Jurnal Ekonomi Revolusioner
Vol 9, No 2, Februari 2026, Hal 94-102
ISSN: 24410685

PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI RSUD TAPAN

Yazum Wahyuni[1], **Selvi Yona Sari**[2], **Nila Pratiwi**[3]
Universitas Putra Indonesia YPTK Padang
e-mail: yazumwahyuni04@gmail.com[1], selviyonasari@upiyptk.ac.id[2], nilapratiwi8@gmail.com[3]

Abstrak − Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan suasana toko terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Irliana di Kota Palopo. Latar belakang penelitian ini didasari oleh tingginya persaingan di industri fashion, sehingga penting bagi pelaku usaha.Tujuan untuk memperhatikan kualitas produk serta menciptakan suasana toko yang nyaman demi meningkatkan kepuasan pelanggan.Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada 50 responden.Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas produk dan suasana toko berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.Namun secara parsial, hanya variabel suasana toko yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas produk tidak berpengaruh signifikan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,812 menunjukkan bahwa 81,2% variasi dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Kesimpulan ini mengindikasikan bahwa suasana toko memiliki peran yang dominan dalam membentuk kepuasan pelanggan di Toko Irliana Kota Palopo.
Kata Kunci: Teknologi Informasi, Sistem Informasi Manajemen, Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan, SIMRS.

Abstract *− This study was motivated by the need to improve employee service quality at RSUD Tapan in response to digital transformation through the utilization of Information Technology (IT) and the Hospital Management Information System (HMIS). Although the HMIS has been implemented since 2017, several issues remain, including service delays and suboptimal employee work motivation. The study is grounded in Human Resource Management theory, Information Technology concepts, Management Information Systems, and Work Motivation theory as an intervening variable mediating the relationship between IT and service quality. This research employed a quantitative approach with an explanatory research design. The population consisted of 253 employees, with a sample of 72 respondents determined using the Slovin formula. Data were collected through questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). The findings indicate that Information Technology and Management Information Systems have a positive and significant effect on work motivation and employee service quality. Work motivation also has a significant effect on service quality and mediates the relationship between IT and MIS and service quality. It can be concluded that technology integration supported by strong work motivation enhances employee service quality at RSUD Tapan.*
Keywords: *Information Technology, Management Information System, Work Motivation, Service Quality, HMIS.*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi perawatan kesehatan yang layanannya diberikan oleh dokter, perawat, serta tenaga ahli kesehatan lainnya. Seiring dengan kemajuan yang sangat cepat, institusi rumah sakit memerlukan sumber daya manusia yang lebih kompeten di bidang masing-masing. Rumah sakit berperan penting dalam sistem kesehatan, menyediakan perawatan kuratif yang kompleks, layanan gawat darurat, pusat transfer pengetahuan dan teknologi, serta berfungsi sebagai pusat rujukan. Oleh karena itu, rumah sakit harus terus meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan ekspektasi pasien untuk menaikkan tingkat kepuasan pengguna jasa. Rumah sakit berkewajiban menyediakan layanan kesehatan yang

aman, bermutu, bebas dari diskriminasi, dan efektif, dengan memprioritaskan kepentingan pasien sesuai standar pelayanan rumah sakit. Dengan banyaknya faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, aspek yang perlu diperhatikan sebagai indikator keberhasilan meliputi budaya organisasi, disiplin kerja, dan motivasi karyawan. Sumber daya manusia yang memiliki budaya organisasi serta disiplin kerja yang baik sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi atau perusahaan agar dapat meningkatkan produktivitas karyawan. (Fazira, 2022). Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Kualitas pengelolaan informasi

Menjadi faktor krusial bagi keberhasilan institusi pelayanan kesehatan, sehingga teknologi informasi memainkan peran penting dalam bidang kesehatan saat ini. Sistem informasi memiliki tiga fungsi utama dalam mendukung proses pelayanan kesehatan, yaitu: mendukung operasi dan proses pelayanan kesehatan, mendukung pengambilan keputusan oleh staf dan manajemen, serta mendukung berbagai strategi untuk mencapai keunggulan kompetitif. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang diterapkan di suatu rumah sakit harus memfasilitasi kemudahan dalam operasional serta mampu mengatasi hambatan dalam pelayanan pasien. Rumah sakit yang memiliki sistem informasi harus menyediakan akses informasi yang tepat waktu, sehingga dapat meningkatkan pelayanan medis, mengurangi kesalahan medis, memantau aktivitas pelayanan secara aktif, serta mengendalikan biaya operasional. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memiliki Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang dapat mengintegrasikan dan berbagi informasi secara real-time, tepat, dan akurat. Sistem informasi manajemen ini tidak dapat beroperasi secara otomatis tanpa didukung oleh sistem perangkat lunak (software system) atau sistem enterprise (enterprise software) yang telah terintegrasi dalam server rumah sakit. Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) dapat diidentifikasi berdasarkan fungsinya melalui informasi dan jenis layanan yang disediakan. (Molly & Itaar, 2021) .

Teknologi informasi dan sim, seperti sistem informasi manajemen rumah sakit (simrs), telah banyak diimplementasikan untuk mempermudah pencatatan rekam medis, administrasi farmasi, hingga manajemen sdm. penelitian oleh (Dessy Angraini et al., 2023) Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) telah terbukti mampu meningkatkan efisiensi kerja tenaga farmasi di RSU Ibnu Sina Bukittinggi. Namun, dalam praktiknya, keberhasilan teknologi ini tidak hanya ditentukan oleh perangkat keras dan lunak, melainkan juga oleh kesiapan serta motivasi tenaga kerja dari para karyawan. Tanpa dukungan psikologis dan motivasi yang kuat dari sumber daya manusia, transformasi digital dapat menghadapi resistensi dan keterbatasan fungsional. Motivasi kerja berperan sebagai faktor psikologis yang menghubungkan dampak teknologi informasi dan SIMRS terhadap kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi. SIMRS merupakan sistem teknologi informasi yang mengelola dan mengintegrasikan seluruh proses pelayanan rumah sakit melalui jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi untuk mendapatkan informasi yang akurat dan tepat waktu.

RSUD Pratama Tapan, sebagai rumah sakit rujukan di Kabupaten Pesisir Selatan, menetapkan digitalisasi pelayanan sebagai bagian dari strategi transformasi menuju status rumah sakit nasional. Salah satu langkah krusial adalah implementasi SIMRS untuk meningkatkan kualitas dan jangkauan layanan. Sistem ini diterapkan secara bertahap sejak 2017, mencakup unit-unit seperti farmasi, radiologi, laboratorium, gizi, keuangan, serta pelayanan rawat jalan dan inap. SIMRS dirancang untuk mempercepat pemrosesan data pasien, memudahkan administrasi, dan mendukung operasional rumah sakit secara efisien. Dalam struktur organisasi, operasional SIMRS berada di bawah koordinasi Seksi Penunjang Medis dan Tata Usaha, dengan pengawasan langsung oleh Direktur RSUD. Meskipun demikian, implementasi SIMRS dihadapkan pada berbagai tantangan, termasuk keterbatasan

infrastruktur, kurangnya pelatihan teknis bagi staf, dan rendahnya motivasi kerja sebagian karyawan dalam beradaptasi dengan teknologi baru. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan SIMRS sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, baik dari aspek kompetensi teknis maupun psikologis (Sakit et al., 2022) .

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang konteks sumber daya manusia (SDM), berikut disajikan data mengenai struktur tenaga kerja di RSUD Tapan, yang diklasifikasikan berdasarkan jenis tenaga kerja dan status kepegawaian. Data ini memiliki signifikansi penting, sebab kualitas pelayanan kesehatan serta keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sangat bergantung pada jumlah, penyebaran, dan kompetensi para karyawan.

Dalam konteks lokal, RSUD Tapan, sebagai rumah sakit milik pemerintah daerah di Kabupaten Pesisir Selatan, sedang mengembangkan sistem pelayanan yang berbasis teknologi. Meskipun implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) telah dilakukan, laporan tahunan rumah sakit tahun 2023 masih mencatat berbagai masalah, seperti keterlambatan layanan, ketidakakuratan data pasien, dan tingkat kepuasan karyawan yang belum optimal. Hal ini menimbulkan dugaan bahwa pemanfaatan teknologi saja tidak cukup tanpa didukung oleh peningkatan motivasi kerja karyawan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian yang secara menyeluruh mengkaji pengaruh teknologi informasi (TI) dan SIMRS terhadap kualitas pelayanan, dengan mempertimbangkan motivasi kerja sebagai variabel intervening.

Beberapa hasil studi penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dan SIMRS memberikan dampak positif yang cukup signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Namun, implementasi tersebut belum membuahkan hasil maksimal. Hal ini disebabkan oleh rendahnya peran motivasi kerja sebagai variabel intervening, di mana motivasi kerja berfungsi sebagai penguat hubungan antara sistem teknologi dengan hasil kerja karyawan. Implementasi SIMRS dapat meningkatkan kinerja karyawan rumah sakit secara lebih efisien, mempercepat administrasi data pasien, serta meningkatkan konektivitas dan koordinasi antar unit (Firdaus et al., n.d.).

Motivasi kerja karyawan merupakan antecedent mencolok yang secara reliabel menciptakan peluang hubungan antara penggunaan teknologi informasi dan pencapaian kualitas pelayanan (Analysis et al., 2021).

Tingginya motivasi karyawan memacu sikap proaktif, dedikasi jawab, dan kesediaan memafatkan teknologi serta mungkin di samping itu, beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi, sistem SIMRS membuat hubungan antara aspek teknis, struktural, dan manusia dalam pendekatan HOT mempengaruhi variabel motivasi dan output pelayanan (Lassa & Tiza, 2021a) dan (Kismanto et al., 2024). Oleh karena itu, motivasi kerja tidak hanya berfungsi sebagai faktor pendahulu internal, tetapi juga sebagai penguat hubungan antara variabel teknologi atau sistem dengan hasil pelayanan. Sebagai agen utama, motivasi kerja tidak hanya bertindak sebagai pendorong internal, melainkan juga menghubungkan variabel teknologi atau sistem dengan output pelayanan. Keberadaan variabel ini sangat krusial dalam konteks pelayanan publik, terutama di institusi layanan kesehatan seperti RSUD yang sedang menuju digitalisasi layanan. Namun, hingga saat ini, belum ada penelitian eksplisit yang secara spesifik mengkaji dampak gabungan antara teknologi informasi (TI) dan SIMRS terhadap kualitas pelayanan lainnya, dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening secara simultan dalam konteks rumah sakit daerah.

Oleh sebab itu, terdapat kesenjangan penelitian yang signifikan, khususnya dalam pemahaman mendalam tentang dinamika ini di RSUD Tapan. Penelitian ini menjadi penting untuk memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi yang lebih humanis dan efisien. Dengan penelitian ini, diharapkan dapat

dihasilkan model strategis yang dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit daerah melalui integrasi sistem informasi dan motivasi karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Di RSUD Tapan".

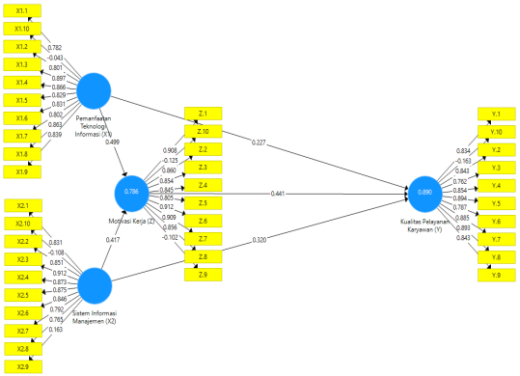
METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian Kuantitatif. Menurut (Balaka, 2022) Penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif berarti penelitian yang telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode kuantitatif juga disebut metode discovery, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan sebagai iptek baru dengan data penelitian berupa angka-angka dan analisis statisti. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain eksplanatif (explanatory research) yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening di RSUD Tapan.

Menurut (Edeh et al., 2023), dalam buku yang berjudul "Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)" Penelitian eksplanatif (explanatory research) adalah jenis penelitian kuantitatif yang bertujuan menjelaskan hubungan sebab-akibat antar variabel. Peneliti ingin mengetahui apakah suatu variabel X benar-benar menyebabkan perubahan pada variabel Y, sering kali dengan pengujian hipotesis dan model statistik seperti regresi atau SEM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

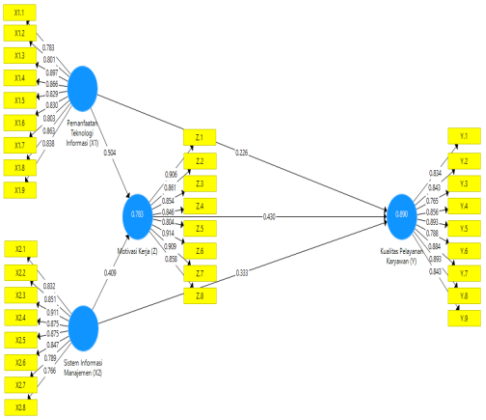
Penelitian ini menggunakan analisis Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). Evaluasi model pengukuran (outer model) bertujuan menilai hubungan antara indikator dengan konstruk laten guna memastikan validitas dan reliabilitas instrumen. Penilaian dilakukan melalui tiga kriteria, yaitu convergent validity, discriminant validity, dan composite reliability. Indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai loading di atas batas yang ditetapkan (≥0,7), sementara nilai 0,50–0,60 masih dapat diterima pada tahap pengembangan. Hasil pengujian outer model menggunakan SmartPLS menunjukkan tingkat korelasi indikator yang digunakan dalam penelitian.



Gambar 1 Hasil Outer Loading Sebelum Eliminasi

Sumber: Hasil olahan Smartpls (2026)

Pada gambar 1 terdapat beberapa nilai Pernyataan dibawah 0,7 sehingga semua pernyataan yang tidak valid atau dibawah 0,7 dibuang. Dimana no pernyataan yang di elimninasi (X1.10, X2.9, X2.10, Y.10, Z.9, Z.10).



Gambar 2 Hasil Outer Loading Setelah Eliminasi

Hasil Uji Avarage Variance Extracted (AVE)

Metode lain untuk melihat validitas diskriminan adalah dengan melihat akar kuadrat dari nilai rata-rata varians diektraksi (AVE). Disarankan nilainya di atas 0,5. Berikut ini adalah nilai Average Variance Extracted (AVE):

Tabel 1 Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	AVE
Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1)	0,698
Sistem Informasi Manajemen (X2)	0,713
Kualitas Pelayanan Karyawan (Y)	0,714
Motivasi Kerja (Z)	0,756

Sumber: Hasil olahan Smartpls (2026)

Berdasarkan Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel di atas memenuhi kriteria validitas yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Average Variance Extracted (AVE) di atas 0,50 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.

Hasil Uji Reliabilitas atau Reliability

Konstruk Setelah mengetahui tingkat kevalidan data, maka langkah berikut adalah mengetahui tingkat keandalan data atau tingkat reliable dari masing-masing variabel. Penelitian ini dengan melihat nilai composite reliability dan nilai cronbach alpha. Nilai suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai composite reliability dan Cronbach alpha > 0,70. Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel 2:

Tabel 2 Nilai Reliabilitas

Konstruk (Variabel)	*Cronbachs Alpha*	*Composite Reliability*	Keterangan
Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1)	0,946	0,954	*Reliabel*
Sistem Informasi Manajemen (X2)	0,942	0,952	*Reliabel*
Kualitas Pelayanan Karyawan (Y)	0,950	0,957	*Reliabel*
Motivasi Kerja (Z)	0,954	0,961	*Reliabel*

Sumber: Hasil olahan Smartpls (2026)

Berdasarkan output SmartPLS pada Tabel 2 di atas, telah ditemukan nilai composite reliability dan nilai crombach alpha masing-masing konstruk atau variabel besar dari 0,7. Dengan demikian juga dapat disimpulkan bahwa tingkat kehadalan data telah baik atau reliable.

Berikutnya sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya, penilaian inner model maka di evaluasi melalui nilai R-Square, untuk menilai pengaruh konstruk laten eksogen tertentu terhadap konstruk laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantive. Berikut

estimasi R-Square pada Tabel 3:

Tabel 3 Hasil Uji Varian R

Variabel	*R Square*	*R Square Adjusted*
Motivasi Kerja (Z)	0,783	0,777
Kualitas Pelayanan Karyawan (Y)	0,890	0,885

Sumber: Hasil olahan Smartpls (2026)

Pada table 3 terlihat nilai R2 konstruk Motivasi Kerja sebesar 0,783 atau sebesar 78,3% yang menggambarkan besarnya pengaruh yang diterimannya dari konstruk Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Sistem Informasi Manajemen. Sisanya sebesar 21,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Sementara nilai R2 untuk konstrak Kualitas Pelayanan Karyawan sebesar 0,890 atau sebesar 89,0% menunjukkan besarnya pengaruh yang diberikan oleh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sistem Informasi Manajemen dan Motivasi Kerja dalam menjelaskan atau mempengaruhi Kualitas Pelayanan Karyawan. Sisanya sebesar 11% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Semakin tinggi nilai R-Square maka semakin besar kemampuan konstruk eksogen tersebut dalam menjelaskan variabel endogen sehingga semakin baik persamaan struktural yang terbentuk.

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Motivasi Kerja

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Motivasi Kerja yaitu 0,504 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Motivasi Kerja adalah positif. Dimana nilai P-Value 0,001 kecil dari alpha 5% yaitu 0,001 < 0,05 yang menunjukkan berpengaruh signifikan dan dengan nilai t-statistik sebesar 3,281 untuk mengetahui apakah hipotesis ini diterima atau ditolak, maka perbandingan antara nilai t-statistik dengan t-tabel 1,96. Dimana nilai t-statistik > t-tabel atau 3,281 > 1,96 oleh karena itu H0 ditolak dan H1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Kerja RSUD Tapan. Hipotesis H1 dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelian ini sejalan dengan penelitian (Dessy Angraini et al., 2023), dengan hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Motivasi Kerja.

Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Motivasi Kerja.

Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Motivasi Kerja yaitu 0,409 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara Motivasi Kerja terhadap Motivasi Kerja adalah positif. Dimana nilai P-Value 0,002 kecil dari alpha 5% yaitu 0,002 < 0,05 yang menunjukkan terdapat pengaruh signifikan dan dengan nilai t-statistik sebesar 3,049 untuk mengetahui apakah hipotesis ini diterima atau ditolak, maka perbandingan antara nilai t-statistik dengan t-tabel 1,96. Dimana nilai t-statistik > t-tabel atau 3,049 > 1,96 oleh karena itu H0 ditolak dan H2 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Kerja pada RSUD Tapan. Hipotesis H2 dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelian ini sejalan dengan penelitian (Pujiawati et al., 2025), dengan hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan Sistem Informasi Manajemen terhadap Motivasi Kerja.

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan.

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan yaitu 0,226 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan adalah positif. Dimana nilai P-Value 0,074 besar dari alpha 5% yaitu 0,074 > 0,05 yang menunjukkan tidak terdapat pengaruh signifikan dan dengan nilai t-statistik sebesar 1,792 untuk mengetahui apakah hipotesis ini diterima atau

ditolak, maka perbandingan antara nilai t-statistik dengan t-tabel 1,96. Dimana nilai t-statistik < t-tabel atau 1,792 < 1,96 oleh karena itu H0 diterima dan H3 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan RSUD Tapan. Hipotesis H3 dalam penelitian ini ditolak.

Hasil penelian ini sejalan dengan penelitian (Hasanah et al., 2019), dengan hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan.

Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan.

Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan yaitu 0,333 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan adalah positif. Dimana nilai P-Value 0,017 kecil dari alpha 5% yaitu 0,017 < 0,05 yang menunjukkan berpengaruh signifikan dan dengan nilai t-statistik sebesar 2,401 untuk mengetahui apakah hipotesis ini diterima atau ditolak, maka perbandingan antara nilai t-statistik dengan t-tabel 1,96. Dimana nilai t-statistik > t-tabel atau 2,401 > 1,96 oleh karena itu H0 ditolak dan H4 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan pada RSUD Tapan. Hipotesis H4 dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelian ini sejalan dengan penelitian (Putri Primawanti & Ali, 2022), dengan hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan.

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan.

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan yaitu 0,430 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan adalah positif. Dimana nilai P-Value 0,000 kecil dari alpha 5% yaitu 0,000 < 0,05 yang menunjukkan terdapat pengaruh signifikan dan dengan nilai t-statistik sebesar 3,772 untuk mengetahui apakah hipotesis ini diterima atau ditolak, maka perbandingan antara nilai t-statistik dengan t-tabel 1,96. Dimana nilai t-statistik > t-tabel atau 3,772 > 1,96 oleh karena itu H0 ditolak dan H5 diterima. Maka dapat disimpulkan Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan pada RSUD Tapan Hipotesis H5 dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelian ini sejalan dengan penelitian (Yudha Reza, 2023), dengan hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan.

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan melalui Motivasi Kerja sebagai variabel intervening.

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan melalui Motivasi Kerja yaitu 0,217 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan melalui Motivasi Kerja adalah positif. Dimana nilai P-Value 0,022 kecil dari alpha 5% yaitu 0,022 < 0,05 yang menunjukkan terdapat pengaruh signifikan dan dengan nilai t-statistik sebesar 2,298 untuk mengetahui apakah hipotesis ini diterima atau ditolak, maka perbandingan antara nilai t-statistik dengan t-tabel 1,96. Dimana nilai t-statistik > t-tabel atau 2,298 > 1,96 oleh karena itu H0 ditolak dan H6 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan melalui Motivasi Kerja pada RSUD Tapan, Hipotesis H6 dalam penelitian ini diterima atau dimediasi.

Hasil penelian ini sejalan dengan penelitian (Aldi et al., 2024), dengan hasil penelitian Motivasi Kerja mampu memediasi Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan.

Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan melalui Motivasi Kerja sebagai variabel intervening.

Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan melalui Motivasi Kerja pegawai yaitu 0,176 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan melalui Motivasi Kerja adalah positif. Dimana nilai P-Value 0,009 kecil dari alpha 5% yaitu 0,009 < 0,05 yang menunjukkan terdapat pengaruh signifikan dan dengan nilai t-statistik sebesar 2,622 untuk mengetahui apakah hipotesis ini diterima atau ditolak, maka perbandingan antara nilai t-statistik dengan t-tabel 1,96. Dimana nilai t-statistik > t-tabel atau 2,622 > 1,96 oleh karena itu H0 ditolak dan H7 diterima. Maka dapat disimpulkan Sistem Informasi Manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan melalui Motivasi Kerja pada pegawai RSUD Tapan. Hipotesis H7 dalam penelitian ini diterima atau dimediasi.

Hasil penelian ini sejalan dengan penelitian (Wibisono, 2024), dengan hasil penelitian Motivasi Kerja mampu memediasi Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan.

KESIMPULAN

Dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Motivasi Kerja pada RSUD Tapan.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Sistem Informasi Manajemen terhadap Motivasi Kerja pada RSUD Tapan.
3. Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan pada RSUD Tapan.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan pada RSUD Tapan.
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan pada RSUD Tapan.
6. Motivasi Kerja mampu memediasi Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan pada RSUD Tapan.
7. Motivasi Kerja mampu memediasi Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan pada RSUD Tapan.

DAFTAR PUSTAKA

Adeta, A. V. (2022). Pengaruh komunikasi, teknologi informasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pt taspen cabang bukittinggi. Univesitas putra indonesia yptk.

Agustika, F., Siregar, S., Obara, D., & Paramarta, V. (2023). Telaah Teknologi Informasi Dan Sistem Informasi Dalam Organisasi Dengan Lingkungan. Jurnal Bisnis Kolega, 9(1), 24–33. https://doi.org/10.57249/jbk.v9i1.104

Aldi, M. F., Mujanah, S., & Fianto, A. Y. A. (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervening. MES Management Journal, 3(2), 524–536. https://doi.org/10.56709/mesman.v3i2.375

Analysis, A., Differences, O., Consumer, I., On, S., Users, Z. E., The, I., City, B., Based, R., Customer, O., Trust, C., Perbedaan, A., Konsumen, K., Pengguna, P., Di, E. Z., Kota, W., Berdasarkan, B., Pelanggan, N., & Kepercayaan, D. (2021). Kelola : Jurnal Bisnis Dan Manajemen ISSN : Kelola : Jurnal Bisnis Dan Manajemen ISSN : 8(2), 65–77.

Balaka, M. Y. (2022). Metodologi penelitian kuantitatif.

Barus, M. B., Silalahi, S. A., Lubis, S. A., & Purba, S. H. (2024). Studi Literatur : Analisis Manfaat

Penilaian Akreditasi bagi Pasien , Masyarakat dan Puskesmas Literature Study : Analysis of the Benefits of Accreditation Assessment for Patients , Communities and Community Health Centers. 7(7), 2627–2634. https://doi.org/10.56338/jks.v7i7.5564

Dessy Angraini, Ikke Sabrina Putri, & Zulfa, Z. (2023). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kerja di Unit Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2022. SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat, 2(3), 500–510. https://doi.org/10.55123/sehatmas.v2i3.1588

Edeh, E., Lo, W.-J., & Khojasteh, J. (2023). Review of Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook. In Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal (Vol. 30, Issue 1). https://doi.org/10.1080/10705511.2022.2108813

Fazira, T. (2022). Pengaruh tingkat pendidikan dan komunikasi organisasi terhadap prestasi kerja karyawan melalui semangat kerja sebagai variabel intervening pada rsud pratama tapan. Universitas putra indonesia" yptk" padang.

Firdaus, M., Tonis, M., Bisra, M., Zaky, A., Nadya, H., & Rifly, F. (n.d.). Analisis Pengaruh Penerapan SIMRS Terhadap Kinerja Karyawan Pada Unit Rawat Jalan RSUD X Analysis of the Effect of SIMRS Implementation on Employee Performance in the Outpatient Unit of RSUD X Universitas Awal Bros (Email : dauz.messi@gmail.com , Jl . Mu. 420–431.

Firsta Ulfiona. (2025). Menentukan Keunggulan Bersaing Perusahaan melalui. 3(1), 27–36.

Ginting, F. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday. UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI.

Hasanah, U., Tinggi, S., & Ekonomi, I. (2019). INTERNAL DAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TRANSPORTASI (STUDI KASUS PADA PT . HIBA GROUP).

Ismai. (2019). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Pengawasannya Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Jurnal EMBA, 7(1), 781–790.

Kismanto, J., Pujilestari, A., Rahardjoputro, R., Musyaroh, A., Margareta, S. M., Kusuma, U., Surakarta, H., & Tengah, J. (2024). Pengaruh Evaluasi Kinerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Layanan di RSUD dr . Soeratno Gemolong Sragen. 22(1), 143–152.

Lassa, A., & Tiza, A. L. (2021a). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kefamenanu Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik, 6(1), 93–112. https://doi.org/10.25077/jakp.6.1.94-112.2021

Millah, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen. Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam, 6(2), 134–142.

Molly, R., & Itaar, M. (2021). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada RRSUD DOK II Jayapura. Journal of Software Engineering Ampera, 2(2), 95–101.

Pujiawati, P., Paramarta, V., & Wirawan, C. (2025). Analisis Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Terhadap Kinerja Perawat Dan Bidan Melalui Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Hamori Subang. 5, 1994–2003.

Putri Primawanti, E., & Ali, H. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Executive Support Sistem (Ess) for Business). Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, 3(3), 267–285. https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3.818

Sakit, R., Daerah, U., & Tapan, P. (2022). Rencana strategis (renstra).

Sugiyono. (2021). No Title. In metode penelitian kuantitati kualitatif dan r&d (p. sugiyono).

Wibisono, C. (2024). SEIKO : Journal of Management & Business Pengaruh Kepemimpinan , Sistem Informasi Manajemen dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Kompetensi sebagai Variabel Intervening di Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang. 7(1), 243–258.

Yudha Reza. (2023). PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN ETOS KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Pegawai di Sekretariat Dewan di Provinsi Jawa Tengah). Innovation, Theory & Practice Management Journal, 2(2), 44–58. https://doi.org/10.56444/jitpm.v2i2.982