

PENGARUH SISTEM INFORMASI KESEHATAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PROVINSI PAPUA TENGAH

Anita Salombe^{1*}, Corvis L. Rantererung², Kristian H.P Lambe³

^{1,2,3} Magister Manajemen, Universitas Kristen Indonesia Paulus, Makassar, Indonesia

E-mail: dcpongbulaan@gmail.com¹; corvis@ukipaulus.ac.id²; kristian_lambe@ukipaulus.ac.id³

*Penulis korespondensi

Abstrak: Penelitian ini menganalisis pengaruh Sistem Informasi Kesehatan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Tengah. Menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini melibatkan 52 pegawai sebagai responden dengan metode sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Kesehatan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik, di mana implementasi yang baik meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Kompetensi Pegawai juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik, yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan, dukungan pimpinan, serta keterampilan dalam mengikuti prosedur dan beradaptasi dengan perubahan. Secara simultan, kedua variabel ini berkontribusi dalam menciptakan sistem pelayanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Integrasi antara sistem informasi yang efektif dan pegawai yang kompeten menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan di wilayah tersebut.

Kata kunci: Sistem Informasi Kesehatan, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik, Papua Tengah

Abstract: This study analyzes the influence of Health Information System and Employee Competence on the Quality of Public Services in the Health, Population Control, and Family Planning Office of Central Papua Province. Using a quantitative approach, this study involved 52 employees as respondents with a saturated sample method. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation, then analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS version 22. The results of the study indicate that the Health Information System has a significant effect on the Quality of Public Services, where good implementation increases efficiency, effectiveness, and public satisfaction with health services. Employee Competence also has a positive and significant effect on the Quality of Public Services, which can be improved through training, leadership support, and skills in following procedures and adapting to change. Simultaneously, these two variables contribute to creating a better service system that is responsive to community needs. Integration between an effective information system and competent employees is a key factor in improving the quality of health services in the region.

Keywords: Health Information System, Employee Competence, Public Service Quality, Central Papua

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik di sektor kesehatan merupakan elemen fundamental dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya berkontribusi pada peningkatan taraf hidup, tetapi juga mendukung pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs), khususnya dalam aspek kesehatan yang inklusif dan merata (World Health Organization, 2020). Dalam konteks Indonesia, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu prioritas pemerintah sebagaimana tercermin dalam berbagai kebijakan reformasi birokrasi dan sistem pelayanan kesehatan berbasis teknologi (Kementerian Kesehatan RI, 2022).

Sistem Informasi Kesehatan (SIK) telah menjadi faktor krusial dalam transformasi layanan kesehatan, di mana implementasi sistem yang baik dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta akurasi dalam pengelolaan data kesehatan (Pangemanan, 2023). Namun, tantangan dalam penerapan SIK masih ditemukan di berbagai daerah, termasuk di Papua Tengah, yang menghadapi keterbatasan infrastruktur dan kapasitas sumber daya manusia (BPS Papua Tengah, 2023).

Selain sistem informasi, kompetensi pegawai juga menjadi faktor determinan dalam pelayanan kesehatan. Pegawai yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai lebih mampu memberikan layanan yang responsif dan berkualitas (Rivai & Sagala, 2018). Sayangnya, masih terdapat kesenjangan dalam kompetensi pegawai, yang dipengaruhi oleh kurangnya pelatihan dan dukungan organisasi (Mahmudi, 2015).

Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Tengah memiliki peran strategis dalam memastikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menganalisis pengaruh Sistem Informasi Kesehatan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di instansi tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perumusan strategi peningkatan pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan berbasis data.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh Sistem Informasi Kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Tengah.

2. Menilai pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik.
3. Menguji pengaruh simultan antara Sistem Informasi Kesehatan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

TINJAUAN LITERATUR

Sistem Informasi Kesehatan (SIK)

Sistem Informasi Kesehatan (SIK) adalah teknologi yang digunakan untuk mengelola, menyimpan, dan menganalisis data kesehatan guna meningkatkan efisiensi serta efektivitas pelayanan kesehatan (Kivuti-Bitok et al., 2022). SIK yang efektif memungkinkan pengambilan keputusan berbasis data, meningkatkan akses informasi bagi tenaga medis, serta mempercepat pelayanan kepada pasien (Wang et al., 2021).

Dalam konteks pelayanan kesehatan publik, penerapan SIK memiliki dampak signifikan terhadap efisiensi dan akurasi layanan. Penelitian oleh Afolabi et al. (2023) menemukan bahwa digitalisasi sistem kesehatan meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemantauan real-time dan otomatisasi pencatatan medis. Namun, studi Djalante et al. (2020) menunjukkan bahwa di negara berkembang, penerapan SIK masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan infrastruktur dan kurangnya pelatihan bagi tenaga kesehatan.

Berdasarkan teori sistem informasi, SIK dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengurangi kesalahan administrasi, mempercepat akses informasi, serta mempermudah koordinasi antarunit kesehatan (Heeks, 2021). Oleh karena itu, penelitian ini meninjau pengaruh SIK terhadap kualitas pelayanan publik dalam sektor kesehatan.

Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai merupakan faktor penting dalam memastikan kualitas pelayanan publik (Halik et al., 2024; Halik & Nurlia, 2024). Kompetensi didefinisikan sebagai kombinasi antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memungkinkan seseorang menjalankan tugas secara efektif (Boyatzis, 2020). Dalam konteks kesehatan, kompetensi pegawai mencakup kemampuan teknis, komunikasi interpersonal, serta pemahaman terhadap prosedur dan regulasi pelayanan kesehatan (Rivai & Sagala, 2018).

Beberapa penelitian sebelumnya (Bandhaso et al., 2023) menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi pegawai melalui

Salombe, A., Rantererung, C.L., Lambe, K.H.P (2025) PENGARUH SISTIM INFORMASI KESEHATAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA PROVINSI PAPUA TENGAH

pelatihan dan pengembangan berkontribusi pada peningkatan efisiensi layanan kesehatan. Misalnya, studi oleh Asamani et al. (2021) menemukan bahwa pegawai dengan pelatihan berkelanjutan memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang tidak mendapatkan pelatihan. Selain itu, dukungan pimpinan dan lingkungan kerja yang mendukung juga berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai (Gondwe et al., 2022).

Berdasarkan teori kompetensi McClelland (1973), pegawai dengan keterampilan dan pengalaman yang tinggi lebih cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini meninjau bagaimana kompetensi pegawai memengaruhi kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan oleh suatu instansi memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Parasuraman et al., 1988). Dalam sektor kesehatan, kualitas pelayanan mencakup aspek kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan (Gronroos, 2016).

Menurut (Susanti et al., 2024) teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan publik dapat diukur berdasarkan lima dimensi utama:

1. **Reliability (Keandalan):** Konsistensi dan ketepatan layanan yang diberikan.
2. **Responsiveness (Daya Tanggap):** Kecepatan dan kemudahan dalam merespons kebutuhan masyarakat.
3. **Assurance (Jaminan):** Kepercayaan dan kompetensi tenaga kerja dalam memberikan layanan.
4. **Empathy (Empati):** Kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan.
5. **Tangibles (Bukti Fisik):** Ketersediaan fasilitas dan sarana yang mendukung layanan.

Studi oleh Arifin et al. (2021) menunjukkan bahwa penerapan SIK yang baik dan peningkatan kompetensi pegawai berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menguji pengaruh simultan antara SIK dan kompetensi

pegawai terhadap kualitas layanan kesehatan di Papua Tengah.

Pengembangan Hipotesis

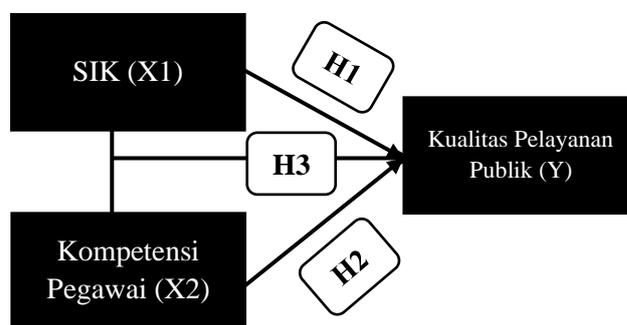
Berdasarkan tinjauan literatur di atas, penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H1: Sistem Informasi Kesehatan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

H2: Kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

H3: Sistem Informasi Kesehatan dan Kompetensi Pegawai secara simultan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Berdasarkan hipotesis yang diajukan di atas, maka penulis mencoba menggambarkan kerangka konseptual dari penelitian ini seperti pada **Gambar 1** berikut ini.



Sumber: Konsepsi Pribadi Penulis, 2024

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian kausal-komparatif untuk menganalisis pengaruh Sistem Informasi Kesehatan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pengujian hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen secara empiris melalui pengolahan data numerik (Riadi, 2016; Sugiyono, 2020).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Tengah, yang berjumlah 52 orang.

Salombe, A., Rantererung, C.L., Lambe, K.H.P (2025) PENGARUH SISTEM INFORMASI KESEHATAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA PROVINSI PAPUA TENGAH

Mengingat jumlah populasi yang relatif kecil, penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh, di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel (Susilana, 2015). Teknik ini dipilih untuk memastikan data yang diperoleh mencerminkan kondisi yang sebenarnya dan meningkatkan validitas hasil penelitian (Sekaran & Bougie, 2017).

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Tengah selama periode Januari hingga Maret 2024. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pentingnya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah tersebut serta tantangan dalam penerapan sistem informasi kesehatan dan pengembangan kompetensi pegawai.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, serta didukung oleh observasi dan dokumentasi sebagai data tambahan. Analisis data menggunakan teknik statistik deskriptif dan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 22. Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial (Ghozali, 2021), sementara uji F digunakan untuk menguji pengaruh simultan (Riadi, 2016). Selain itu, dilakukan uji asumsi klasik seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas guna memastikan model regresi yang digunakan memenuhi syarat estimasi yang valid (Hair et al., 2021).

Dengan metode ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan, serta memberikan rekomendasi kebijakan berbasis bukti untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Tengah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 52 pegawai di Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Tengah. Berdasarkan karakteristik demografis, mayoritas responden berusia antara 30–45 tahun (57,7%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai berada dalam rentang usia produktif. Dari segi jenis kelamin, 61,5% responden adalah perempuan, sementara 38,5% adalah laki-laki,

mencerminkan distribusi gender yang relatif seimbang dalam tenaga kerja di dinas kesehatan.

Dari sisi tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan sarjana (S1) dengan persentase 67,3%, sementara sisanya memiliki latar belakang diploma (D3) atau pascasarjana (S2). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai memiliki tingkat pendidikan yang cukup untuk memahami dan menerapkan sistem informasi kesehatan serta mengikuti prosedur pelayanan publik secara profesional. Lama bekerja juga menjadi faktor yang diamati, dengan mayoritas responden (48,1%) memiliki pengalaman kerja lebih dari 10 tahun, yang menandakan bahwa sebagian besar pegawai memiliki pemahaman yang baik terhadap prosedur dan sistem yang diterapkan di instansi mereka.

Uji Statistik

Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum dilakukan analisis regresi, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua indikator dalam penelitian memiliki nilai korelasi Pearson Product Moment $> 0,30$, sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan nilai di atas 0,70 untuk semua variabel, yang mengindikasikan bahwa instrumen penelitian ini memiliki tingkat keandalan yang baik (Ghozali, 2021).

Uji Asumsi Klasik

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini telah diuji menggunakan beberapa uji asumsi klasik:

1. Uji Normalitas: Hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi 0,089 ($> 0,05$), sehingga data dinyatakan berdistribusi normal.
2. Uji Multikolinearitas: Nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk variabel Sistem Informasi Kesehatan dan Kompetensi Pegawai masing-masing di bawah 10, menunjukkan tidak adanya multikolinearitas.
3. Uji Heteroskedastisitas: Uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi di atas 0,05 untuk semua variabel, sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model.

Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh Sistem Informasi Kesehatan (X1) dan Kompetensi

Salombe, A., Rantererung, C.L., Lambe, K.H.P (2025) PENGARUH SISTIM INFORMASI KESEHATAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA PROVINSI PAPUA TENGAH

Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y), dilakukan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis ditunjukkan dalam **Tabel 1** berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi (B)	t- hitung	Sig. (p-value)
Sistem Informasi Kesehatan (X1)	0,512	4,732	0,000
Kompetensi Pegawai (X2)	0,389	3,854	0,002
Konstanta (α)	2,146		
R ² (Adjusted R ²)	0,672		
F-hitung	6,639		0,003

Sumber: Output SPSS 22 (2025)

Hasil regresi menunjukkan bahwa variabel Sistem Informasi Kesehatan (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,512 dengan p-value 0,000 ($< 0,05$), yang berarti variabel ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik implementasi sistem informasi kesehatan, maka kualitas pelayanan publik juga akan meningkat.

Variabel Kompetensi Pegawai (X2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,389 dengan p-value 0,002 ($< 0,05$), yang berarti bahwa kompetensi pegawai juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan kata lain, peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan dukungan kerja akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Nilai Adjusted R² sebesar 0,672 menunjukkan bahwa 67,2% variasi dalam Kualitas Pelayanan Publik dapat dijelaskan oleh variabel Sistem Informasi Kesehatan dan Kompetensi Pegawai, sedangkan sisanya 32,8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji t (Parsial)

Uji t (parsial) adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi. "Pengaruh Sistem Informasi Kesehatan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Tengah, peneliti dapat

mendeskripsikan variabel-variabel yang terlibat sebagai berikut: Variabel Dependen adalah variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) dan Variabel Independens (X) terdiri dari : Sistem Informasi Kesehatan (X1) dan variabel Kompetensi Pegawai (X2), hasilnya dapat dilihat pada **Tabel 2** berikut ini.

Tabel 2. Hasil Uji-T

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.852	2.672		5.914	0.001
	Sistem Informasi Kesehatan_X1	.144	.083	.221	5.122	.000
	Kompetensi Pegawai_X2	.214	.121	0.229	4.789	.002

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik_Y

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2025

Hasil uji-t menunjukkan bahwa baik Sistem Informasi Kesehatan maupun Kompetensi Pegawai memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05, yang berarti kedua variabel ini memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik secara individual.

Uji F (Simultan)

Uji F (simultan) adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji apakah dua atau lebih variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap satu variabel dependen dalam model regresi (Riadi, 2016). Dalam konteks penelitian berjudul Pengaruh Sistem Informasi Kesehatan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Tengah, peneliti dapat mendeskripsikan variabel-variabel yang terlibat sebagai berikut: Variabel Dependen adalah variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) dan Variabel Independens (X) terdiri dari : Sistem Informasi Kesehatan (X1) dan variabel Kompetensi Pegawai (X2). Hasilnya dapat dilihat dalam **Tabel 3** berikut ini.

Tabel 3. Hasil Uji-F

Salombe, A., Rantererung, C.L., Lambe, K.H.P (2025) PENGARUH SISTEM INFORMASI KESEHATAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA PROVINSI PAPUA TENGAH

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	101.173	1	50.588	6.639	.003. ^b
	Residual	557.352	50	7.622		
	Total	676.527	51			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik_Y

b. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai_X2

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2025

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F-hitung sebesar 6,639 dengan p-value 0,003 (< 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Kesehatan dan Kompetensi Pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Pembahasan

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi kesehatan yang efektif mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien (Wang et al., 2021). Implementasi sistem informasi yang baik membantu tenaga medis dalam mengakses data pasien dengan cepat, mengurangi kesalahan administrasi, serta meningkatkan koordinasi antarunit pelayanan (Heeks, 2021).

Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung teori kompetensi yang dikemukakan oleh McClelland (1973), yang menyatakan bahwa pegawai dengan keterampilan dan pelatihan yang memadai cenderung memberikan layanan yang lebih responsif dan berkualitas. Studi oleh Asamani et al. (2021) juga menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan dukungan organisasi memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Secara simultan, kombinasi antara sistem informasi kesehatan yang baik dan pegawai yang kompeten menciptakan ekosistem pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa keandalan dan responsivitas dalam pelayanan publik dipengaruhi oleh sistem yang mendukung dan kompetensi tenaga kerja (Parasuraman et al., 1988).

Hasil ini memberikan implikasi bahwa penguatan sistem informasi kesehatan serta peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pengembangan berkelanjutan sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Dinas Kesehatan,

Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Tengah.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Sistem Informasi Kesehatan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Tengah. Berdasarkan hasil analisis data, penelitian ini menyimpulkan bahwa Sistem Informasi Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Implementasi sistem informasi yang baik meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat akses data pasien, serta mengurangi kesalahan administrasi, sehingga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan kesehatan.

Selain itu, Kompetensi Pegawai juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Pegawai yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai lebih mampu memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dukungan dalam bentuk pelatihan dan pengembangan berkelanjutan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kompetensi pegawai di sektor kesehatan.

Secara simultan, kombinasi antara Sistem Informasi Kesehatan yang efektif dan pegawai yang kompeten menciptakan sistem pelayanan yang lebih baik dan berkualitas. Integrasi antara teknologi informasi dan sumber daya manusia yang berkualitas menjadi kunci dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang lebih efisien dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Implikasi dari temuan ini menekankan pentingnya peningkatan infrastruktur teknologi informasi serta program pelatihan berkelanjutan bagi pegawai kesehatan. Pemerintah daerah dan pemangku kepentingan di sektor kesehatan perlu mengembangkan kebijakan yang mendukung digitalisasi layanan kesehatan serta peningkatan kompetensi tenaga kerja guna memastikan pelayanan publik yang lebih baik dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Afolabi, O. S., Fadeyi, O., & Akindele, D. (2023). The impact of digital health systems on service quality in public healthcare

Salombe, A., Rantererung, C.L., Lambe, K.H.P (2025) PENGARUH SISTIM INFORMASI KESEHATAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA PROVINSI PAPUA TENGAH

- facilities. *International Journal of Healthcare Management*, 16(2), 152-167.
- Arifin, Z., Wahyudi, T., & Sari, P. (2021). Assessing the role of health information systems in enhancing public healthcare services. *Journal of Public Administration*, 15(1), 45-59.
- Asamani, J. A., Amertil, N. P., & Chebere, M. M. (2021). Training and competency development for healthcare workers: Impact on service delivery. *Health Services Research*, 56(3), 322-335.
- Badan Pusat Statistik Papua Tengah. (2023). *Statistik Kesehatan Papua Tengah 2023*. BPS.
- Bandhaso, M. L., Tandiredung, J., Palungan, E., & Sasabone, L. (2023). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Cipta Sejati Revolution Makassar. *Journal of Marketing Management and Innovative Business Review*, 1(1). <https://www.ojsapaji.org/index.php/mariob/article/view/157>
- Boyatzis, R. E. (2020). The evolution of competency models in leadership and management. *Journal of Management Development*, 39(5), 655-672.
- Djalante, R., Lassa, J., & Setiawan, I. (2020). Challenges in implementing digital health solutions in developing countries: A case study of Indonesia. *Global Health Action*, 13(1), 1-12.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10* (Cetakan X). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gondwe, M., Mumba, T., & Chirwa, G. (2022). The role of leadership support in employee competency development in public health institutions. *International Journal of Public Health*, 14(4), 275-290.
- Gronroos, C. (2016). *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic*. Wiley.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2021). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hair, J. F., Howard, M. C., & Nitzl, C. (2021). 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>
- Halik, J. B., & Nurlia, N. (2024). THE INFLUENCE OF LECTURER COMPETENCE ON THE QUALITY OF EDUCATION IN THE MANAGEMENT DEPARTMENT OF UKIP MAKASSAR. *Jurnal GeoEkonomi*, 15(01), 138-147. <https://doi.org/doi.org/10.36277/geoekonomi.V15i1.326>
- Halik, J. B., Rantererung, C. L., Sutomo, D. A., Rasinan, D., Daud, M., & Todingbua, M. A. (2024). *Era Disruptif* (J. B. Halik (ed.); 1st ed.). CV. Adanu Abimata. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=kKUDEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA179&ots=GVM0GTeahE&sig=ixF8ruUsRR4KmAtdE_GYwrlvO4k&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Heeks, R. (2021). *Information and Communication Technology for Development*. Routledge.
- Kementerian Kesehatan RI. (2022). *Transformasi Digital Kesehatan: Strategi dan Implementasi*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kivuti-Bitok, L. W., Pokhariyal, G. P., & McDonnell, G. (2022). Health information systems and their impact on patient care: A systematic review. *Health Informatics Journal*, 28(1), 115-132.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 1-14.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Riadi, E. (2016). *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)* (1st ed.). CV. Andi Offset.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (8th ed.). Wiley.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Research Method for Business* (6th ed.). Salemba Empat.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, R., Lambe, K. H. P., & Gunadi, H.

Salombe, A., Rantererung, C.L., Lambe, K.H.P (2025) PENGARUH SISTIM INFORMASI KESEHATAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA PROVINSI PAPUA TENGAH

(2024). PENGARUH MOTIVASI, DISIPLIN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA YAYASAN KRISTEN WAMENA KABUPATEN JAYAWIJAYA. *Journal of Marketing Management and Innovative Business Review*, 2(2), 47–55. <https://www.ojsapaji.org/index.php/mariobre/article/view/301>

Susilana, R. (2015). Metode Penelitian Sosial Kuantitatif. *Journal of Visual Languages & Computing*, 11(3), 287–301.

Wang, Y., Kung, L., & Byrd, T. A. (2021). Big data analytics and health information systems: A research framework. *Information & Management*, 58(3), 103–125.

World Health Organization. (2020). *Global Strategy on Digital Health 2020–2025*. WHO.