

**PENGARUH DIGITALISASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
DAN MODERNISASI TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN
MELALUI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DIGITAL DI RUMAH SAKIT
UMUM KALIWATES**

TESIS

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen (S2) dan memperoleh gelar Magister Manajemen



GILANG PRADIPTA
2420414029

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2026**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : GILANG PRADIPTA
NIM : 2420414029
PRODI : MAGISTER MANAJEMEN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul: **Pengaruh Digitalisasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dan Modernisasi Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Persepsi Kualitas Pelayanan Digital Di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan dalam instansi 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 adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 11 Februari 2026

Yang menyatakan



GILANG PRADIPTA
2420414029

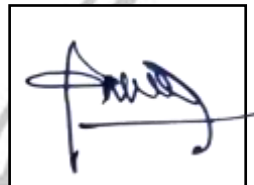
TESIS

PENGARUH DIGITALISASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT DAN MODERNISASI TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN MELALUI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DIGITAL DI RUMAH SAKIT UMUM KALIWATES

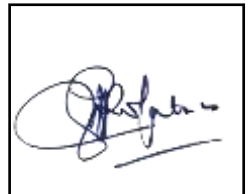
GILANG PRADIPTA
2420414029

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M.Akun



Dosen Pembimbing Pendamping : Dr. Riyanto Setiawan Suharsono., SE.,
M.S.A.Ak., CA., CSRS., CSP., MCE



PENGESAHAN

Tesis berjudul : Pengaruh Digitalisasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dan Modernisasi Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Persepsi Kualitas Pelayanan Digital Di Rumah Sakit Umum Kaliwates, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Univeristas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 11 Februari 2026

Tempat: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Univeristas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Dr. Trias Setyowati, SE., MM.
NPK. 1972032710509477

Anggota 1

Anggota 2

Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M.Akun
NPK. 1973100911139340

Dr. Riyanto Setiawan Suharsono., SE.,
M.S.A.Ak., CA., CSRS., CSP., MCE.
NPK. 19721229121091118

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi



Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP. 197708112005012001

Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M.Akun
NPK. 1973100911139340

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta nikmat kesehatan, ilmu pengetahuan yang tiada batasan dan kasihnya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Teruntuk istri saya, Rizki Oktaviani, S.Keb., Bdn. yang menjadi pilar kekuatan dan penyemangat utama dalam setiap langkah perjuangan saya.
2. Pintu surgaku Ibunda dan ayahanda tercinta yang senantiasa memberikan dukungan baik moral maupun material, serta selalu memberikan do'a yang setiap hari untuk saya sampai pada hari ini saya dapat menyelesaikan tugas akhir tesis, kasih sayang yang tidak dapat terbalaskan semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan kepada beliau.
3. Teruntuk anak-anakku (Raffasyah, Rafliansyah, Rezvansyah) tersayang saya yang telah memberikan doa, dukungan, semangat yang tidak didapatkan dimanapun, memberikan berbagai saran saat Penulis mengalami kesulitan dan membantu material untuk memenuhi keperluan saya, dan keperluan dalam menyelesaikan tesis.
4. Tak terkecuali untuk Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selalu memberikan yang terbaik untuk mahasiswanya. Terutama Bapak Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M.Akun dan Bapak Dr. Riyanto Setiawan Suharsono., SE., M.S.A.Ak., CA., CSRS., CSP., MCE. selaku dosen pembimbing. Terima kasih telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya serta memberikan bimbingan dan pelajaran agar saya menjadi lebih baik dalam proses penulisan tugas akhir saya.

MOTTO

“Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sampai mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

(QS. Ar-Ra’d: 11)

“Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya.”

(QS. An-Najm: 39)

"Mulai saja dulu meski belum sempurna, kesempurnaan akan tumbuh dari proses".



KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis memiliki kemampuan untuk menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul, “Pengaruh Digitalisasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dan Modernisasi Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Persepsi Kualitas Pelayanan Digital Di Rumah Sakit Umum Kaliwates” dengan lancar. Tesis ini disusun sebagai salah satu wujud nyata untuk memenuhi impian yang menjadi kewajiban yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam menyelesaikan tesis ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT berkat rahmat dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Dr. Hanafi, M. Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Maheni Ika Sari S. E., M. M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ketua Program Studi Magister Manajemen selaku dosen pembimbing utama Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M.Akun yang telah membantu penyelesaian proses administrasi akademik.
5. Bapak Dr. Riyanto Setiawan Suharsono SE., M.S.A.Ak., CA., CSRS., CSP., MCE. dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan motivasinya pada tesis ini. Terima kasih banyak karena telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan tesis ini.
6. Ibu Dr. Trias Setyowati, SE., MM selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan motivasinya pada tesis ini. Terima kasih banyak karena telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan tesis ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen yang telah membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu.
8. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya sebagai penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Tesis yang penulis buat ini, semoga pembaca dapat memberikan kritikan dan saran sebagai bahan evaluasi bagi penulis. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak manapun terutama bagi para pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jember, 11 Februari 2026
Yang menyatakan

Gilang Pradipta
2420414029



DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERNYATAAN	ii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	ii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 <i>Grand Theory Resource-Based View (RBV)</i>	6
2.2 Kepuasan	7
2.2.1 Tujuan Kepuasan	8
2.2.2 Faktor Kepuasan	8
2.2.3 Indikator Kepuasan	9
2.3 Persepsi Kualitas Pelayanan Digital	10
2.3.1 Manfaat Persepsi Kualitas Pelayanan Digital.....	11
2.3.2 Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan Digital	12
2.4 Digitalisasi Sistem Informasi Manajemen.....	13
2.4.1 Tujuan Digitalisasi Sistem Informasi Manajemen	14
2.4.2 Indikator Digitalisasi Sistem Informasi Manajemen	15
2.5 Modernisasi Teknologi Informasi	16
2.5.1 Manfaat Modernisasi Teknologi Informasi	17
2.5.2 Aspek Modernisasi Teknologi Informasi	18
2.5.3 Indikator Modernisasi Teknologi Informasi.....	19
2.6 Penelitian Terdahulu	20
2.7 Kerangka Konseptual	30
2.8 Pengembangan Hipotesis	31
2.8.1 Pengaruh Digitalisasi Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Kaliwates	31
2.8.2 Pengaruh Modernisasi Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Kaliwates	32
2.8.3 Pengaruh Digitalisasi Sistem Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Digital Rumah Sakit Umum Kaliwates	32

2.8.4	Pengaruh Modernisasi Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Digital Rumah Sakit Umum Kaliwates	33
2.8.5	Pengaruh Kalitas Pelayanan Digital Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Kaliwates	34
2.8.6	Pengaruh Digitalisasi Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Pelayanan Digital Rumah Sakit Umum Kaliwates	34
2.8.7	Pengaruh Leadership Development Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kualitas Pelayanan Digital Rumah Sakit Umum Kaliwates.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....		37
3.1	Identifikasi Variabel.....	37
3.2	Definisi Operasional Variabel	37
3.2.1	Digitalisasi Sistem Informasi Manajemen (X1)	37
3.2.2	Modernisasi Teknologi Informasi (X2).....	38
3.2.3	Kualitas Pelayanan Digital (Z)	39
3.2.4	Kepuasan Pasien (Y)	40
3.3	Desain Penelitian	40
3.4	Jenis Data	41
3.4.1	Data Primer.....	41
3.4.2	Data Sekunder	41
3.1	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.5.1	Populasi	41
3.5.2	Sampel	42
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6	Analisis Deskriptif	44
3.7	Teknik Analisi Data.....	44
3.7.1	Pengujian Hipotesis	44
1.	Pengujian Outer Model.....	44
2.	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	45
3.	Uji Hipotesis	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	47
4.3	Hasil Analisis Data	53
4.4	Pembahasan	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA		69

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember	3
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian (Palapessy & Susanti, 2025)	20
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian (Yoe et al., 2024)	21
Tabel 2.3 Ringkasan Penelitian Penelitian (Lende, 2025)	22
Tabel 2.4 Ringkasan Penelitian (Nasution, 2024)	23
Tabel 2.5 Ringkasan Penelitian (Saputra, 2025)	24
Tabel 2.6 Ringkasan Penelitian (Fadilah & Susanti, 2025)	25
Tabel 2.7 Ringkasan Penelitian (Fajar, 2024)	26
Tabel 2.8 Ringkasan Penelitian (Emon et al., 2023)	27
Tabel 2.9 Ringkasan Penelitian (Bayhaqi et al., 2025)	28
Tabel 2.10 Ringkasan Penelitian (Paper et al., 2022)	29
Tabel 3.1 Rekap Pasien 2025	41
Tabel 3.1 Skala Likert	43
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Sistem Informasi Manajemen (X1)	47
Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Modernisasi Teknologi Informasi (X2) ...	49
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Digital (Z)	50
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pasien (Y)	51
Tabel 4.5 Hasil <i>Outer-loadings</i>	53
Tabel 4.6 Hasil <i>Contruck Reliability</i> dan <i>validity</i>	53
Tabel 4.7 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	54
Tabel 4.8 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	55
Tabel 4.9 Total effect	55
Tabel 4.10 <i>Adjusted R-squared coefficients</i>	57

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Logo Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember	46
Gambar 4.2 Hasil Analisi Jalur.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuesioner	76
Lampiran 2. Frekuensi Jawaban Responden	79
Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden.....	84
Lampiran 4. Hasil Analisis SmartPLS.....	88

