

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, KOMPETENSI PEGAWAI,
DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP
KINERJA PUSKESMAS BLUD DI KABUPATEN JEMBER MELALUI
ENGAGEMENT MANAGEMENT SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

TESIS



Oleh :

Koeshar Yudyarto
NIM. 2320414038

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, KOMPETENSI PEGAWAI,
DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP
KINERJA PUSKESMAS BLUD DI KABUPATEN JEMBER MELALUI
ENGAGEMENT MANAGEMENT SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Magister Manajemen



Oleh:

KOESHAH YUDYARTO
NIM. 2320414038

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Koeshar Yudyarto

NIM : 2320414038

Prodi : Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul Pengaruh Teknologi Informasi, Kompetensi Pegawai, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Puskesmas BLUD di Kabupaten Jember melalui *Engagement Management* Sebagai Variabel *Intervening* adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mempeoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari pernyataan ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Mei 2025

Yang menyatakan

Koeshar Yudyarto

NIM: 2320414038

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

**ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN GAYA
KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL
INTERVING DI PUSKESMAS MAYANG
KABUPATEN JEMBER**

Yang disusun Hamid Dwi Supriyanto telah disetujui untuk
dipertahankan didepan Tim Penguji Pada tanggal.....2025

Pembimbing Utama

Dr. Toni Herlambang, MM
NIP. 196902010603425

Pembimbing Pendamping

Dr. Haris Hermawan, SE., MM
NPK. 0710106801

PENGESAHAN TESIS

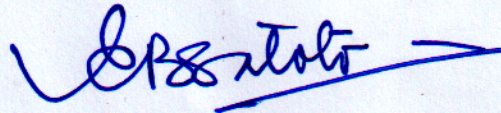
Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul

:

**ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN GAYA
KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL
INTERVING DI PUSKESMAS MAYANG
KABUPATEN JEMBER**

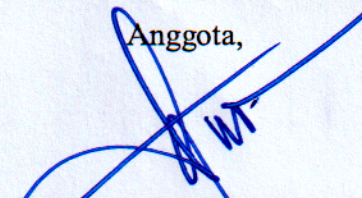
Yang disusun Hamid Dwi Supriyanto telah disetujui untuk
dipertahankan didepan Tim Penguji Pada tanggal.....2025

Tim Penguji,
Ketua



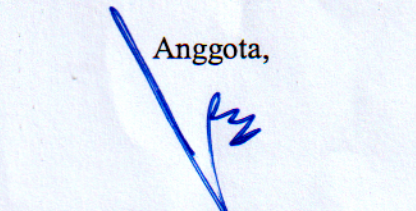
Dr. Eko Budi Satoto, M.MT
NIP. 1967101611803861

Anggota,



Dr. Toni Herlambang, MM
NIP. 196902010603425

Anggota,



Dr. Haris Hermawan, SE., MM
NPK. 0710106801

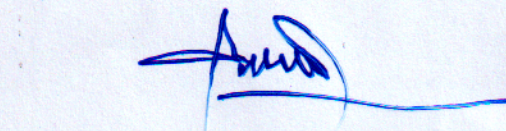
Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Maheni Ika Sari, S.E., MM
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,



Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.Akun
NIP. 1973100911139340

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk:

1. Almamaterku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Ibunda dan Ayahanda tercinta, yang selama ini selalu mendo'akan dan memberi kasih sayang serta pengorbanan yang luar biasa besar;
3. Istriku dan anak-anakku tercinta, yang senantiasa mendukung dan mendampingi;
4. Guru-guruku sejak sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul ” Pengaruh Teknologi Informasi, Kompetensi Pegawai, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Puskesmas BLUD di Kabupaten Jember melalui *Engagement Management* Sebagai Variabel *Intervening*”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata dua (S2) pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Hanafi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Maheni Ika Sari, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Budi Santoso, SE, MM., M. Akun selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
4. Dr. Nurul Qomariah, MM, selaku Ketua Tim Penguji atas arahan dan kontribusi terhadap penelitian ini.
5. Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT, selaku Pembimbing Utama yang selalu berkontribusi memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
6. Dr. Abadi Sanosra, SE, M.M selaku Pembimbing Anggota yang selalu berkontribusi memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
7. Kepala dan staf Puskesmas BLUD di Kabupaten Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
8. Civitas akademika Universitas Muhammadiyah Jember.

Mengingat keterbatasan sebagai manusia, penulis mengharapkan kritik yang konstruktif demi kesempurnaan tesis ini dan akhir kata semoga tesis ini berguna bagi pembaca dan peneliti yang akan datang.

Dengan penuh kesadaran penulis menyampaikan permohonan maaf atas kekurangan yang masih ada pada penulisan Tesis ini, semoga bisa menjadi koreksi bersama untuk perbaikan selanjutnya.

Jember, Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN TESIS	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>Grand Theory</i>	7
2.2 Tinjauan Teori.....	8
2.2.1 Teknologi Informasi.....	8
2.2.2 Kompetensi Pegawai.....	12
2.2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	16
2.2.4 <i>Engagement Management</i>	16
2.2.5 Kinerja Puskesmas.....	18
2.3 Penelitian Terdahulu	21
2.3.1 Penelitian tentang Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Organisasi.....	21
2.3.2 Penelitian tentang Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Organisasi.....	26
2.3.3 Penelitian tentang Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Organisasi	31
2.3.4 Penelitian tentang Pengaruh Teknologi Informasi terhadap <i>Engagement Management</i>	36
2.4 Pengembangan Hipotesis	40
2.4.1 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Puskesmas	40
2.4.2 Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Puskesmas	41
2.4.3 Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Puskesmas	41
2.4.4 Pengaruh <i>Engagement Management</i> terhadap Kinerja Puskesmas	42
2.4.5 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap <i>engagement management</i>	43
2.4.6 Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap <i>engagement management</i>	43

2.4.7	Pengaruh SOP terhadap <i>engagement management</i>	44
2.4.8	Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Puskesmas melalui <i>engagement management</i>	44
2.4.9	Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Puskesmas melalui <i>engagement management</i>	45
2.4.10	Pengaruh SOP terhadap Kinerja Puskesmas melalui <i>engagement management</i>	45
2.5	Kerangka Konseptual	45
BAB III METODE PENELITIAN		47
3.1	Desain Penelitian.....	47
3.2	Lokasi Penelitian	47
3.3	Variabel Penelitian	48
3.4	Definisi Operasional.....	48
3.4.1	Dimensionalisasi Teknologi informasi	48
3.4.2	Dimensionalisasi Kompetensi Pegawai	49
3.4.3	Dimensionalisasi Standar Operasional Prosedur	49
3.4.4	Dimensionalisasi <i>Engagement Management</i>	50
3.4.5	Dimensionalisasi Kinerja Puskesmas	51
3.5	Teknik Pengumpulan Data	51
3.6	Populasi dan Sampel	53
3.7	Teknik Analisis Data.....	53
3.7.1	Analisa <i>Outer Model</i>	54
3.7.2	Analisa <i>Inner Model</i>	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Hasil Penelitian	55
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	55
4.1.2	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	56
4.1.3	Analisis Deskriptif Variabel	57
4.1.4	Hasil Analisis Data	61
4.1.5	Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....	66
4.2	Pembahasan	67
4.2.1	Pengaruh Teknologi Informasi terhadap <i>Engagement Management</i>	67
4.2.2	Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap <i>Engagement Management</i>	68
4.2.3	Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap <i>Engagement Management</i> ...	68
4.2.4	Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Puskesmas	69
4.2.5	Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Puskesmas	70
4.2.6	Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Puskesmas	70
4.2.7	Pengaruh <i>Engagement Management</i> terhadap Kinerja Puskesmas	71
4.2.8	Pengaruh Teknologi informasi terhadap Kinerja Puskesmas melalui <i>Engagement Management</i>	72
4.2.9	Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Puskesmas melalui <i>Engagement Management</i>	73

4.2.10 Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja Puskesmas melalui <i>Engagement Management</i>	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase capaian kinerja pelaporan SPM Puskesmas Tahun 2022-2024 di Kabupaten Jember.....	4
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Meirina & Dewi (2021)	21
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Yunus (2019)	22
Tabel 2.3 Ringkasan Penelitian Afandi et al. (2021).....	23
Tabel 2.4 Ringkasan Penelitian Emerto et al. (2024)	24
Tabel 2.5 Ringkasan Penelitian Frency et al. (2022).....	25
Tabel 2.6 Ringkasan Penelitian Salman et al. (2020)	26
Tabel 2.7 Ringkasan Penelitian (Nursaid et al., 2023)	27
Tabel 2.8 Ringkasan Penelitian Rusmayanti et al. (2022).....	28
Tabel 2.9 Ringkasan Penelitian (Rosmaini & Tanjung, 2019).....	29
Tabel 2.10 Ringkasan Penelitian Rusianto & Khasmir (2023).....	30
Tabel 2.11 Ringkasan Penelitian (Rahareng, 2021).....	31
Tabel 2.12 Ringkasan Penelitian (Kalatasik et al., 2023)	32
Tabel 2.13 Ringkasan Penelitian Husni et al. (2023).....	33
Tabel 2.14 Ringkasan Penelitian Windarko et al. (2023)	34
Tabel 2.15 Ringkasan Penelitian (Setyawati et al., 2024)	35
Tabel 2.16 Ringkasan Penelitian (Agatha & Go, 2021)	36
Tabel 2.17 Ringkasan Penelitian Syaifullah et al. (2021).....	37
Tabel 2.18 Ringkasan Penelitian Heslina & Syahrani (2021)	38
Tabel 2.19 Ringkasan Penelitian (Escriva-Carda et al., 2023)	39
Tabel 2.20 Ringkasan Penelitian (Sugianingrat et al., 2019).....	40
Tabel 3.1 Pemberian Skor (Penilaian)	52
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Demografi Responden	56
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Skor Jawaban Responden Variabel Teknologi informasi (X1).....	57
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Skor Jawaban Responden Variabel Kompetensi Pegawai (X2).....	58
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Skor Jawaban Responden Variabel Standar Operasional Prosedur (X3).....	59
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Skor Jawaban Responden Variabel Standar Operasional Prosedur (X3).....	59
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Skor Jawaban Responden Variabel Kinerja Puskesmas (Y)	60
Tabel 4.7 Nilai <i>Outer Loadings</i>	62
Tabel 4.8 Nilai <i>Cronbach Alpha</i> , <i>Composite Reliability</i> , dan <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Pengaruh Langsung	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	65
Tabel 4.11 Nilai <i>R-Square</i>	66
Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	45
Gambar 4.1 <i>Full Model SEM-PLS</i>	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Rekapitulasi Data Jawaban Responden

Lampiran 3 Statistik Deskriptif dan Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 4 Hasil Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS

