, maupun kepuasan terhadap interaksi layanan. Kinerja yang baik mencerminkan kemampuan dan komitmen tenaga kesehatan dalam memenuhi harapan masyarakat serta memberikan pelayanan yang manusiawi dan berkualitas. Menurut Gibson (2023), kinerja merupakan hasil kerja yang berkaitan erat dengan tujuan organisasi dan dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, serta lingkungan kerja. Sementara itu, Zeithaml et al. (2019) menegaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kompetensi dan keandalan petugas dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja tenaga pelayanan kesehatan menjadi faktor kunci dalam mendorong terciptanya pelayanan publik di Puskesmas yang lebih baik, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Teknologi Informasi Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan Yang Dimediasi Oleh Kinerja Tenaga Pelayanan Kesehatan.

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa variabel teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja tenaga pelayanan kesehatan. Hal ini berarti kinerja tenaga pelayanan kesehatan dapat memediasi penuh antara teknologi informasi dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Kinerja tenaga pelayanan kesehatan mampu berperan sebagai penghubung mampu memediasi teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil analisis *Smart PLS*, dijelaskan bahwa nilai Uji Signifikansi Koefisien Jalur dan Uji *path coefficients* dari teknologi informasi terhadap kinerja tenaga pelayanan kesehatan dan peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu dengan nilai *p Values* sebesar 0.005 (kurang dari 0.050). Hal ini dapat diartikan bahwa kinerja tenaga pelayanan kesehatan mampu memediasi teknologi informasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan.

Hasil temuan penelitian tentang teknologi informasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja tenaga pelayanan kesehatan dalam penelitian ini menjadi keterbaruan penelitian yang dilakukan karena belum diketemukan penelitian terdahulu yang mengkaji tentang hubungan teknologi informasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja tenaga pelayanan kesehatan. Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas yang dimediasi oleh kinerja tenaga pelayanan kesehatan, karena pemanfaatan teknologi tidak hanya mempercepat proses administrasi dan pelayanan, tetapi juga meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja tenaga kesehatan dalam memberikan layanan yang akurat, cepat, dan responsif. Ketika tenaga kesehatan mampu memanfaatkan teknologi seperti SIMPUS, e-rekam medis, dan sistem informasi digital lainnya dengan baik, maka pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih terstruktur, transparan, dan memuaskan. Gibson et al. (2023) menyatakan bahwa kinerja individu merupakan hasil interaksi antara motivasi, kemampuan, dan sumber daya, termasuk teknologi yang tersedia. Dengan demikian, teknologi informasi berperan sebagai alat pendukung utama, sedangkan kinerja tenaga pelayanan menjadi penghubung yang menentukan apakah pemanfaatan teknologi tersebut mampu mendorong peningkatan nyata dalam kualitas pelayanan publik di Puskesmas.

Melalui proses tersebut, karyawan diberikan pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan kinerja pekerjaannya, sehingga diharapkan dapat menjalankan tanggung jawab

pekerjaannya dengan sebaik - baiknya. (Abdul Aziz Sholeh et.al. 2024 :82). Memilih merupakan bagian dari suatu upaya pemecahan sekaligus sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu dibutuhkan keputusan pembelian yang tepat (Kristiawati Indriana et.al. 2019 : 28). 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. (Gazali Salim et al. 2024 : 63). The SERVQUAL model includes calculating the difference between the values given by customers for each pair of statements related to expectations and perceptions (Diana Zuhro et al. 2024 : 98). In a competitive bussiness environment, credit marketing strategies play an important role in customer acquisition and retention. (Mahjudin, et. al. 2025 : 2659 - 2672). 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 : 83 - 92). Promosi yang dilakukan dengan memberikan pengetahuan konsumen terhadap kualitas produk perusahaan sehingga menarik perhatian konsumen untuk menggunakan jasa penyewanya. (Firdaus, Fikri, et al. 2021 : 76 - 82).

5. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dari hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa Teknologi informasi berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan, berarti bahwa semakin tinggi teknologi informasi yang dimiliki puskesmas maka akan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 1 diterima. (2) Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa teknologi informasi berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kinerja tenaga pelayanan kesehatan di Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan, berarti bahwa semakin tinggi teknologi informasi yang dimiliki puskesmas maka akan mendorong kinerja tenaga pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 2 diterima. (3) Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa kinerja tenaga pelayanan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan, berarti bahwa semakin tinggi kinerja tenaga pelayanan yang dimiliki puskesmas maka akan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 3 diterima. (4) Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa teknologi informasi berpengaruh secara tidak langsung dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang dimediasi oleh kinerja tenaga pelayanan di Puskesmas Pegantenan

Kabupaten Pamekasan. Hal tersebut berarti bahwa kinerja tenaga pelayanan dapat mampu memediasi penuh pengaruh teknologi informasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 4 diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2017). *Pengembangan instrumen penelitian dan penilaian program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- As'ad, M. (2020). *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Aziz 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>
- Budi, P., Istanti, E., Daengs, G. S., Achmad, Syafi'i, & Bramastyo, K. N. 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>
- Creswell, J. W. (2017). *Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dewi, I. K., et al. (2022). Peningkatan kinerja UMKM melalui pengelolaan keuangan. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 7(1), 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., 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>
- Enny, I., Kusumo, B., & N. I. (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>
- 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>
- Ghozali, I. (2020). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gomes, F. C. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hasibuan, M. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- 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>
- 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 (JMM 17)*, 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>
- Rivai, & Basri. (2020). *Motivasi dan penilaian kinerja tenaga pelayanan kesehatan*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Robbins, S. (2015). *Organizational behavior* (9th ed.). New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Salim, G., et al. (2024). *Ikan Nomei, Merdeka Belajar Kampus Merdeka* (pp. 1–98).
- Sastrodiningrat, S. (2020). *Perilaku manusia dalam bekerja*. Jakarta: UT Press.
- Simamora, H. (2016). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi ke-3). Yogyakarta: STIE YKPN.
- Soemantri, I. A., 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. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto, J. (2017). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- 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>
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi pemasaran: Prinsip & penerapan* (Edisi 1). Yogyakarta: CV Andi.
- Zuhro, D., 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>