

The Effect of The Application of Management Information Systems on Patient Satisfaction Through Employee Performance and Responsiveness as a Mediating Variable at The Doctor Anang Pratama Clinic in Surabaya

Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kinerja Karyawan dan *Responsiveness* Sebagai Variabel Mediasi pada Klinik Pratama Dokter Anang Surabaya

Muhammad Arofan Mahardian Prayitno¹, Metta Padmalia²

Program Studi Magister *Entrepreneurship Management*, Universitas Ciputra Surabaya
mahardian.arofan@gmail.com

Abstract

This thesis research aims to analyze the implementation of management information systems at Dokter Anang Surabaya Primary Clinic and to analyze the influence between research variables that are the application of management information systems, patient satisfaction, employee performance, and responsiveness. The research informants consisted of customers at the Pratama Doctor Anang Surabaya Clinic. The analysis method uses a quantitative approach approach with two forms of study, namely descriptive and experimental. The respondents were 200, and a pre-survey was conducted using 20 people. The research variables consisting of 4 variables were reduced using smartPLS analysis. The research findings first show that there is a significant influence between the application of management information systems and patient satisfaction. Second, there is a significant influence between the application of management information systems on employee performance. Third, there is a significant influence on the application of management information systems on employee responsiveness. Fourth, there is no influence between employee performance and patient satisfaction. Fifth, employee responsiveness has a significant effect on patient satisfaction. Sixth, mediation testing does not have an effect on the application of management information systems on patient satisfaction. Seventh, testing the mediation of the effect of the application of management information systems on patient satisfaction. Analysis in the application of a sound management information system followed by employee responsiveness as a fulfillment of services to create patient satisfaction.

Keywords: Management Information System, Satisfaction, Responsiveness.

Abstrak

Tujuan penelitian tesis ini adalah untuk menganalisis penerapan sistem informasi manajemen di Klinik Pratama Dokter Anang Surabaya dan untuk menganalisis pengaruh antar variabel penelitian yaitu penerapan sistem informasi manajemen, kepuasan pasien, kinerja karyawan dan *responsiveness*. Informan penelitian terdiri dari pelanggan di Klinik Pratama Dokter Anang Surabaya. Metode analisis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan dua bentuk studi yakni deskriptif dan ekperimental. jumlah responden adalah 200 orang dengan pra survei menggunakan 20 orang. Variabel penelitian yang terdiri dari 4 variabel direduksi dengan menggunakan analisis smartPLS. Temuan penelitian, pertama terdapat pengaruh signifikan antara penerapan sistem informasi manajemen terhadap kepuasan pasien. Kedua, adanya pengaruh signifikan antara penerapan sistem informasi manajemen terhadap kinerja karyawan. Ketiga, terdapat pengaruh signifikan pada penerapan sistem informasi manajemen terhadap *responsiveness* karyawan. Keempat, tidak terdapat pengaruh antara kinerja karyawan dengan kepuasan pasien. Kelima, terdapat pengaruh signifikan *responsiveness* karyawan dengan kepuasan pasien. Keenam, pengujian mediasi tidak terdapat pengaruh penerapan sistem informasi manajemen terhadap kepuasan pasien. Ketujuh, pengujian mediasi adanya pengaruh penerapan sistem informasi manajemen terhadap kepuasan pasien. Analisis dalam penerapan sistem informasi manajemen yang baik diikuti sikap responsif karyawan sebagai pemenuhan pelayanan untuk menciptakan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, Kepuasan, Responsif.

1. Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan organisasi (Khaeruman et al., 2021). Dalam perusahaan jasa, karyawan dituntut mampu memberikan pelayanan terbaik karena kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan profit perusahaan (Supriadi et al., 2022).

Industri kesehatan diprediksi terus berkembang dalam jangka panjang seiring pertumbuhan ekonomi Indonesia (Nurjani, 2023). Optimisme tersebut juga didukung keberhasilan penanganan kesehatan selama pandemi yang menunjukkan kualitas industri kesehatan Indonesia (Adi, 2023). Namun, pertumbuhan sektor jasa kesehatan justru mengalami penurunan sebesar 7,71% pada 2022 dibandingkan 2021 (Datanesia.id, 2023). Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Klinik sebagai penyedia jasa kesehatan memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Athiyah & Pane, 2021). Salah satu indikator keberhasilan pelayanan adalah kepuasan pasien (*patient satisfaction*), yaitu penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan perbandingan antara kinerja dan harapan (Vaz, 2018). Dalam industri kesehatan yang kompetitif, kepuasan pasien menjadi salah satu keunggulan daya saing utama (Fang et al., 2019).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kinerja karyawan dan kualitas pelayanan. Kinerja karyawan berkaitan dengan hasil kerja dalam menjalankan tanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi (Sedarmayanti, 2017) dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Septiadi et al., 2020). Semakin efektif, efisien, dan tanggap pelayanan yang diberikan, semakin tinggi kepuasan pasien (Sinambela et al., 2023). Salah satu dimensi kualitas pelayanan yang penting adalah *responsiveness*, yaitu kesediaan dan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat waktu (Kandampully & Solnet, 2019). *Responsiveness* menjadi determinan kepuasan pasien (Kalaja, 2023), dan semakin baik daya tanggap pelayanan, semakin tinggi kepuasan pasien (Agalela, 2019; Putera et al., 2023). Jonkisz et al. (2021) juga menegaskan bahwa dimensi *service quality* dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan pasien.

Selain kinerja dan kualitas pelayanan, sistem informasi manajemen (SIM) dapat meningkatkan efektivitas pelayanan. SIM merupakan sistem berbasis komputer yang digunakan untuk mengelola dan menyediakan informasi secara tepat waktu dan efisien (Alawode & Adegbe, 2020), serta membantu pengelolaan data dan mendukung pekerjaan organisasi (Taqqa & Anggraeni, 2022). Dalam pelayanan kesehatan, SIM penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan pasien memperoleh informasi seperti biaya, rekam medis, jadwal dokter, antrean, dan pengaduan (Afif & Suwandari, 2019).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa SIM berpengaruh signifikan terhadap *patient satisfaction* (Jad & Zainol, 2022), kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Mulyani et al., 2021), dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Waluyo et al., 2020). Kebaruan penelitian ini terletak pada penggabungan ketiga hubungan tersebut dengan menempatkan kinerja karyawan dan *responsiveness* sebagai variabel mediasi antara SIM dan kepuasan pasien. Penelitian juga secara khusus berfokus pada dimensi *responsiveness*, berbeda dengan penelitian Waluyo et al. (2020) dan Purwanti et al. (2019) yang menggunakan seluruh dimensi kualitas pelayanan.

Penelitian dilakukan di Klinik Pratama Dokter Anang Surabaya, yang berdiri sejak 2021 dan memiliki pasar yang cukup besar. Berdasarkan observasi awal, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan belum optimal karena sebagian besar sistem operasional masih dilakukan secara manual. Klinik juga belum memiliki SIM terpusat yang dapat diakses secara *online*, sehingga pasien mengalami keterbatasan dalam memperoleh informasi dan melakukan layanan secara digital.

Pra-survei terhadap 20 pelanggan menunjukkan beberapa permasalahan utama, yaitu pelayanan kurang cepat tanggap, karyawan kurang responsif, lambat merespons keluhan, serta lambat menangani pasien yang menyebabkan antrean panjang. Pada aspek SIM, pelanggan belum dapat melakukan *booking online*, mengakses informasi klinik secara daring, dan masih menghadapi sistem pendaftaran manual.

Temuan tersebut menunjukkan adanya permasalahan pada *responsiveness* dan sistem informasi manajemen di Klinik Pratama Dokter Anang Surabaya. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut dengan sampel yang lebih luas untuk mengevaluasi kedua aspek tersebut dan kaitannya dengan kepuasan pasien.

Sebagai upaya perbaikan, penelitian ini menerapkan SIM berbasis *website* yang dikembangkan melalui *doctortool.id*. Selanjutnya, pasien akan diminta memberikan penilaian mengenai penerapan SIM, kualitas pelayanan, serta kontribusi SIM dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian dilakukan dengan judul **“Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen terhadap Kepuasan Pasien melalui Kinerja Karyawan dan *Responsiveness* sebagai Variabel Mediasi pada Klinik Pratama Dokter Anang Surabaya.”**

2. Metode

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif deskriptif, yaitu penelitian yang melakukan pengujian korelasi pada satu waktu tertentu (Priadana & Sunarsih, 2021).

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Klinik Pratama Dokter Anang Surabaya, Jalan Jurang Kuping No. 10, Desa Benowo, Kecamatan Pakal, Kota Surabaya, Jawa Timur. Lokasi dipilih karena terdapat permasalahan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan yang belum optimal akibat belum diterapkannya sistem informasi manajemen yang terpusat. Penelitian dilaksanakan pada November 2023–Januari 2024.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data melalui pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2019).

Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek dengan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan atau pasien Klinik Pratama Dokter Anang Surabaya.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu (Sugiyono, 2019). Pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*.

Kriteria responden meliputi:

1. Pelanggan Klinik Pratama Dokter Anang Surabaya;
2. Pernah mengunjungi klinik minimal satu kali dalam 6 bulan terakhir;
3. Berdomisili di Surabaya;
4. Berusia lebih dari 18 tahun;
5. Pernah menggunakan sistem informasi manajemen klinik; dan
6. Bersedia menjadi responden.

Berdasarkan Hair et al. (2017), jumlah minimum sampel adalah 10 kali jumlah indikator. Dengan 17 indikator, minimum sampel adalah 170 responden, kemudian dibulatkan menjadi 200 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner dan observasi langsung di Klinik Pratama Dokter Anang Surabaya (Sugiyono, 2019). Data sekunder diperoleh dari jurnal penelitian, dokumen klinik, dan pemberitaan yang relevan dengan topik penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

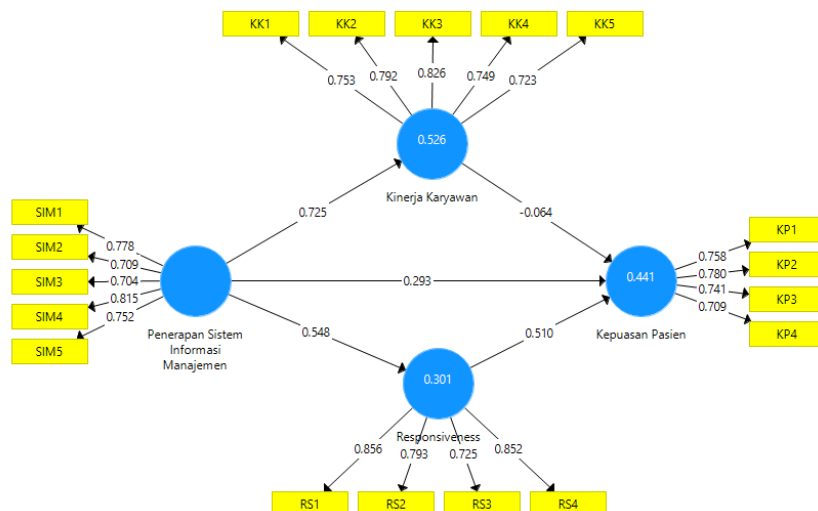
Uji Instrumental (Evaluasi *Outer Model*)

Pengujian validitas instrumen

Pengujian validitas instrumen dengan SEM-PLS dilaksanakan dengan menganalisis dua aspek yaitu *convergent validity* dan *discriminant validity*, dengan penjelasan berikut:

Convergent validity

Pada tahap *convergent validity*, kriteria suatu instrumen dianggap valid adalah apabila memiliki nilai *loading factor* > 0,7. Apabila nilai *loading factor* berada pada rentang 0,6 sampai 0,7, maka masih dapat diterima. Pengolahan data dengan smartPLS yang telah dilakukan memberikan hasil sebagaimana gambar berikut.



Gambar 1. Hasil Pengujian Convergent Validity

Adapun rincian nilai *loading factor* sebagai hasil pengujian *convergent validity* sebagaimana berikut.

Tabel 1. Hasil Pengujian Convergent Validity

Indikator	Loading factor	Interpretasi
KK1	0,753	Valid
KK2	0,792	Valid
KK3	0,826	Valid
KK4	0,749	Valid
KK5	0,723	Valid
KP1	0,758	Valid
KP2	0,780	Valid
KP3	0,741	Valid
KP4	0,709	Valid
RS1	0,856	Valid
RS2	0,793	Valid
RS3	0,725	Valid
RS4	0,852	Valid
SIM1	0,778	Valid
SIM2	0,709	Valid
SIM3	0,704	Valid
SIM4	0,815	Valid
SIM5	0,752	Valid

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa seluruh indikator pertanyaan pada penelitian ini memiliki nilai *loading factor* yang lebih tinggi dari 0,7. Selain *loading factor*, validitas instrument juga dapat diketahui dengan mengidentifikasi nilai AVE sebagaimana tabel 1 di sub bab reliabilitas. Pada tabel 1 terlihat bahwa seluruh variabel memiliki nilai AVE lebih tinggi dari 0,5. Sehingga, dapat diinterpretasikan bahwa seluruh indikator dan variabel penelitian telah memenuhi persyaratan *convergent validity* dan penelitian dapat diteruskan ke tahap berikutnya.

Discriminant validity

Discriminant validity dilakukan dengan menganalisis hasil pengujian Fornell-Larcker dan HTMT pada aplikasi SmartPLS dengan kriteria suatu instrumen dianggap valid pada *discriminant validity* adalah apabila nilai *cross loading* indikator terhadap variabel aslinya memiliki nilai terbesar dibanding nilai *cross loading* terhadap variabel lainnya. Pengolahan data dengan smartPLS yang telah dilakukan memberikan hasil sebagaimana gambar berikut.

Tabel 2. Hasil Pengujian *Discriminant Validity* dengan *Fornell Larcker*

	Kepuasan Pasien	Kinerja Karyawan	Penerapan SIM	Responsiveness
Kepuasan Pasien	0,747			
Kinerja Karyawan	0,514	0,770		
Penerapan SIM	0,527	0,725	0,753	
Responsiveness	0,625	0,717	0,548	0,808

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa seluruh variabel pada penelitian ini memiliki nilai *cross loading* indikator terbesar terhadap variabel aslinya dibanding nilai *cross loading* terhadap variabel lainnya. Sehingga, dapat diinterpretasikan bahwa

seluruh variabel telah memenuhi persyaratan *fornell lacker* dan penelitian dapat diteruskan ke tahap berikutnya.

Tabel 3. Hasil Pengujian *Discriminant Validity* dengan HTMT

	Kepuasan Pasien	Kinerja Karyawan	Penerapan SIM	<i>Responsiveness</i>
Kepuasan Pasien				
Kinerja Karyawan	0,639			
Penerapan SIM	0,653	0,872		
<i>Responsiveness</i>	0,782	0,864	0,660	

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa seluruh variabel pada penelitian ini memiliki nilai HTMT kurang dari 0,9. Sehingga, dapat diinterpretasikan bahwa seluruh variabel telah memenuhi persyaratan HTMT serta validitas diskriminan dan penelitian dapat diteruskan ke tahap berikutnya.

Pengujian reliabilitas instrumen

Pengujian reliabilitas dengan SEM-PLS dilaksanakan dengan melakukan analisa terhadap *composite reliability* dimana kriteria suatu instrumen dianggap reliabel pada *composite reliability* adalah apabila nilai cronbach's alpha > 0,6 dan nilai *composite reliability* > 0,70. Pengolahan data dengan smartPLS yang telah dilakukan memberikan hasil sebagaimana gambar berikut.

Tabel 4. Hasil Pengujian Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Pasien	0,738	0,744	0,835	0,558
Kinerja Karyawan	0,827	0,833	0,879	0,592
Penerapan SIM	0,809	0,815	0,867	0,567
<i>Responsiveness</i>	0,822	0,830	0,882	0,653

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa seluruh variabel penelitian telah memiliki nilai cronbach's alpha lebih dari 0,6 dan nilai *composite reliability* lebih dari 0,70. Sehingga, dapat diinterpretasikan bahwa seluruh variabel telah memenuhi persyaratan reliabilitas dan penelitian dapat diteruskan ke tahap berikutnya. Adapun nilai

Uji Model Pengukuran (Evaluasi *Inner Model*)

Pengujian kolinearitas

Pengujian kolinearitas dilaksanakan dengan analisa terhadap nilai VIF atau *Variance Inflated Factor* dimana apabila nilai VIF > 5, maka terjadi terjadi multikolinieritas dan apabila nilai VIF berada pada angka 3-5, maka dimungkinkan terjadi multikolinieritas. Pengolahan data dengan smartPLS yang telah dilakukan memberikan hasil sebagaimana gambar berikut.

Tabel 5. Hasil Pengujian Kolinearitas

Indikator	VIF	Interpretasi
-----------	-----	--------------

KK1	1,639	Tidak terjadi multikolinearitas
KK2	1,836	Tidak terjadi multikolinearitas
KK3	1,971	Tidak terjadi multikolinearitas
KK4	1,651	Tidak terjadi multikolinearitas
KK5	1,592	Tidak terjadi multikolinearitas
KP1	1,418	Tidak terjadi multikolinearitas
KP2	1,862	Tidak terjadi multikolinearitas
KP3	1,443	Tidak terjadi multikolinearitas
KP4	1,744	Tidak terjadi multikolinearitas
RS1	2,403	Tidak terjadi multikolinearitas
RS2	1,560	Tidak terjadi multikolinearitas
RS3	1,483	Tidak terjadi multikolinearitas
RS4	2,416	Tidak terjadi multikolinearitas
SIM1	1,850	Tidak terjadi multikolinearitas
SIM2	1,704	Tidak terjadi multikolinearitas
SIM3	1,678	Tidak terjadi multikolinearitas
SIM4	2,355	Tidak terjadi multikolinearitas
SIM5	1,802	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa seluruh indikator penelitian telah memiliki nilai VIF kurang dari 5, bahkan kurang dari 3. Sehingga, dapat diinterpretasikan bahwa seluruh indikator penelitian telah memenuhi persyaratan kolinearitas dan penelitian dapat diteruskan ke tahap berikutnya.

Pengujian koefisien determinasi atau *r-square*

Pengujian *r-square* dilakukan dengan mengidentifikasi nilai *r-square* apabila nilainya 0,75 disimpulkan sebagai kuat atau substantial. Nilai *r-square* 0,5 disimpulkan sebagai moderat, dan nilai 0,25 disimpulkan sebagai lemah. Pengolahan data dengan smartPLS yang telah dilakukan memberikan hasil sebagaimana gambar berikut.

Tabel 6. Hasil Pengujian *R-Square*

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pasien	0,441	0,423
Kinerja Karyawan	0,526	0,521
Responsiveness	0,301	0,294

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui beberapa interpretasi sebagai berikut:

1. R Square Kepuasan Pasien sebesar 0,441, menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen, kinerja karyawan, dan *responsiveness* secara simultan memengaruhi Kepuasan Pasien sebesar 44,1%, dengan kategori lemah.
2. R Square Kinerja Karyawan sebesar 0,526, menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen memengaruhi Kinerja Karyawan sebesar 52,6%, dengan kategori moderat.

3. R Square *Responsiveness* sebesar 0,301, menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen memengaruhi *Responsiveness* sebesar 30,1%, dengan kategori lemah.

Pengujian Q-Square

Pengujian *Q-Square* digunakan untuk menilai relevansi prediktif model. Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan adanya relevansi prediktif, dengan nilai 0,35 = kuat, 0,15 = sedang, dan 0,02 = lemah. Dalam penelitian ini, nilai *Q-Square* sebesar 0,35, sehingga model memiliki relevansi prediktif yang kuat.

$$\begin{aligned} Q_2 &= 1 - (1 - 0,441) (1 - 0,526) (1 - 0,301) \\ &= 1 - (0,559) (0,474) (0,699) \\ &= 1 - 0,185 = 0,815 \end{aligned}$$

Nilai Q Square Adjusted pengaruh penerapan sistem informasi manajemen, kinerja karyawan, dan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,815. Maka, nilai ini menggambarkan bahwa model yang dibuat dapat merekonstruksi variabel kepuasan pasien sebesar 81,5% atau terkategori kuat.

Uji Hipotesis Penelitian

Pengujian hipotesis dengan SEM-PLS dilakukan melalui identifikasi dan Pengujian hipotesis dibantu dengan teknik *bootstrapping* apabila nilai $p < 0,05$, maka hipotesis diterima. Pengolahan data dengan smartPLS yang telah dilakukan memberikan hasil sebagaimana gambar berikut.

Tabel 7. Hasil Pengujian Hipotesis Parsial

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Hipotesis 1 Penerapan SIM -> Kepuasan Pasien	0,293	0,313	0,138	2,124	0,034
Hipotesis 2 Penerapan SIM -> Kinerja Karyawan	0,725	0,716	0,095	7,636	0,000
Hipotesis 3 Penerapan SIM -> Responsiveness	0,548	0,559	0,121	4,546	0,000
Hipotesis 4 Kinerja Karyawan -> Kepuasan Pasien	-0,064	-0,074	0,111	0,579	0,563
Hipotesis 5 Responsiveness -> Kepuasan Pasien	0,510	0,507	0,111	4,583	0,000

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui hasil pengujian hipotesis parsial sebagai berikut.

1. H1 diterima: Penerapan sistem informasi manajemen berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien, dengan $p\text{-value } 0,034 < 0,05$.
2. H2 diterima: Penerapan sistem informasi manajemen berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, dengan $p\text{-value } 0,000 < 0,05$.
3. H3 diterima: Penerapan sistem informasi manajemen berpengaruh terhadap *Responsiveness* Karyawan, dengan $p\text{-value } 0,000 < 0,05$.
4. H4 ditolak: Kinerja Karyawan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien, dengan $p\text{-value } 0,563 > 0,05$.
5. H5 diterima: *Responsiveness* Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien, dengan $p\text{-value } 0,000 < 0,05$.

Adapun hasil pengolahan data dengan smartPLS untuk uji hipotesis dengan mediasi didapatkan hasil berikut.

Tabel 8. Hasil Pengujian Hipotesis dengan Mediasi

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Hipotesis 6 Penerapan Sistem Informasi Manajemen - > Kinerja Karyawan -> Kepuasan Pasien	-0,046	-0,054	0,083	0,559	0,576
Hipotesis 7 Penerapan Sistem Informasi Manajemen - > <i>Responsiveness</i> -> Kepuasan Pasien	0,280	0,281	0,082	3,406	0,001

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui hasil pengujian hipotesis dengan mediasi sebagai berikut.

1. H6 ditolak: Kinerja Karyawan tidak memediasi pengaruh penerapan sistem informasi manajemen terhadap Kepuasan Pasien, dengan $p\text{-value } 0,576 > 0,05$.
2. H7 diterima: *Responsiveness* memediasi pengaruh penerapan sistem informasi manajemen terhadap Kepuasan Pasien, dengan $p\text{-value } 0,000 < 0,05$.

Pembahasan

Penerapan sistem informasi manajemen berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan $p\text{-value } 0,034 < 0,05$, sehingga H1 diterima. SIM memudahkan pasien mengakses informasi dan layanan yang dibutuhkan. Temuan ini sejalan dengan Jad & Zainol (2022). Dominasi responden berpendidikan S1 juga menunjukkan kecenderungan melek teknologi sehingga penggunaan *website* dapat meningkatkan kepuasan.

SIM berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan $p\text{-value } 0,000 < 0,05$, sehingga H2 diterima. SIM membantu mempermudah pekerjaan dan meningkatkan kinerja karyawan. Hasil ini sejalan dengan Liyas & Widyanti (2020). Penggunaan SIM dinilai penting untuk mendukung kinerja sesuai harapan pelanggan.

SIM juga berpengaruh signifikan terhadap *Responsiveness* Karyawan dengan $p\text{-value } 0,000 < 0,05$, sehingga H3 diterima. Penerapan SIM membantu karyawan bekerja

lebih cepat dan tanggap. Temuan ini sejalan dengan Yuzerizal et al. (2022) yang menyatakan bahwa SIM berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, termasuk *responsiveness*.

Kinerja Karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan $p\text{-value } 0,563 > 0,05$, sehingga H4 ditolak. Kepuasan pasien kemungkinan lebih dipengaruhi faktor lain seperti harga, lokasi, jaminan kesembuhan, dan empati dokter. Hasil ini sejalan dengan Khairani et al. (2022).

Responsiveness Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan $p\text{-value } 0,000 < 0,05$, sehingga H5 diterima. Pelayanan yang cepat tanggap dan pemberian informasi yang lengkap dapat meningkatkan kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan Waluyo et al. (2020).

Kinerja Karyawan tidak memediasi pengaruh SIM terhadap Kepuasan Pasien dengan $p\text{-value } 0,576 > 0,05$, sehingga H6 ditolak. Hal ini berkaitan dengan tidak signifikannya pengaruh langsung Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pasien, sehingga kemungkinan terdapat faktor lain yang lebih menentukan kepuasan pasien.

Responsiveness terbukti memediasi pengaruh SIM terhadap Kepuasan Pasien dengan $p\text{-value } 0,000 < 0,05$, sehingga H7 diterima. SIM yang didukung pelayanan cepat tanggap mampu meningkatkan kepuasan pasien. Temuan ini sesuai dengan teori kapabilitas dinamis, bahwa kemampuan organisasi beradaptasi dan merespons perubahan dapat menciptakan keunggulan kompetitif (Miles, 2012). Dengan demikian, penerapan SIM dan peningkatan *responsiveness* merupakan bentuk kapabilitas dinamis Klinik Pratama Dokter Anang Surabaya dalam mempertahankan keunggulan dan meningkatkan kepuasan pasien.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien ($p\text{-value} = 0,034$), Kinerja Karyawan ($p\text{-value} = 0,000$), dan *Responsiveness* Karyawan ($p\text{-value} = 0,000$), sehingga H1, H2, dan H3 diterima. Kinerja Karyawan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien ($p\text{-value} = 0,563$), sehingga H4 ditolak. Sebaliknya, *Responsiveness* Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien ($p\text{-value} = 0,000$), sehingga H5 diterima.

Dalam pengujian mediasi, Kinerja Karyawan tidak memediasi pengaruh penerapan sistem informasi manajemen terhadap Kepuasan Pasien ($p\text{-value} = 0,576$), sehingga H6 ditolak. Sementara itu, *Responsiveness* Karyawan terbukti memediasi pengaruh penerapan sistem informasi manajemen terhadap Kepuasan Pasien ($p\text{-value} = 0,000$), sehingga H7 diterima.

Saran

Peneliti selanjutnya disarankan mengembangkan model dengan menggunakan variabel mediasi lain selain Kinerja Karyawan, seperti dimensi kualitas pelayanan *empathy* dan *reliability*, efektivitas kerja, atau produktivitas kerja. Selain itu, indikator pengukuran pada setiap variabel dapat dikembangkan atau menggunakan indikator alternatif agar diperoleh perspektif yang lebih beragam.

Penelitian selanjutnya juga disarankan menggunakan periode penelitian yang lebih panjang untuk mengurangi potensi bias dan memperoleh gambaran Kepuasan Pasien yang lebih representatif.

Bagi Klinik Dokter Anang Surabaya, hasil penelitian dapat menjadi masukan untuk mengoptimalkan penerapan sistem informasi manajemen yang didukung oleh *responsiveness* karyawan yang baik guna meningkatkan kepuasan pasien.

5. Daftar Pustaka

- Adi, B. J. (2023). *Optimisme Sektor Kesehatan pada 2023, Industri Farmasi Bidik Rp400 Triliun*. Solopos. <https://bisnis.solopos.com/optimisme-sektor-kesehatan-pada-2023-industri-farmasi-bidik-rp400-triliun-1551606>
- Afif, N. C., & Suwandari, L. (2019). Patient Information System and Doctor Competence in Increasing Satisfaction and Loyalty to Primary Level Health Service. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 8(1), 7–12. <https://doi.org/10.18196/jmmr.8182>
- Agalela. (2019). Pengaruh Responsiveness Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Penjualan Pt. Yakult Indonesia Persada Cabang Bandar Jaya. *Jurnal Simplex*, 2(3), 146–153.
- Alawode, O. P., & Adegbe, F. F. (2020). Management Information System and Quality of Corporate Reporting in nigeria. *International Journal of Business and Management Review*, 8(6), 43–60.
- Athiyyah, A., & Pane, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Medan Medical Center. *Jurnal Bisnis Corporate*, 6(2), 86–93.
- Fang, J., Liu, L., & Fang, P. (2019). What is The Most Important Factor Affecting Patient Satisfaction. *Patient Preference and Adherence*, 13, 515–525.
- Geliat Industri Kesehatan. (2023). Datanesia.Id. <https://datanesia.id/geliat-industri-kesehatan/>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) 2nd Edition*. London: Sage Publications.
- Jad, K. A. M., & Zainol, Z. (2022). The Effect of Hospital Information Systems on Patient Satisfaction. *Global Advances in Business Studies*, 1(2), 55–67. <https://doi.org/10.55584/gabs001.02.1>
- Kalaja, R. (2023). Determinants of Patient Satisfaction with Health Care: A Literature Review. *European Journal of Natural Sciences and Medicine*, 6(1), 43–54. <https://doi.org/10.2478/ejnsn-2023-0005>
- Kandampully, J., & Solnet, D. (2019). *Service Management Principles for Hospitality & Tourism*. Oxford: Goodfellow Publishers Limited.
- Khaeruman, Marnisah, L., Idrus, S., Irawati, L., & Farradia, Y. (2021). *Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia Konsep & Studi Kasus*. Banten: CV AA Rizky.
- Khairani, B., Suliawati, & Hernawati, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ud. Mini Top di Medan Johor. *Jurnal UISU*, 18(1), 54–58. [https://repository.uisu.ac.id/bitstream/123456789/1276/2/Abstract.pdf%0Ahttps://repository.uisu.ac.id/bitstream/123456789/1276/3/Chapter I%2C II.pdf](https://repository.uisu.ac.id/bitstream/123456789/1276/2/Abstract.pdf%0Ahttps://repository.uisu.ac.id/bitstream/123456789/1276/3/Chapter%20II.pdf)
- Liyas, J. N., & Widyanti, F. N. (2020). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Primanusa Globalindo Pekanbaru. *EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 8(2), 166. <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v8i2.7115>
- Miles, J. A. (2012). *Management and Organization Theory*. San Fransisco: Josey Bass

Publisher.

- Mulyani, N., Hakim, L., & Haerana, H. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Labuang Baji Makassar. *Journal Unismuh*, 2(1). <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Nurjani, A. (2023). *Sektor Kesehatan Dinilai Cukup Defensif pada 2023, Begini Prospeknya*. Kontan.Co.Id. <https://investasi.kontan.co.id/news/sektor-kesehatan-dinilai-cukup-defensif-pada-2023-begini-prospeknya>
- Priadana, M. S., & Sunarsih, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books.
- Purwanti, S., Sugiyanto, B., Wening, N., & Moertono, B. (2019). The Effect of Quality Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty on Patient Satisfaction At Queen Latifa General Hospital. *International Journal of Business, Humanities, Education and Social Sciences (IJBHES)*, 1(1), 16–24. <https://doi.org/10.46923/ijbhes.v1i1.21>
- Putera, P. J. C., Posangi, J., & Manampiring, A. E. (2023). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou, Manado. *Medical Scope Journal*, 5(2), 222–231. <https://doi.org/10.35790/msj.v5i2.46227>
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Septiadi, H., Rita Wahidi, K., Anindita, R., Ratna, R., & Magister Administrasi Rumah, P. (2020). Kinerja Perawat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Seto Hasbadi. *Journal of Hospital Management ISSN*, 3(1), 2615–8337.
- Sinambela, C. M., Tohardi, A., Terbuka, U., & Pura, U. T. (2023). *Analysis of Employee Performance and Public Service Quality on Outpatient Satisfaction at Sungai Durian Health quality of public services and employee performance at Community Health Centers has a very important role in determining Community Health Center*. 6(3), 2082–2093.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriadi, A., Ani, K., Kohar, Priadi, A., Mendo, A. Y., Asi, L., Podungge, R., Nuryadini, A. A., Bokingo, A. H., & Utami, F. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sukoharjo: Tahta Media Group.
- Taqqia, I., & Anggraeni, R. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen terhadap Kinerja Karyawan Pengguna Sistem Informasi Makmur PT. Petrokimia Gresik. *Jurnal Kewirausahaan Dan Inovasi*, 1(3), 338–345.
- Vaz, N. (2018). *Healthcare Administration for Patient Safety and Engagement*. Pennsylvania: IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-3946-9.ch010>
- Waluyo, M., Sumiati, & Waluyo, M. R. (2020). The Influence Model of Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsive-ness on Customer Satisfaction and Highway Users Loyalty. *International Conference Eco-Innovation in Science, Engineering, and Technology*, 243–247. <https://doi.org/10.11594/nstp.2020.0539>
- Yuzerizal, Y., Edward Edward, & Sigit Indrawijaya. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Tenaga Kependidikan (Simpatik), Pengetahuan Prosedural Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Di Sma, Smk Kabupaten Kerinci Dan Kota Sungai Penuh Dinas Pendidikan Provinsi

Jambi. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 1152–1164.
<https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2.1368>