

## PENGARUH APLIKASI FDC DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN

Nurmelinda<sup>1\*</sup>, Suharto<sup>2</sup>, Muhammad Harri<sup>3</sup>

Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Krisnadwipayana

Email: [nurmelindalinda912@gmail.com](mailto:nurmelindalinda912@gmail.com)

Submit : 8 Februari 2025, Review : 9 April 2025, Publish : 28 April 2025

### ABSTRACT

*This research aims to test and analyze 1). the influence of applications on employee productivity directly; 2). The direct influence of service quality on employee productivity; 3). Indirect influence of application on patient satisfaction; 4). Indirect influence of service quality on patient satisfaction; 5). The influence of applications and service quality on employee productivity; 6). The influence of applications and service quality on employee productivity through patient satisfaction. Research was conducted on FDC dental clinic employees with a research sample of 60 respondents. The sampling technique uses simple random sampling technique. The data analysis method uses descriptive analysis and regression analysis. The research results show that: 1). There is an influence of applications on employee productivity; 2). There is an influence of service quality on employee productivity; 3). There is an influence of the application on patient satisfaction; 4). There is an influence of service quality on patient satisfaction; 5). There is an influence of patient satisfaction on employee productivity; 6). There is an influence of applications and service quality on employee productivity.*

*Keywords: Keywords: Service Quality, Employee Productivity and Patient Satisfaction*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis 1). pengaruh aplikasi terhadap produktivitas karyawan secara langsung ; 2). Pengaruh kualitas layanan terhadap produktivitas karyawan secara langsung; 3). Pengaruh aplikasi secara tidak langsung terhadap kepuasan pasien; 4). Pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap kepuasan pasien; 5). Pengaruh aplikasi dan kualitas layanan terhadap produktivitas karyawan; 6). Pengaruh aplikasi dan kualitas layanan terhadap produktivitas karyawan melalui kepuasan pasien.. Penelitian dilakukan pada pegawai klinik gigi FDC dengan sampel penelitian sebanyak 60 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). Ada pengaruh aplikasi terhadap produktivitas karyawan; 2). Ada pengaruh kualitas layanan terhadap produktivitas karyawan; 3). Ada pengaruh aplikasi terhadap kepuasan pasien; 4). Ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien; 5). Ada pengaruh kepuasan pasien terhadap produktivitas karyawan; 6). Ada pengaruh aplikasi dan kualitas layanan terhadap produktivitas karyawan.

**Keywords:** Keyword 1; Kualitas Layanan, Produktivitas Karyawan dan Kepuasan Pasien.

### PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan hal terpenting yang harus dicapai oleh setiap fasilitas kesehatan. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dokter gigi praktek dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi harapan pasien. FDC merupakan salah satu upaya pemerataan derajat



kesehatan gigi bagi seluruh rakyat Indonesia sehingga perlu adanya kerjasama yang baik antara pemberi dan penyedia layanan agar tercapai kepuasan pasien secara maksimal. Dalam pasar yang sangat kompetitif, seringkali perusahaan dihadapkan pada kondisi yang tidak efisien. Kondisi tersebut jika tidak diatasi, akan membuat penurunan kinerja perusahaan atau bahkan kehilangan klien /customer. Peningkatan produktivitas dalam suatu perusahaan akan mampu meningkatkan daya saing dan efisiensi perusahaan. Produktivitas suatu perusahaan erat kaitannya dengan sumber daya manusianya (SDM).

Upaya untuk menjadikan perusahaan teknologi dalam mengelola klinik gigi di Indonesia adalah sebagai suatu misi serta strategi perusahaan IBBR yang bervisi menjadi perusahaan teknologi dalam mengembangkan klinik gigi di seluruh Indonesia bahkan dunia. Pelayanan kesehatan bermutu yang dimaksudkan disini adalah **pelayanan kesehatan yang memuaskan pemakai jasa pelayanan** serta yang diselenggarakan sesuai dengan **standar dan etika pelayanan profesi**. Diharapkan dengan terwujudnya lingkungan dan perilaku sehat serta meningkatnya kemampuan masyarakat tersebut diatas, derajat kesehatan individu, keluarga dan masyarakat dapat ditingkatkan secara optimal.

Produktivitas merupakan salah satu indikator yang paling penting dalam menilai kinerja seseorang. Produktivitas adalah bagaimana menghasilkan atau meningkatkan hasil barang dan jasa setinggi mungkin dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien. Salah satu sumber daya yang paling penting dalam peningkatan produktivitas adalah sumber daya manusia dan kualitas pelayanan Kesehatan gigi adalah tenaga Kesehatan baik Dokter Gigi maupun Asisten dokter Gigi. Industri jasa yang ada di dunia bermacam-macam, diantaranya dalam bidang kesehatan, bidang pendidikan, bidang telekomunikasi, bidang keuangan dan bidang transportasi (Byarugaba, 2013).

Konsumen merupakan faktor penting dalam melihat kualitas jasa yang diberikan, dan dalam bidang kesehatan konsumennya adalah pasien (Irfan, Ijaz dan Farooq, 2012). Terkadang pelayanan yang diberikan oleh klinik gigi swasta dianggap masih kurang sehingga pasien enggan pergi berobat. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan orang enggan pergi berobat, diantaranya keraguan akan kemampuan dokter gigi untuk mendiagnosis dan mengobati masalah atau penyakit yang diderita pasien, fasilitas dan teknologi yang digunakan kurang canggih dan modern, sistem penanganan yang lama, dan kurangnya keramahan atau keterampilan tenaga medis (Haryanto dan Ollivia, 2009).

Pelayanan yang prima menjadi tuntutan masyarakat, sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bernegara sebagai imbas dari kemajuan teknologi. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis tetapi juga dalam kegiatan kesehatan (Adiwidjaja dan Dhuhaniyati, 2012). Walaupun banyak faktor yang dapat mempengaruhi sikap dan keinginan pasien, tetapi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan memegang peranan yang paling penting (Aliman dan Mohamad, 2013). Aspek kualitas pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien akan membandingkan atau meminta rekomendasi orang lain untuk petunjuk pengobatan gigi. Aspek yang dilihat dari kualitas pelayanan tersebut diantaranya tampilan fisik dari klinik gigi (*tangible*), aspek keandalan (*reability*), cepat tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan aspek empati (*emphaty*) (Haryanto dan Ollivia, 2009).

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai seberapa bagus layanan yang diberikan oleh klinik dibandingkan dengan harapan pasien (Aliman dan Mohamad, 2013). Pasien yang merasakan pelayanan yang baik dari suatu klinik gigi akan berdampak pada kepuasan pasien



dan meningkatkan keinginan untuk berobat kembali (Ramez, 2012). Behavior intentions didefinisikan sebagai perilaku 'pasien' yang mengarah kepada keinginan untuk kembali yang dapat dipicu dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Aliman dan Mohamad, 2013).

Pengembangan teknologi dan sistem informasi pada zaman modern sekarang ini, hampir membuat semua aspek kehidupan tidak dapat terhindar dari penggunaan komputer, termasuk dalam bidang kesehatan. Oleh sebab itu, diperlukan sebuah inovasi baru pada bidang kesehatan baik berbentuk hardware maupun software. Inovasi dibidang kesehatan dengan adanya peralatan canggih seperti komputer dan sistem informasi untuk pelayanan, mengolah data, stok, hingga keseluruhan manajemen di bidang Kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 920 / Menkes / Per / XII / 1986, Klinik Gigi adalah fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang disediakan untuk masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah dan swasta.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Fadil 2018) dengan melakukan registrasi aplikasi dan antrean pasien, maka dapat mengurangi antrean atau waktu tunggu yang biasanya diselesaikan oleh pasien. Menurut (Budiono and Santoso 2016) sistem informasi klinis dapat memberikan informasi kepada pasien tentang perkembangan kesehatan gigi pasien secara online, sehingga membantu memberikan informasi terbaru kepada pasien. Melalui aplikasi perancangan sistem berupa pengelolaan obat dapat memudahkan pegawai dalam melakukan registrasi, mempercepat pencarian data pasien dan mengatasi permasalahan dalam proses transaksi (Rahman and Rofiah 2019). Sistem informasi rekam medis elektronik rawat jalan berbasis web Bali Bright Dental Clinic dapat mempersingkat waktu registrasi dari 5-8 menit menjadi 2-3 menit (Studi *et al.* 2018). Setelah diterapkannya Sistem Informasi Pemeriksaan Pasien Klinik drg. Lili Setiyowati maka perubahan yang dihasilkan antara lain, mampu mencari data pasien dengan cepat dan otomatis, mampu menambah waktu proses serta mampu memberikan laporan dan informasi secara akurat sesuai kebutuhan (Rozaq *et al.* 2017). Klinik FDC di Kota Jakarta Timur merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Pada saat ini dalam melakukan penyimpanan data pasien masih menggunakan pencatatan kertas, sehingga saat pencarian data pasien, rekam medis, data manajemen pasien masih diproses dengan form pencatatan.

Permasalahan yang sering terjadi pada saat pencarian kartu rekam medis waktu yang dibutuhkan perawat cukup lama, sekitar 3-5 menit dikarenakan jumlah rekam medis yang banyak yang tersimpan di rak, jika kartu rekam medis tidak ditemukan, pasien akan diberikan kartu rekam medis baru. Oleh karena itu, memungkinkan terjadinya duplikasi data atau bahkan kehilangan riwayat medis pasien. Dalam konteks ini perlu dilakukan penelitian untuk menghasilkan suatu sistem informasi Pelayanan Klinik Gigi. Dengan adanya sistem informasi ini akan sangat membantu pasien, dokter dan admin dari FDC melihat data dan informasi dengan cepat. Pihak Klinik dapat melihat pasien mana yang perlu dilakukan *check-up* ulang giginya dan juga dapat melihat persediaan stok obat pada saat dokter melakukan perawatan. Pasien dapat melihat riwayat gigi mereka tanpa pergi ke klinik, dan pasien dapat mendaftar secara online untuk melakukan pemeriksaan.

Perkembangan teknologi informasi di dunia yang begitu cepat, termasuk di Indonesia menyebabkan banyaknya negara negara memanfaatkan kesempatan ini untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi diberbagai bidang seperti pertahanan dan keamanan, pemerintah, ekonomi, sosial politik, budaya dan kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi ini tidak



hanya digunakan oleh negara maju saja, namun juga diterapkan oleh negara negara yang sedang berkembng, karena di era globalisasi saat sekarang ini para pemimpin organisasi lebih cenderung mengambil keputusan pada perubahan solusi yang akan digantikan dengan sistem informasi yang didukung dengan teknologi informasi (TI) yang tepat guna (Haryanto, 2013).

Di Indonesia penggunaan teknologi informasi untuk bidang kesehatan telah diatur dalam Undang-Undang No 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, dimana untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang efektif dan efisien diperlukan informasi kesehatan yang dilakukan melalui sistem informasi dan melalui lintas sektor. Dalam kaitannya dengan hal tersebut, untuk mendapatkan pasien yang mempunyai kesetiaan pada suatu perusahaan, maka kepuasan pasien menjadi suatu hal yang penting untuk dikelola secara lebih serius. Oleh karenanya berdasarkan uraian di atas, mengingat pentingnya masalah mengenai kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien, maka penulis tertarik mengambil judul: **“Pengaruh Aplikasi FDC dan Kualitas Layanan terhadap Produktivitas karyawan yang di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien”**

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *explanatory* melalui pengujian hipotesis untuk menguji hubungan aplikasi FDC, kualitas layanan, kepuasan pasien dan produktivitas karyawan. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dengan melakukan survey melalui kuesioner kepada karyawan klinik gigi dan pasien. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*).

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi serta mengetahui gambaran setiap pernyataan responden berdasarkan masing-masing indikator pada setiap variable yang diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Kualitas Data

#### Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mengukur apa yang perlu diukur. Uji validitas dimaksudkan sebagai ukuran seberapa cermat suatu uji melakukan fungsi sejauh mana suatu alat pengukur ini mengukur apa yang ingin diukur. Validitas pengukuran pada penelitian ini dapat dilihat pada *rhitung* tampilan SPSS, Secara umum jika nilai *rhitung* lebih besar dari *r*tabel ( $>0,25$ ) maka pernyataan tersebut dapat dikatakan valid.

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas, maka dapat diketahui informasi sebagai berikut: kuesioner Aplikasi (X1) sebanyak 12 item keseluruhan memiliki nilai Signifikansi lebih besar dari 0.25 yaitu di rata-rata 0,88 dan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya, kuesioner Kualitas Layanan (X2) sebanyak 12 item keseluruhan memiliki nilai Signifikansi lebih besar dari 0.25 yaitu di rata-rata 0,87 dan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya, kuesioner kepuasan pasien (X3) sebanyak 17 item keseluruhan memiliki nilai Signifikansi lebih besar dari 0.25 yaitu di rata-rata 0,89 dan dinyatakan valid dan



dapat digunakan untuk analisis selanjutnya dan kuesioner produktifitas karyawan (Y) sebanyak 17 item keseluruhan memiliki nilai Signifikansi lebih besar dari 0.25 yaitu di rata-rata 0,89 dan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

### Uji Reliabilitas

Kegunaan dari uji reliabilitas adalah untuk mengukur konsistensi dari suatu variabel penelitian. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel (handal) jika jawaban responden terhadap pertanyaan bersifat konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Hasil reliabilitas dari semua item pernyataan pada cronbachs alpha sebesar  $0,97 > 0,6$  maka dari itu dinyatakan reliabel. Untuk menganalisis karakteristik jawaban responden, dilakukan analisis deskriptif.

### Uji Asumsi Klasik

Tujuan pengujian asumsi klasik ini adalah untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten.

#### Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah suatu variabel dapat terdistribusi secara normal atau tidak. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan bantuan software spss dapat diketahui bahwa hasil uji normalitas dalam penelitian ini sebesar 0,258 yang berarti berdistribusi normal.

#### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah ada korelasi yang tinggi antara sebuah variabel independen terhadap variabel independen lainnya dalam model regresi linear berganda. Model pada penelitian ini yang terdiri dari aplikasi FDC dan Kualitas layanan terhadap kepuasan pasien tidak terjadi multikol karena hasil *tolerans* sebesar  $0,18 > 0,10$  dan nilai *VIF* sebesar  $5,5 < 10$  berarti nilai *VIF* terjadi multikolinieritas, dengan penambahan variable mediasi maka penjelasannya adalah rata-rat tolerans pada variable tersebut  $0,22 > 0,10$  maka tidak terjadi multikol, nilai *vif* pada table diatas sebesar  $6,96 < 10$  maka tidak terjadi multikol.

### Model Analisis

#### Analisis Deskriptif

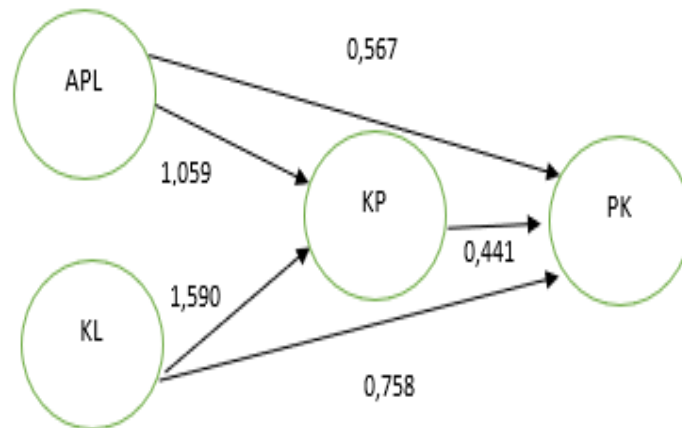
Analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. metode analisis deskriptif berfungsi untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Berdasarkan hasil jawaban responden didapat nilai rata-rata sebesar (4,3), disimpulkan bahwa Sebagian besar dari responden cenderung setuju dengan pernyataan variable aplikasi. Dimana untuk nilai rata-rata paling tinggi (4,47) ada pada pernyataan “Proses pencatatan data pasien sangat diperlukan” dan untuk nilai rata-rata terkecil (4,18) ada pada penyataan “karyawan tidak pernah mengalami kesalahan pencatatan data pasien yang mempengaruhi efektifitas waktu”. oleh karena itu, aplikasi FDC sudah sangat membantu dalam proses pencatatan namun masih perlunya perbaikan terus menerus untuk meningkatkan aplikasi FDC yang semakin baik, sehingga dapat meminimalisir



kesalahan dalam pencatatan data pasien, jawaban responden terkait variable kualitas layanan di dapat nilai rata-rata sebesar (4,4) dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar dari responden cenderung setuju dengan pernyataan variable kualitas layanan. Dimana untuk nilai rata-rata paling tinggi (4,63) ada pada pernyataan “karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap pasien” dan untuk nilai rata-rata terkecil ada pada pernyataan “pasien merasa yakin dengan kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu untuk kompetensi karyawan harus terus dilakukan training-training untuk meningkatkan kompetensi pelayanan yang baik dan berkualitas, variable kepuasan pasien didapat nilai rata-rata sebesar (4,5) dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar dari responden cenderung setuju dengan pernyataan variabel kepuasan pasien. Dimana nilai rata-rata tertinggi (4,68) ada pada pernyataan “petugas klinik gigi FDC menggunakan sarung tangan dan masker saat melakukan pemeriksaan gigi” dan nilai terkecil (4,35) dari pernyataan “klinik gigi FDC memiliki fasilitas paker yang memadai”. Oleh karena itu, untuk fasilitas parkir harus diimprove lebih lanjut, variable produktifitas karyawan didapat nilai rata-rata sebesar (4,5) dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar dari responden cenderung setuju dengan pernyataan variable aplikasi. Dimana nilai tertinggi (4,70) didapat dari pernyataan “karyawan bersikap ramah dan peduli terhadap pasien” dan nilai terendah (4,32) dari pernyataan “karyawan selalu menetapkan target dalam bekerja”, hal tersebut dapat terlihat dengan mental yang belum siap dalam menanggapi situasi yang terjadi diluar target contohnya kapasitas jumlah pasien walkin yang tidak bisa dipastikan jumlahnya.

**Analisi Jalur**

Dalam metode analisi jalur atau *Path Analysis* menjelaskan tentang ada atau tidaknya pengaruh tidak langsung yang diberikan variabel bebas melalui variabel intervening terhadap variabel terikat.



**Gambar 1:** Model Analisi Jalur

Berdasarkan hasil perhitungan diagram jalur tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut, untuk menghitung pengaruh langsung dan tidak langsung digunakan formula sebagai berikut:

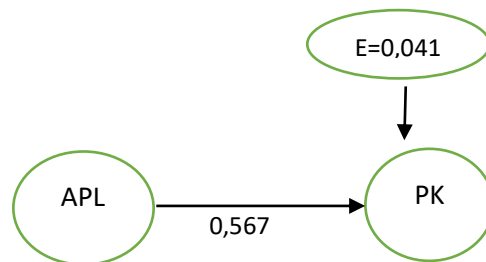
Pengaruh langsung aplikasi terhadap produktivitas karyawan sebesar 0,567, kualitas layanan terhadap produktivitas karyawan sebesar 0,758, pengaruh tidak langsung aplikasi ke produktivitas karyawan melalui kepuasan pasien adalah sebesar 0,467 yang didapat dari hasil perkalian (1,059 x 0,441), kualitas layanan ke produktivitas karyawan melalui



kepuasan pasien adalah sebesar 0,701 yang didapat dari hasil perkalian (1,590 x 0,441). Dengan demikian, pengaruh langsung aplikasi terhadap produktivitas karyawan (0,567) lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung yaitu aplikasi ke produktivitas karyawan melalui kepuasan pasien (0,467) dan pengaruh langsung kualitas layanan terhadap produktivitas karyawan (0,758) lebih besar dari pengaruh tidak langsung yaitu kualitas layanan terhadap produktivitas karyawan melalui kepuasan pasien (0,701). Sehingga Kesimpulan dari hasil full model tersebut kepuasan pasien bukan merupakan variable intervening dikarenakan pengaruh langsung lebih besar daripada pengaruh tidak langsung.

### Hasil pengujian hipotesis Pengujian hipotesis pertama

Hasil analisis untuk mengetahui pengaruh aplikasi FDC terhadap produktivitas karyawan secara langsung menghasilkan model sebagai berikut:



**Gambar 2. Aplikasi FDC terhadap produktivitas karyawan**

Dari gambar diatas maka hipotesis pertama dapat diterima dikarenakan koefisien aplikasi terhadap produktifitas karyawan 0,567 satuan.

### Pengujian hipotesis kedua

Hasil analisis untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap produktivitas karyawan secara langsung menghasilkan model sebagai berikut:

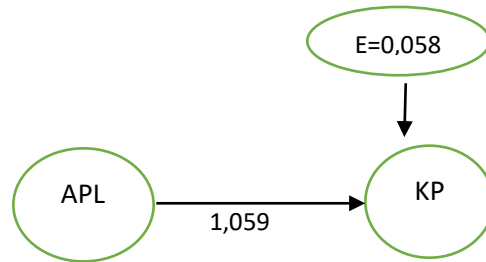


**Gambar 3. Kualitas Layanan terhadap produktivitas karyawan**

Dari gambar diatas maka hipotesis kedua dapat diterima dikarenakan koefisien kualitas layanan terhadap produktifitas karyawan 0,758 satuan.

### Pengujian hipotesis ketiga

Hasil analisis untuk mengetahui pengaruh aplikasi FDC terhadap kepuasan pasien secara langsung menghasilkan model sebagai berikut:

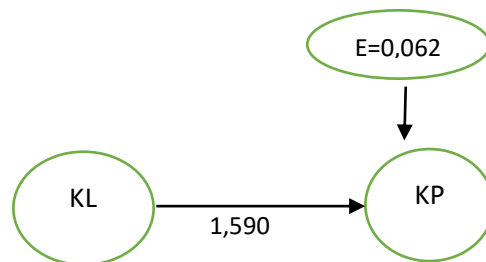


**Gambar 4. Aplikasi FDC terhadap kepuasan pasien**

Dari gambar diatas maka hipotesis ketiga dapat diterima dikarenakan koefisien aplikasi terhadap kepuasan pasien 1,059 satuan.

#### **Pengujian hipotesis keempat**

Hasil analisis untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap produktivitas karyawan secara langsung menghasilkan model sebagai berikut:

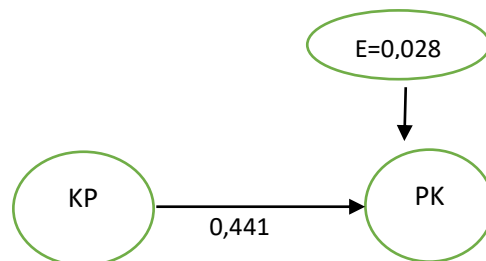


**Gambar 5. Kualitas layanan terhadap kepuasan pasien**

Dari gambar diatas maka hipotesis keempat dapat diterima dikarenakan koefisien kualitas layanan terhadap kepuasan pasien 1,590 satuan.

#### **Pengujian hipotesis kelima**

Hasil analisis untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap produktivitas karyawan secara langsung menghasilkan model sebagai berikut:

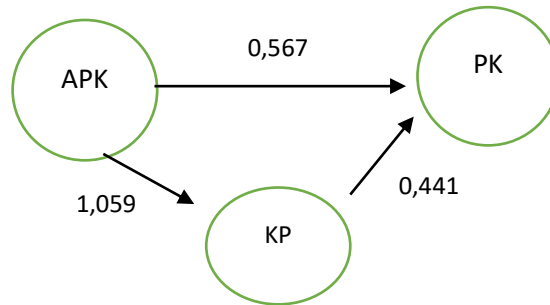


**Gambar 6. kepuasan pasien terhadap produktivitas karyawan**

Dari gambar diatas maka hipotesis kelima dapat diterima dikarenakan koefisien kepuasan pasien terhadap produktifitas karyawan 0,441 satuan.

**Pengujian hipotesis keenam**

Hasil analisis untuk mengetahui pengaruh aplikasi terhadap produktivitas karyawan secara tidak langsung menghasilkan model sebagai berikut:

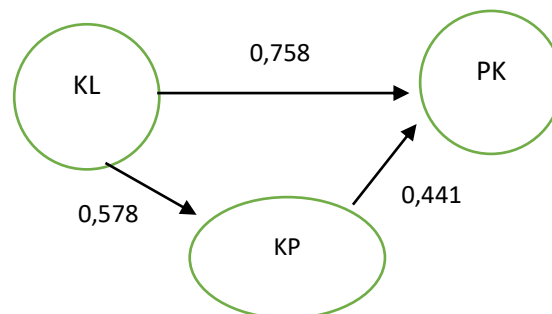


**Gambar 7. Pengaruh APL secara tidak langsung**

Dari gambar diatas maka hipotesis keenam tidak mampu memediasi aplikasi terhadap produktifitas karyawan dikarenakan koefisien secara tidak langsung lebih kecil (0,467) dibanding secara langsung (0,567).

**Pengujian hipotesis ketujuh**

Hasil analisis untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap produktivitas karyawan secara tidak langsung menghasilkan model sebagai berikut:



**Gambar 8. Pengaruh kualitas layanan secara tidak langsung**

Dari gambar diatas maka hipotesis ketujuh tidak mampu memediasi aplikasi terhadap produktifitas karyawan dikarenakan koefisien secara tidak langsung lebih kecil (0,254) dibanding secara langsung (0,758).

**Pembahasan**

**Pengaruh Aplikasi FDC Terhadap Produktivitas Karyawan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi mendukung perbaikan produktivitas karyawan. Hal ini dikarenakan memudahkan karyawan dalam mengerjakan pekerjaan Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fadil, (2018), yang menyatakan bahwa registrasi melalui aplikasi dapat mengurangi antrian atau waktu tunggu yang biasanya diselesaikan oleh pasien.

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Produktivitas Karyawan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan mendukung perbaikan terhadap produktivitas karyawan. Hal ini dikarenakan jika kualitas layanan yang



didapat baik, maka akan berdampak baik juga terhadap sumber daya manusia yang memberi jasa kepada pasien.

### **Pengaruh Aplikasi Terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi mendukung kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan aplikasi dapat membantu pasien dalam mengakses jadwal dimanapun dan kapanpun. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Budiono dan Santoso, (2016), yang menyatakan bahwa sistem informasi klinis dapat memberikan informasi kepada pasien tentang perkembangan kesehatan gigi pasien secara online, sehingga membantu memberikan informasi terbaru kepada pasien.

### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan mendukung meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan kualitas layanan sangat menentukan kembalinya pasien dengan rasa penuh kepercayaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Aliman dan Mohamad, (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai seberapa bagus layanan yang diberikan oleh klinik dibandingkan dengan harapan pasien.

### **Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Produktivitas Karyawan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien mendukung dalam meningkatkan produktivitas karyawan. Hal ini dikarenakan dengan kepuasan pasien sangat membantu meringankan kinerja karyawan contohnya seperti penanganan complain pasien, sehingga karyawan lebih produktif terus meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Merry, Renny dan Novi, (2020) bahwa kepuasan pasien ialah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara Tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang membentuk loyalitas pasien.

### **Pengaruh Pengaruh Aplikasi Terhadap Produktivitas Karyawan Secara Tidak Langsung**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak dapat memediasi hubungan antara aplikasi terhadap produktivitas karyawan dikarenakan masih adanya pasien yang ingin dilayanin tanpa melalui akses aplikasi karena tidak bisa mengikuti trend teknologi yang terus berkembang. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tjiptono (2006), yang menyatakan bahwa kebutuhan dan keinginan pasien serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

### **Pengaruh Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Produktivitas Karyawan Secara Tidak Langsung**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak dapat memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap produktivitas karyawan dikarenakan Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Wyckof, 1998), yang menyatakan bahwa kualitas layanan jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pasien, sehingga dengan pasien yang merasa puas dengan kualitas layanan belum bisa membantu karyawan menjadi semakin produktif..



## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hipotesis dan hasil analisa data yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa:

Aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan karena dengan adanya aplikasi karyawan dapat bekerja lebih efisien, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan karena dengan layanan yang berkualitas dapat meningkatkan alur kerja yang maksimal dan bermutu, aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena dengan adanya aplikasi mempermudah akses pasien dalam mendapatkan jadwal kapan saja dan dimana saja, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien karena dengan adanya layanan yang berkualitas maka akan mengurangi komplain pasien, kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan karena jika pasien puas akan lebih mudah untuk diedukasi sehingga karyawan menjadi produktif, kepuasan pasien tidak mampu memediasi pengaruh aplikasi terhadap produktivitas karyawan karena aplikasi sudah cukup kuat pengaruhnya terhadap produktivitas karyawan, dimana dengan adanya aplikasi dapat mempermudah alur kerja karyawan, kepuasan pasien tidak mampu memediasi kualitas layanan terhadap produktivitas karyawan karena kualitas layanan secara langsung sudah sangat kuat pengaruhnya terhadap produktivitas karyawan sehingga hipotesis ini di tolak.

### Saran

Dalam meningkatkan produktivitas karyawan aplikasi dapat terus ditingkatkan untuk membantu karyawan, Perusahaan dapat terus meningkatkan kualitas layanan untuk dapat menghasilkan produktivitas karyawan yang lebih baik lagi, Perusahaan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan fitur-fitur terbaik dalam aplikasi FDC untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien FDC, program promo dapat diakses dengan mudah dalam fitur aplikasi FDC sehingga membantu kinerja karyawan dan juga pasien, bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan mampu untuk dikembangkan lebih lanjut lagi dengan indikator-indikator lainnya dalam meningkatkan pengaruh untuk produktivitas karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- modeling (SEM) dalam penelitian bisnis. In Yogyakarta: Penerbit Andi (Vol. 22)
- Adian, Yesica Aprillia Putri. 2020. Analisis Kepuasan dan Penggunaan *Mobile E Health* Berdasarkan *Metode End User Computing Satisfaction* (Studi di Puskesmas di Kota Surabaya). <http://e-journal.unair.ac.id/JPHRECOD>
- Anhar, D. 2012. Pengaruh Motivasi Terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Astuti, Hesti. 2018. Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Website [www.halodoc.com](http://www.halodoc.com).
- Aswad, Syaiful, Realize dan Wangdra, Ronald, Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. Jurnal JIM UPB Vol, 6 No,2 (2018).
- Atmaja, J., Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. Jurnal Ecodemica, Vol 2 No.1 (2018),
- Brown, S.A. and Venkatesh, V. 2005. *Model of adoption of technology in households: A baseline model test and extension incorporating household life cycle*. *MIS Quarterly: Management Information Systems*. 29, 3 (2005), 399–426. DOI:<https://doi.org/10.2307/25148690>.



- Budiono, Yedija, and Halim Budi Santoso. 2016. "Sistem Informasi Klinik Gigi Berbasis Web." Eksis 09(01):13–19.
- Fadil, Irfan. 2018. "Sistem Informasi Pendaftaran Dan Antrian Pasien Pada Klinik Dokter Menggunakan Komunikasi Data Internet." Infoman's 12(2):83–92. doi: 10.33481/infomans.v12i2.155.
- Busro, M. 2018. Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Pertama. Cetakan Kesatu. Prenada Media Group. Jakarta.
- DAHLAN. 2014. Pengaruh Motivasi Terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero). Jurnal Salewangang, 8(1),20-26. Retrieved from <http://ojsstimyapim.com/index.php/JS/article/view/33>
- Dodi Sukmayana, Kepuasan Masyarakat (Suatu Kajian Ilmiah Mengenai Pelayanan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Barat). (Yogyakarta: Deepublish, 2017)
- Edy Sutrisno. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Ke-8. Jakarta: Prenada Media Group.
- Edy Sutrisno. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Ke-9, Kencana, Jakarta.
- Eka Budi Setiawan. kepuasan pelayanan publik di kantor pelayanan perizinan dan penanaman modal kabupaten tamanggung. (Yogyakarta, 2015). Keputusan Menteri pendayagunaan aparatur negara,
- Fajrin, Rachmat. 2017. "Pengembangan Sistem Informasi Geografis Berbasis Node.JS Untuk Pemetaan Mesin Dan Tracking Engineer Dengan Pemanfaatan Geolocation Pada PT IBM Indonesia." Jurnal Informatika 11(2):33– 40. doi: 10.26555/jifo.v11i2.a6090.
- Fandi Tjiptono. 2005. Strategi Pemasaran. Jakarta: Andi Offset
- Handoko, T. H. 2011. Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua, Cetakan Kesebelas. Yogyakarta: BPFPE.
- Haryo, B. D., & W, H. D. 2018. Pengaruh Pelatihan Kerja, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja KaryawaPT. Metec Semarang. Diponegoro Journal of Management, 1–6.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2019. Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah. Jakarta: Bumi Aksara
- Herliana, Asti, and Prima Muhamad Rasyid. 2016. "Sistem Informasi Monitoring Pengembangan Software Pada Tahap." Jurnal Informatika (1):41–50.
- Istiatin & Ida Aryati PW. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Surakarta: Arial Black Printing Graphic Design.
- Lovelock, Cristhoper & Lauren Wright. (2007). Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyanoro (Cetakan Kedua). Jakarta: PT Indeks.
- Manuho, Ryane, Yaulie D. Y. Rindengan, and Alicia A. E. Sinsuw. 2018. "Aplikasi Sistem Informasi E-Culture Kabupaten SITARO Berbasis Web." Jurnal Teknik Informatika 13(2):1–10. doi: 10.35793/jti.13.2.2018.22484.
- Marini. 2020. "Pemodelan Sistem Informasi Bimbingan Konseling Siswa Pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Kota Pangkalpinang Menggunakan Enterprise Architecture Planning ( EAP )." 15(1).
- Mumpuni, Retno, Fetty Tri Anggraeny, Mochamad Nor Fadillah, and Syahrul Munir. 2021. "Rancang Bangun Sistem Informasi Rekam Medis Pasien Poliklinik UPN 'Veteran' Jawa Timur." 16(1).
- Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)



- Panjaitan, Jeremy, and Andrew Fernando Pakpahan. 2021. "Perancangan Sistem E-Reporting Menggunakan ReactJS Dan Firebase." *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi* 7(1):20–34. doi: 10.28932/jutisi.v7i1.3098.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L., (1988), *SERVQUAL: A Multiple item Sale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing*
- Putra, A. 2018. Pengaruh Motivasi Dan Penerapan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Rumah Sakit Ibu Kartini Kisaran. *Journal of Science and Social Research*, 2(August), 153–158.
- Putu, N., Claudia, C., & Suana, I. W. 2018. DENPASAR AGUNG Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia Keberhasilan organisasi perusahaan tergantung pada produktivitas karyawannya sehingga produktivitas menjadi pertimbangan sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi ters. 7(10), 5379–5406.
- Rahman, Fahmi Aulia, and Syahbaniar Rofiah. 2019. "Sistem Informasi Klinik Berbasis Website." 3(2):193–202.
- Ramadon, Syahri., Yanti Pasmawati., C. D. K. 2017. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Produktivitas Kerja. *Universitas Bina Darma*, 3(12), 1–12
- Rozaq, Abdul, Novi Shintia, Yulia Harmini, and Nadia Saraswati. 2017. "Sistem Informasi Pemeriksaan Pasien Klinik." *Jurnal ELTIKOM* 1(1):39–46. doi: 10.31961/eltikom.v1i1.16.
- Ryza. (2019). Upaya Alodokter jadi solusi kesehatan menyeluruh. Diakses pada tanggal 26 maret 2020 melalui laman <https://dailysocial.id/post/alodok-ter-solusi-kesehatan-menyeluruh>
- Saleh, A. R., & Utomo, H. 2018. Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi di PT Inko Java Semarang. *Among Makarti*, 11(21), 28–50.
- Sastrohadiwiryo, B. 2013. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia (Pendekatan Administratif dan Operasional)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Shofa Shofiah Hilabi, S.Kom,M.Kom dan Priati,S.Kom, M.Kom. 2018. Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Media Sosial Whatsapp Mobile Online. ISSN: 2541-6995 Tmcpoldametro" Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Para Pengguna Jalan Raya. Universitas Padjadjaran
- Studi, Program, Perekam Dan, Informasi Kesehatan, Program Studi, Teknik Informatika, and Universitas Dhyana Pura. 2018. "Elektronik Rawat Jalan Berbasis Web." *Elektronik Rawat Jalan Berbasis Web* 4(1):31–41.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Suliyanti, Widya Nita. 2019. "Studi Literatur Basis Data SQL Dan NoSQL." *Kilat* 8(1):48–51. doi: 10.33322/kilat. V 8i1.460.
- Sutrisno, E. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan ke-8)*. Jakarta: Kencana.
- Sutrisno, Edy. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa, Edisi II*. Cetakan ketiga, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2018. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*.Edisi 3.



- van de Lande, R., Maurice-Stam, H., Van Vuurden, D., Grootenhuis, M., & Schouten-van Meeteren, A. 2016. Qos-50 Adaptive Behaviour in Children With Low Grade Glioma. *Neuro-Oncology*, 18(suppl 3), iii156.2-iii156. <https://doi.org/10.1093/neuonc/now081.50>
- Wibowo, F. P. 2018. Pengaruh Komunikasi, Konflik, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Karyawan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 12(2), 211– 228. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Wirawan, P. J., Haris, I. A., & Suwena, K. R. 2019. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada Pt. Tirta Mumbul Jaya Abadi Tahun 2016. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 10(1), 305. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v10i1.20149>
- World Health Organization 2011. Based on the findings of the second global survey on eHealth Global Observatory for eHealth series-Volume 3 m Health New horizons for health through mobile technologies. (2011)*

