

Pengaruh Fleksibilitas Operasional dan Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan terhadap Kinerja Rumah Sakit yang Dimediasi oleh Kapabilitas Manajemen di RSUD Arifin Achmad Riau

The influence of Operational Flexibility and Quality of Health Information Technology on Hospital Performance is Mediated by Management Capability in Arifin Achmad Regional General Hospital Riau

Wiwik Suryandartiwi ^{1*}, Abdul Zaky ², Bobi Handoko ³

^{1,2,3} Universitas Awal Bros

ABSTRACT

The obligation of hospitals to provide safe and quality health services causes every hospital to improve the quality of its services. Arifin Achmad Riau Hospital as a Type A Hospital has several problems such as lack of Management Capability to optimize the skills of officers in doing work, lack of Operational Flexibility related to response ability to simplify work processes and lack of ability to develop Quality of health information technology to support the process of accelerating health services. The type of research is quantitative with a causal approach. The sample determination method uses the Purposive Sampling technique so that the number of samples is 84 staff of Arifin Achmad Riau Hospital. Data collection method with questionnaire and data analysis techniques through Struktural Equation Modelling analysis. The quality of health information technology has a major impact on management capability, while operational flexibility has little bearing on it. Operational Flexibility and Quality of Health Information Technology do not have a significant effect on Hospital performance, but Management capability has a significant effect on Hospital performance, Management capability is able to reduce the relationship between Quality of Health Information Technology and Hospital performance, but Management capability is able to reduce The relationship between Operational Flexibility and Hospital performance. To improve hospital performance, it is necessary to pay attention to the factors of Fleksibilitas Operasional, Quality of Health Information Technology and Management Capability.

Keywords : Hospital performance, Operational flexibility, Management capability, Quality of Health Information.

ABSTRAK

Adanya kewajiban Rumah Sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan yang aman dan berkualitas menyebabkan setiap rumah sakit harus meningkatkan kualitas pelayanannya. RSUD Arifin Achmad Riau sebagai Rumah Sakit Tipe A memiliki beberapa permasalahan seperti kurangnya Kapabilitas Manajemen untuk mengoptimalkan keterampilan petugas dalam melakukan pekerjaan, kurangnya Fleksibilitas Operasional terkait kemampuan respon untuk menyederhanakan proses pekerjaan dan kurangnya kemampuan pengembangan Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan untuk mendukung proses percepatan pelayanan kesehatan. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan kausal. Metode penentuan sampel menggunakan teknik Purposive Sampling sehingga jumlah sampel sebanyak 84 Staf RSUD Arifin Achmad Riau. Metode pengumpulan data dengan kuesioner dan teknik analisis data melalui analisis structural equation model. Fleksibilitas Operasional berpengaruh tidak signifikan terhadap Kapabilitas Manajemen, namun Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan berpengaruh signifikan terhadap Kapabilitas Manajemen. Fleksibilitas Operasional dan Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Rumah Sakit, namun Kapabilitas Manajemen berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Rumah Sakit, Kapabilitas Manajemen mampu memediasi hubungan Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan terhadap Kinerja Rumah Sakit, namun Kapabilitas Manajemen mampu memediasi hubungan Fleksibilitas Operasional terhadap Kinerja Rumah Sakit. Peningkatan Kinerja Rumah Sakit perlu memperhatikan faktor Fleksibilitas Operasional, Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan dan Kapabilitas Manajemen.

Kata Kunci : Kinerja Rumah Sakit, Fleksibilitas Operasional, Kemampuan Manajemen, Kualitas Informasi Kesehatan.

Correspondence: Wiwik Suryandartiwi

Email: wiwiksa@univawalbros.ac.id

• Received 20 Februari 2025 • Accepted 05 Mei 2025 • Published 10 Mei 2025
• p - ISSN : 2088-7612 • e - ISSN : 2548-8538 • DOI: <https://doi.org/10.25311/keskom.Vol11.Iss1.2159>

PENDAHULUAN

Pelayanan prima merupakan upaya yang wajib dilaksanakan oleh setiap Rumah Sakit di Indonesia. Menurut Pasal 2 ayat 2b Undang-Undang No. 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, Rumah Sakit berkewajiban memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit. Dengan pelaksanaan upaya prima ini diharapkan dapat membantu masyarakat mendapatkan layanan kesehatan secara maksimal dan cepat sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat [1].

Pelayanan prima di Rumah Sakit dapat dianalisis berdasarkan Kinerja Rumah Sakit. Kinerja Rumah Sakit adalah tingkat keberhasilan rumah sakit dalam melaksanakan beberapa kegiatan pelayanan kesehatan pada periode Tertentu pelaksanaan pengukuran kinerja penting untuk memperjelas tujuan organisasi dan memberikan kerangka yang terukur untuk mencapainya. Dalam mencapai kinerja Rumah Sakit yang optimal dapat dipengaruhi oleh faktor Kapabilitas Manajemen [2].

Kapabilitas Manajemen adalah kemampuan untuk menerapkan keterampilan, kompetensi, dan pengetahuan manajerial yang tinggi untuk menciptakan lingkungan interaktif untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya organisasi, berwujud dan tidak berwujud, untuk memaksimalkan manfaat dari keterlibatan karyawan dengan proses operasi yang berbeda. Dengan Kapabilitas Manajemen yang baik akan dapat meningkatkan kinerja Rumah Sakit. Kapabilitas Manajemen dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti Fleksibilitas Operasional dan Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan [17].

Fleksibilitas Operasional adalah kemampuan untuk merespons secara proaktif atau reaktif terhadap ketidakpastian dalam lingkungan bisnis. Kemampuan ini mempunyai sejumlah dimensi yang mungkin berbeda signifikansinya. Fleksibilitas rumah sakit merupakan aspek penting dan intrinsik dalam pemberian layanan kesehatan,

yang memungkinkan organisasi layanan kesehatan bereaksi secara efisien terhadap ketidakpastian harapan klien dan mengubah iklim politik dan keuangan. Fleksibilitas Operasional yang baik dapat meningkatkan kinerja rumah sakit dan Kapabilitas Manajemen [16].

Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan adalah salah satu dari enam dimensi dasar sistem kesehatan di seluruh dunia. Sistem informasi kesehatan memegang peranan penting dalam perkembangan sistem kesehatan di dunia. Faktor pendukung lainnya adalah akses terhadap obat-obatan esensial, kepemimpinan dan tata kelola, tenaga kesehatan, pembiayaan sistem kesehatan, dan penyediaan layanan kesehatan. Ketidakmampuan untuk melaksanakan proyek teknologi informasi kesehatan tampaknya dipengaruhi oleh kurangnya rencana pengelolaan yang terintegrasi, kurangnya pengadaan konsultan, tingginya pergantian staf, pelatihan berdasarkan kebutuhan, dan model bisnis yang buruk. Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan yang baik dapat meningkatkan kinerja rumah sakit dan Kapabilitas Manajemen [3].

RSUD Arifin Achmad Riau adalah rumah sakit tingkat 1 TNI Rumah Sakit Tipe A standar Kementerian Kesehatan yang menjadi rujukan pasien khususnya di Indonesia Wilayah Timur. Rumah Sakit ini tidak hanya bertugas untuk melayani anggota TNI AL, namun juga melayani masyarakat umum. Hal ini dapat dibuktikan dari data jumlah kunjungan pasien RSUD Arifin Achmad Riau tahun 2022 yang mencapai 43.487 pasien 44 Poli. Banyaknya jumlah pasien yang harus dilayani oleh RSUD Arifin Achmad Riau menyebabkan rumah sakit ini memiliki permasalahan kinerja rumah sakit. Berdasarkan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023 menunjukkan secara keseluruhan RSUD Arifin Achmad Riau memiliki nilai kepuasan kinerja sebesar 89,66 yang masuk pada kategori sangat baik. Namun secara lebih rinci terdapat beberapa parameter seperti Kompetensi Petugas dan Sikap petugas yang memiliki nilai yang rendah atau dibawah nilai 85. Hal ini membuktikan masih adanya permasalahan kinerja pada RSUD Arifin

Achmad Riau yang harus dianalisis. Dari hasil observasi lapangan diketahui permasalahan kinerja RSUD Arifin Achmad Riau disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurangnya Kapabilitas Manajemen untuk mengoptimalkan keterampilan petugas dalam melakukan pekerjaan, kurangnya Fleksibilitas Operasional terkait kemampuan respon untuk menyederhanakan proses pekerjaan dan kurangnya pengembangan Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan untuk mendukung proses percepatan pelayanan kesehatan.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh Fleksibilitas Operasional dan Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan terhadap Kinerja Rumah Sakit RSUD Arifin Achmad Riau, pengaruh Fleksibilitas Operasional dan Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan terhadap Kapabilitas Manajemen RSUD Arifin Achmad Riau serta pengaruh mediasi Kapabilitas Manajemen pada hubungan Fleksibilitas Operasional dan Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan terhadap Kinerja Rumah Sakit RSUD Arifin Achmad Riau.

Fleksibilitas Operasional, sebagai salah satu tipe dasar ketahanan, menjadi penting untuk merespons lingkungan dinamis dengan cepat dan efektif, sehingga meningkatkan kinerjanya. Fleksibilitas berarti kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat dalam hal waktu, biaya, tenaga, atau kinerja seiring dengan perubahan situasi [17]. Penelitian Alolayyan & Mohammad Membuktikan Fleksibilitas Operasional berpengaruh terhadap Kapabilitas Manajemen. Kemampuan manajerial yang lebih baik akan menghasilkan kinerja organisasi yang kuat dan meningkat [3]. Maka hipotesis kajian adalah **H1: Fleksibilitas Operasional berpengaruh signifikan pada Kapabilitas Manajemen RSUD Arifin Achmad Riau.**

Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan adalah salah satu dari enam dimensi dasar sistem kesehatan di seluruh dunia. Kualitas teknologi informasi kesehatan menjadi pembeda saat ini. Memiliki teknologi informasi kesehatan dalam sistem kesehatan saja tidak cukup; tujuannya adalah untuk mencapai tingkat kualitas sistem

informasi kesehatan yang meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya, dan meningkatkan peluang untuk perbaikan berkelanjutan. Penelitian Alolayyan membuktikan Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan berpengaruh signifikan terhadap Kapabilitas Manajemen [4]. Hal ini sejalan dengan penelitian Darragh et al., yang membuktikan terdapat pengaruh signifikan Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan terhadap Kapabilitas Manajemen [9]. Maka hipotesis kajian adalah **H2: Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan berpengaruh signifikan pada Kapabilitas Manajemen RSUD Arifin Achmad Riau.**

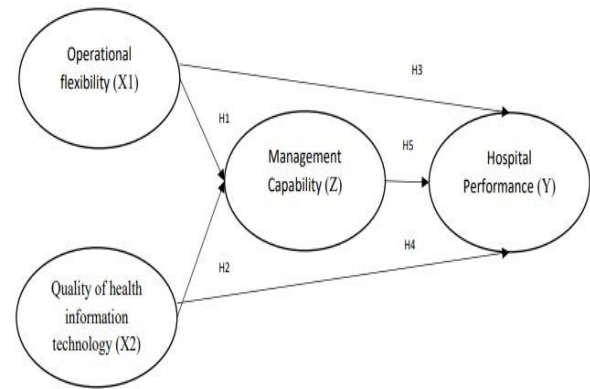
Fleksibilitas Operasional merupakan aspek penting dan intrinsik dalam pemberian layanan kesehatan, yang memungkinkan organisasi layanan kesehatan bereaksi secara efisien terhadap ketidakpastian harapan klien dan mengubah iklim politik dan keuangan [17]. Saat ini, dalam lingkungan layanan kesehatan yang sangat bergejolak dengan tingkat kompleksitas, ketidakpastian, dan dinamisme yang tinggi, ketangkasan organisasi muncul sebagai solusi strategis untuk merespons tantangan organisasi secara efektif dan cepat [19]. Penelitian Alolayyan & Mohammad, Membuktikan Fleksibilitas Operasional berpengaruh terhadap Kinerja Rumah Sakit [3]. Maka hipotesis kajian adalah **H3: Fleksibilitas Operasional berpengaruh signifikan pada Kinerja Rumah Sakit RSUD Arifin Achmad Riau.**

Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan adalah teknologi kesehatan, khususnya teknologi informasi, yang diterapkan pada bidang kesehatan dan pelayanan kesehatan. Ini mendukung manajemen informasi kesehatan di seluruh sistem terkomputerisasi dan pertukaran informasi kesehatan yang aman antara konsumen, penyedia, pembayar, dan pemantau kualitas [10]. Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan yang baik dapat meningkatkan kinerja rumah sakit dan Kapabilitas Manajemen [3]. Maka hipotesis kajian adalah **H4: Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan berpengaruh signifikan pada Kinerja Rumah Sakit RSUD Arifin Achmad Riau.**

Kapabilitas Manajemen adalah kemampuan untuk menerapkan keterampilan, kompetensi, dan pengetahuan manajerial yang tinggi untuk menciptakan lingkungan interaktif untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya organisasi, berwujud dan tidak berwujud, untuk memaksimalkan manfaat dari keterlibatan karyawan dengan proses operasi yang berbeda [18]. Dengan Kapabilitas Manajemen yang baik akan dapat meningkatkan kinerja Rumah Sakit [3]. Organisasi perlu menerapkan pendekatan manajemen yang khas, yang diwakili oleh kemampuan manajer untuk menggunakan kemampuan khusus mereka untuk merancang berbagai proses organisasi dan strategi efektif yang mengarahkan organisasi ke tingkat inovasi yang lebih tinggi dan memperoleh efektivitas, produktivitas, dan pertumbuhan yang lebih tinggi [18]. Maka hipotesis kajian adalah **H5: Kapabilitas Manajemen berpengaruh signifikan pada Kinerja Rumah Sakit RSUD Arifin Achmad Riau.**

Penelitian ini juga terdapat faktor mediasi yaitu Kapabilitas Manajemen antara hubungan Fleksibilitas Operasional dan Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan terhadap Kinerja Rumah Sakit. Penelitian Alolayyan & Mohammad menyatakan Fleksibilitas Operasional mampu memediasi Fleksibilitas Operasional terhadap Kinerja Rumah Sakit [3]. Kemudian untuk hubungan Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan terhadap Kinerja Rumah Sakit dimediasi Kapabilitas Manajemen akan menjadi Novelty pada penelitian ini. Maka hipotesis kajian adalah **H6: Fleksibilitas Operasional berpengaruh signifikan pada Kinerja Rumah Sakit melalui Kinerja Rumah Sakit RSUD Arifin Achmad Riau.** **H7: Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan berpengaruh signifikan pada Kinerja Rumah Sakit melalui Kinerja Rumah Sakit RSUD Arifin Achmad Riau.**

Adapun kerangka konseptual penelitian yang digunakan yaitu:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan kausal. **Lokasi penelitian** adalah RSUD Arifin Achmad Riau. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada Agustus – Desember 2024. **Populasi penelitian** adalah Staff RSUD Arifin Achmad Riau. **Teknik pengambilan sampel** menggunakan teknik Purposive Sampling dimana penentuan sampel dilakukan berdasarkan kriteria tertentu. **Kriteria penentuan sampel** adalah 1) telah bekerja pada RSUD Arifin Achmad Riau minimal 2 Tahun; 2) Memahami Sistem Kerja Rumah Sakit. Adapun jumlah sampel yang didapatkan sebanyak 84 Staff RSUD Arifin Achmad Riau. **Teknik pengumpulan data** primer didapatkan melalui penyebaran kuesioner terhadap responden penelitian. **Kuesioner penelitian** berjenis kuesioner tertutup sehingga responden hanya perlu melakukan pengisian jawaban pada kuesioner, Kuesioner menggunakan Skala Likert yang telah dilakukan uji etik dengan Nomor 0032/UAB1.20/SR/KEPK/04.25. Adapun **Variable** yang diteliti pada penelitian ini berupa data yang bersumber dari RSUD Arifin Achmad Riau yaitu 1) Data penerapan Quality of Health Information Technology; 2) Data Pelaksanaan Fleksibilitas Operasional; 3) Kapabilitas Manajemen; 4) Data Kinerja Rumah Sakit dalam Pelayanan Pasien. **Teknik analisis data** menggunakan analisis *Struktural Equation Model*.

HASIL

Outer Model Testing

Model eksternal, juga dikenal sebagai model pengukuran, digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel indikator dan konstruk terkait [16]. Adapun pengujian Outer Model berupa uji validitas konvergen, uji *cross loading*, uji AVE, uji reliabilitas komposit dan uji cronbach alpha. Pada Uji validitas konvergen diperoleh bahwa seluruh indikator memiliki nilai validitas konvergen $> 0,5$. sehingga seluruh indikator valid untuk digunakan. Nilai *cross loading* yang dihasilkan menjelaskan bahwa setiap indikator pada variabel penelitian mempunyai nilai *cross loading* pada variabel yang dibentuknya paling besar dibandingkan dengan nilai *cross loading* pada variabel lainnya. Jadi dapat dinyatakan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai validitas diskriminan yang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing. Nilai AVE untuk Kinerja Rumah Sakit (Y), Kapabilitas Manajemen (Z), Fleksibilitas Operasional (X1), Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan (X2) berturut turut adalah 0.950, 0.901, 0.887 dan 0.889. Hasil nilai AVE pada blok indikator yang mengukur konstruk dapat dinyatakan mempunyai nilai validitas diskriminan yang baik karena nilai AVE $> 0,5$. Kemudian seluruh

variabel konstruk dinyatakan mempunyai *Discriminant Validity* yang baik.

Nilai reliabilitas komposit untuk Kinerja Rumah Sakit (Y), Kapabilitas Manajemen (Z), Fleksibilitas Operasional (X1), Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan (X2) berturut turut adalah 0.977, 0.976, 0.974 dan 0.945. Berdasarkan data terlihat bahwa nilai reliabilitas komposit seluruh variabel penelitian $> 0,70$. Sehingga setiap variabel memenuhi reliabilitas komposit sehingga seluruh variabel memadai dalam mengukur variabel laten/konstruk dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Nilai *Cronbach's alpha* untuk Kinerja Rumah Sakit (Y), Kapabilitas Manajemen (Z), Fleksibilitas Operasional (X1), Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan (X2) berturut turut adalah 0.974, 0.974, 0.974 dan 0.945. Berdasarkan hasil pengujian terlihat nilai Cronbach alpha setiap variabel penelitian $> 0,60$. Maka masing-masing variabel penelitian telah memenuhi syarat nilai Cronbach alpha.

Inner Model Testing

Dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis penelitian digunakan analisis *structural equation model* dengan Aplikasi pengolahan data. Berikut ini adalah hasil uji inner model yang diperoleh.

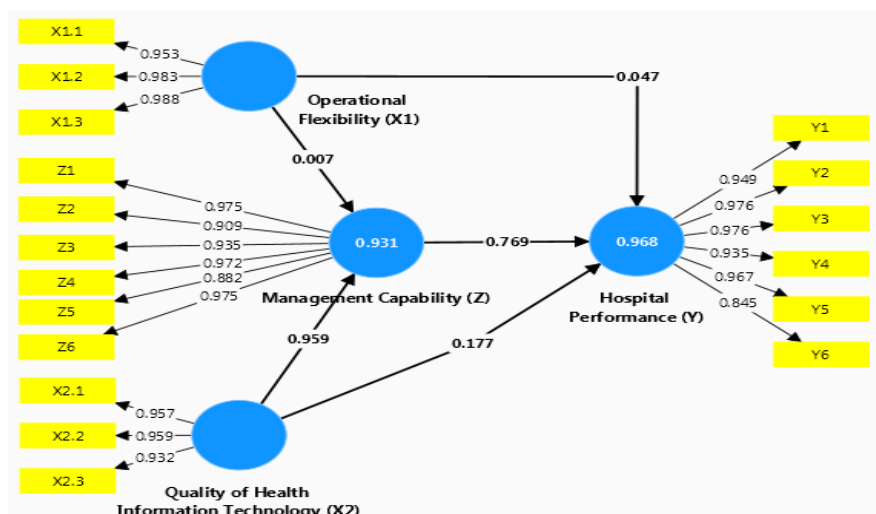


Fig 1. SEM Measurement Model

Berdasarkan gambar 1, diketahui bahwa Variabel *Kapabilitas Manajemen* (Z) dipengaruhi oleh Variabel *Fleksibilitas Operasional* (X1) dan Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan (X2). Sedangkan Variabel *Kinerja Rumah Sakit* (Y) dipengaruhi oleh Variabel *Fleksibilitas Operasional* (X1), Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan (X2) dan *Kapabilitas Manajemen* (Z). Berikut persamaan struktural yang didapatkan yaitu

$$Z = 0,007 X_1 + 0,959 X_2$$

$$Y = 0,047 X_1 + 0,177 X_2 + 0,769 Z$$

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh substantif. Untuk variabel laten endogen pada model struktural yang mempunyai R2 sebesar 0,75 menunjukkan model “kuat”, R2 sebesar 0,50 menunjukkan model “Moderat”, R2 sebesar 0,25 menunjukkan model “lemah”. Adapun Variabel *Kapabilitas Manajemen* (Z) dipengaruhi oleh Variabel *Fleksibilitas Operasional* (X1) dan

Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan (X2) memiliki nilai R² sebesar 0,969 yang mengindikasikan bahwa memiliki nilai pengaruh sebesar 96,9% yang termasuk dalam kategori “Moderat”. Sedangkan Variabel *Kinerja Rumah Sakit* (Y) dipengaruhi oleh Variabel *Kinerja Rumah Sakit* (Y) dipengaruhi oleh Variabel *Fleksibilitas Operasional* (X1), Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan (X2) dan *Kapabilitas Manajemen* (Z) memiliki nilai R² sebesar 0,932 yang mengindikasikan bahwa memiliki nilai pengaruh sebesar 93,2% yang termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

Q-Square predictive relevance untuk model struktural, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai *Q-square* > 0 menunjukkan model memiliki *predictive relevance*.

$$\begin{aligned} Q^2 &= 1 - [(1 - R_1) * (1 - R_2) \dots (1 - R_n)] \\ &= 1 - [(1 - 0,969) * (1 - 0,932)] \\ &= 1 - [(0,031) * (0,068)] = 0,998 \end{aligned}$$

Maka dengan nilai *Q Square* senilai 0,998 dapat disimpulkan bahwa Model Struktural menunjukkan hubungan yang Baik dan memiliki nilai *Predictive Relevance*.

Hypothesis Testing

Table 1. Hypothesis Testing

Hubungan Variabel	Sample mean (M)	T statistics (O/STDEV)	P values	Hasil
<i>Fleksibilitas Operasional</i> (X1) -> <i>Kapabilitas Manajemen</i> (Z)	-0.005	0.067	0.947	Tidak Signifikan
<i>Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan</i> (X2) -> <i>Kapabilitas Manajemen</i> (Z)	0.973	8.856	0.000	Signifikan
<i>Fleksibilitas Operasional</i> (X1) -> <i>Kinerja Rumah Sakit</i> (Y)	0.045	0.496	0.620	Tidak Signifikan
<i>Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan</i> (X2) -> <i>Kinerja Rumah Sakit</i> (Y)	0.273	0.725	0.468	Tidak Signifikan
<i>Kapabilitas Manajemen</i> (Z) -> <i>Kinerja Rumah Sakit</i> (Y)	0.675	3.653	0.000	Signifikan
<i>Fleksibilitas Operasional</i> (X1) -> <i>Kapabilitas Manajemen</i> (Z) -> <i>Kinerja Rumah Sakit</i> (Y)	0.005	0.072	0.942	Tidak Signifikan
<i>Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan</i> (X2) -> <i>Kapabilitas Manajemen</i> (Z) -> <i>Kinerja Rumah Sakit</i> (Y)	0.646	3.970	0.000	Signifikan

Fleksibilitas Operasional tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Kapabilitas Manajemen*, karena nilai T- statistik sebesar 0,067 yang berarti lebih kecil dari 1,96. Selain itu, hubungan *Fleksibilitas Operasional* terhadap *Kapabilitas Manajemen* juga memiliki nilai Original Sampel sebesar -0,005 sehingga hubungan kedua variabel adalah negatif. Maka, hipotesis H1 yang berbunyi “*Fleksibilitas Operasional* berpengaruh signifikan positif terhadap *Kapabilitas Manajemen* RSUD Arifin Achmad Riau”, dapat dinyatakan ditolak. Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap *Kapabilitas Manajemen*, karena nilai T- statistik sebesar 8,856 yang berarti lebih besar dari 1,96. Selain itu, hubungan Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan terhadap *Kapabilitas Manajemen* juga memiliki nilai Original Sampel sebesar positif 0,973 sehingga hubungan kedua variabel adalah positif. Maka, hipotesis H2 yang berbunyi “Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan berpengaruh signifikan positif terhadap *Kapabilitas Manajemen* RSUD Arifin Achmad Riau”, dapat dinyatakan diterima. *Fleksibilitas Operasional* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Kinerja Rumah Sakit*, karena nilai T- statistik sebesar 0,496 yang berarti lebih kecil dari 1,96. Selain itu, hubungan *Fleksibilitas Operasional* terhadap *Kinerja Rumah Sakit* juga memiliki nilai Original Sampel sebesar positif 0,045 sehingga hubungan kedua variabel adalah positif namun tidak signifikan. Maka, hipotesis H3 yang berbunyi “*Fleksibilitas Operasional* berpengaruh signifikan positif terhadap *Kinerja Rumah Sakit* RSUD Arifin Achmad Riau”, dapat dinyatakan ditolak. Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Kinerja Rumah Sakit*, karena nilai T- statistik sebesar 0,725 yang berarti lebih kecil dari 1,96. Meskipun hubungan Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan terhadap *Kinerja Rumah Sakit* juga memiliki nilai Original Sampel sebesar positif 0,273, namun hubungan kedua variabel adalah tidak signifikan. Maka, hipotesis H4 yang

berbunyi “Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan berpengaruh signifikan positif terhadap *Kinerja Rumah Sakit* RSUD Arifin Achmad Riau”, dapat dinyatakan ditolak. *Kapabilitas Manajemen* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Kinerja Rumah Sakit*, karena nilai T- statistik sebesar 3,653 yang berarti lebih besar dari 1,96. Selain itu, hubungan *Kapabilitas Manajemen* terhadap *Kinerja Rumah Sakit* juga memiliki nilai Original Sampel sebesar positif 0,675 sehingga hubungan kedua variabel adalah positif. Maka, hipotesis H5 yang berbunyi “*Kapabilitas Manajemen* berpengaruh signifikan positif terhadap *Kinerja Rumah Sakit* RSUD Arifin Achmad Riau”, dapat dinyatakan diterima. *Fleksibilitas Operasional* memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap *Kinerja Rumah Sakit* melalui *Kapabilitas Manajemen*, karena nilai T- statistik sebesar 0,072 yang berarti lebih kecil dari 1,96. Meskipun hubungan *Fleksibilitas Operasional* terhadap *Kinerja Rumah Sakit* melalui *Kapabilitas Manajemen* juga memiliki nilai Original Sampel sebesar positif 0,005, namun hubungan kedua variabel adalah tidak signifikan. Maka, hipotesis H6 yang berbunyi “*Fleksibilitas Operasional* berpengaruh signifikan positif terhadap *Kinerja Rumah Sakit* melalui *Kapabilitas Manajemen* RSUD Arifin Achmad Riau”, dapat dinyatakan ditolak. Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap *Kinerja Rumah Sakit* melalui *Kapabilitas Manajemen*, karena nilai T- statistik sebesar 3,970 yang berarti lebih besar dari 1,96. Selain itu, hubungan Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan terhadap *Kinerja Rumah Sakit* melalui *Kapabilitas Manajemen* juga memiliki nilai Original Sampel sebesar positif 0,646 sehingga hubungan kedua variabel adalah positif. Maka, hipotesis H7 yang berbunyi “Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan berpengaruh signifikan positif terhadap *Kinerja Rumah Sakit* melalui *Kapabilitas Manajemen* RSUD Arifin Achmad Riau”, dapat dinyatakan diterima.

PEMBAHASAN

Fleksibilitas Operasional berpengaruh tidak signifikan terhadap Kapabilitas Manajemen secara langsung. Dari hasil pengujian didapatkan nilai Original Sample hubungan variabel yang menunjukkan angka -0,005 sehingga semakin baik Fleksibilitas Operasional justru akan menurunkan Kapabilitas Manajemen RSUD Arifin Achmad Riau, namun tidak signifikan. Hasil penelitian membuktikan Fleksibilitas Operasional tidak berpengaruh signifikan dengan arah hubungan negatif terhadap Kapabilitas Manajemen. Hal ini selaras dengan penelitian Yousuf et al., yang menyatakan tidak terdapat pengaruh signifikan antara Fleksibilitas Operasional dan Kapabilitas Manajemen [6].

Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan berpengaruh signifikan terhadap Kapabilitas Manajemen secara langsung. Dari hasil pengujian didapatkan nilai Original Sample hubungan variabel yang menunjukkan angka positif 0,973 sehingga semakin baik Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan akan meningkatkan Kapabilitas Manajemen RSUD Arifin Achmad Riau. Hasil penelitian membuktikan Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kapabilitas Manajemen. Hal ini selaras dengan penelitian Alolayyan et al., membuktikan Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan berpengaruh signifikan terhadap Kapabilitas Manajemen [4]. Hal ini sejalan dengan penelitian Darragh et al., yang membuktikan terdapat pengaruh signifikan Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan terhadap Kapabilitas Manajemen [9].

Fleksibilitas Operasional tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Rumah Sakit secara langsung. Dari hasil pengujian didapatkan nilai Original Sample hubungan variabel yang menunjukkan angka positif 0,045 sehingga semakin baik Fleksibilitas Operasional akan meningkatkan Kinerja Rumah Sakit RSUD Arifin Achmad Riau, namun tidak signifikan. Hasil penelitian membuktikan Fleksibilitas Operasional berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Rumah Sakit. Hal ini tidak selaras dengan

penelitian Alolayyan & Mohammad yang membuktikan Fleksibilitas Operasional berpengaruh terhadap Kinerja Rumah Sakit [3].

Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Rumah Sakit secara langsung. Dari hasil pengujian didapatkan nilai Original Sample hubungan variabel yang menunjukkan angka positif 0,273 sehingga semakin baik Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan akan meningkatkan Kinerja Rumah Sakit RSUD Arifin Achmad Riau, namun tidak signifikan. Hasil penelitian membuktikan Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Rumah Sakit. Hal ini selaras dengan penelitian Aminah et al., yang menyatakan teknologi tidak berpengaruh terhadap kinerja [7].

Kapabilitas Manajemen berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Rumah Sakit secara langsung. Dari hasil pengujian didapatkan nilai Original Sample hubungan variabel yang menunjukkan angka positif 0,675 sehingga semakin baik Kapabilitas Manajemen akan meningkatkan Kinerja Rumah Sakit RSUD Arifin Achmad Riau. Hasil penelitian membuktikan Kapabilitas Manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Rumah Sakit. Hal ini selaras dengan penelitian Alolayyan & Mohammad yang menyatakan Kapabilitas Manajemen berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Rumah Sakit [3]. Kemudian juga sejalan pada penelitian Imaniyah & Rifqi yang membuktikan terdapat pengaruh signifikan positif Kapabilitas Manajemen terhadap Kinerja Rumah Sakit [13].

Fleksibilitas Operasional tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Rumah Sakit melalui Kapabilitas Manajemen. Dari hasil pengujian didapatkan nilai Original Sample hubungan variabel yang menunjukkan angka positif 0,005 sehingga semakin baik Fleksibilitas Operasional dan Kapabilitas Manajemen akan meningkatkan Kinerja Rumah Sakit RSUD Arifin Achmad Riau, namun tidak signifikan. Hasil penelitian membuktikan Fleksibilitas Operasional berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Rumah Sakit. Hal ini tidak selaras dengan

penelitian Alolayyan & Mohammad yang menyatakan Fleksibilitas Operasional mampu memediasi Fleksibilitas Operasional terhadap Kinerja Rumah Sakit [3].

Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Rumah Sakit melalui Kapabilitas Manajemen. Dari hasil pengujian didapatkan nilai Original Sample hubungan variabel yang menunjukkan angka positif 0,646 sehingga semakin baik Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan dan Kapabilitas Manajemen akan meningkatkan Kinerja Rumah Sakit RSUD Arifin Achmad Riau.

SIMPULAN

Hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan memperoleh beberapa kesimpulan dalam penelitian ini yang dilaksanakan di RSUD Arifin Achmad Riau. Fleksibilitas Operasional berpengaruh tidak signifikan negatif terhadap Kapabilitas Manajemen. Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan berpengaruh signifikan positif terhadap Kapabilitas Manajemen. Fleksibilitas Operasional berpengaruh tidak signifikan positif terhadap Kinerja Rumah Sakit. Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan berpengaruh tidak signifikan positif terhadap Kinerja Rumah Sakit. Kapabilitas Manajemen berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja Rumah Sakit. Fleksibilitas Operasional berpengaruh tidak signifikan positif terhadap Kinerja Rumah Sakit melalui Kapabilitas Manajemen. Kualitas Teknologi Informasi Kesehatan berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja Rumah Sakit melalui Kapabilitas Manajemen RSUD Arifin Achmad Riau. RSUD Arifin Achmad disarankan untuk meningkatkan kualitas teknologi informasi dan kapabilitas manajemen melalui pelatihan serta pemanfaatan data untuk pengambilan keputusan. Evaluasi terhadap fleksibilitas operasional perlu dilakukan agar tidak menghambat efektivitas kerja. Inovasi layanan berbasis data dan kolaborasi dengan institusi pendidikan juga perlu ditingkatkan untuk mendukung kinerja rumah sakit.

KONFLIK KEPENTINGAN

Tidak ada konflik kepentingan yang dilakukan dalam penelitian ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada RSUD Arifin Achmad Riau yang telah membantu dalam terlaksananya penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Universitas Awal Bros, seluruh anggota dan mahasiswa yang membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdul Rahman, & Byba Melda Suhita. Analysis of the Quality of Hospital Information Systems and Work Coordination on the Performance of Health Workers at Waru Hospital, Pamekasan Regency. STRADA Jurnal Ilmiah Kesehatan, 2023; 12(1), 41–49.
- [2] Aburumman, A. M., Zin, R. M., & Ilias, N. A systematic literature review of the performance measurement system in the hospitals sector. In Studies in systems, decision and control. 2022; 985–995.
- [3] Alolayyan, M. N., Alyahya, M., & Momani, S. The relationship between the perceived risk of infection at the workplace and quality of work life (QoWL): Healthcare workers' perspectives. Journal of infection prevention, 2023; 24(6), 237–243.
- [4] Alolayyan, M., Al-Rwaidan, R., Hamadneh, S., Ahmad, A., AlHamad, A., Al-Hawary, S & Alshurideh, M. The mediating role of operational Flexibility on the relationship between quality of health information technology and management capability. Uncertain Supply Chain Management, 2022; 10(4), 1131-1140.
- [5] Alsmairat, M.A.K., El Baz, J. and Al-Ma'aitah, N. Investigating the performance of quality management practices induced by top management commitment and Kaizen initiatives: evidence from Jordanian public hospitals in the aftermath of COVID-19. International Journal of Quality & Reliability Management, 2024; 41 (2), 585-607.
- [6] Bidemi, Y. O., Ayobami, A. F., Olamiposi, O. D., & Abbas, G. Modeling the Morbidity Pattern of Tuberculosis and its Associated

- Factors in Oyo State, Nigeria. *African journal of infectious diseases*. 2018; 13(1), 11–23.
- [7] Brambilla, A., Sun, T. Z., Elshazly, W., Ghazy, A., Barach, P., Lindahl, G., & Capolongo, S. Flexibility during the COVID-19 Pandemic Response: Healthcare Facility Assessment Tools for Resilient Evaluation. *International journal of environmental research and public health*. 2021; 18(21), 11478.
- [8] Darmawan, I. G. N. P. A. E. Pengaruh operating flexibility Dan Intellectual Capital TERHADAP Kinerja perusahaan selama pandemi covid-19 Pada Perusahaan sub Sektor Transportasi. (2022). Retrieved from <https://repo.undiksha.ac.id/12904/>
- [9] Darragh, L.B., Gadwa, J., Pham, T.T. et al. Elective nodal irradiation mitigates local and systemic immunity generated by combination radiation and immunotherapy in head and neck tumors. *Nat Commun*. 2022; 13, 7015.
- [10] Fadahunsi KP, Akinlua JT, O'Connor S, et al. Protocol for a systematic review and qualitative synthesis of information quality frameworks in eHealth. *BMJ Open*. 2019; 9: e024722.
- [11] Hussain, S., Alsmairat, M., Al-Maaitah, N & Almrayat, S. Assessing quality performance through seven total quality management practices. *Uncertain Supply Chain Management*. 2023 ; 11(1), 41-52.
- [12] Indra Abadi, Murdifin Haming, Baharuddin S., & Amir Mahmud. A structural model of total quality management, kaizen, operational performance on service quality and patient satisfaction. *Archives of Business Research*. 2018; 6(11).
- [13] Imaniyah, N. P., & Umam, M. R. K. Pengaruh knowledge management capability terhadap kinerja organisasi dengan dynamic capability sebagai mediasi. *Imaniyah | EKA CIDA*. 2019; 3(2), 57-72.
- [14] Kamaruddin, N. N., Rivai, F. ., & Zulkifli, A. An Analysis of The Effects of Total Quality Management (TQM) on Patient Satisfaction in Hospital: A Scoping Review . *Journal of Asian Multicultural Research for Medical and Health Science Study*. 2021; 2(4), 110-129.
- [15] Kusuma, I. Y., Pratiwi, H., & Pitaloka, D. A. E. Role of Pharmacists in Antimicrobial Stewardship During COVID-19 Outbreak: A Scoping Review. *Journal of multidisciplinary healthcare*. 2022; 15, 2605–2614.
- [16] Leong, H. S., Butler, K. S., Brinker, C. J., Azzawi, M., Conlan, S., Dufés, C., Owen, A., Rannard, S., Scott, C., Chen, C., Dobrovolskaia, M. A., Kozlov, S. V., Prina-Mello, A., Schmid, R., Wick, P., Caputo, F., Boisseau, P., Crist, R. M., McNeil, S. E., Fadeel, B., ... Pastore, C. On the issue of transparency and reproducibility in nanomedicine. *Nature nanotechnology*. 2019; 14(7), 629–635.
- [17] Moses, N. Kiragu, D., Riro, K. Management Capability and Financial Performance of Small Scale Road Work Construction Companies in Bomet County, Kenya, *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*. 2018; 8 (1), 185-195.
- [18] Setiawan, A., Suharto, T., & Ulya, T. The Influence Of Information Technology On Chronic Patient Health Management. 2024; 2(4), 233-241.
- [19] Teece, D., Peteraf, M., & Leih, S. Dynamic Capabilities and Organizational Agility: Risk, Uncertainty, and Strategy in the Innovation Economy. *California Management Review*. 2016; 58(4), 13-35.
- [20] Yu, W., Zhao, G., Liu, Q., & Song, Y. Role of big data analytics capability in developing integrated hospital supply chains and operational flexibility: An organizational information processing theory perspective. *Technological Forecasting & Social Change/ Technological Forecasting and Social Change*. 2021; 163, 120417.