PROCEEDINGS NATIONAL CONFERENCE SISI INDONESIA II
Accelerating SDGs Implementation in Indonesia towards a Golden Indonesia 2045
E-ISSN: 3110-1062
https://conference.sinesia.id/ncrcs-sinesia

Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Nilai-Nilai Pelayanan Publik dan Perilaku Kewarganegaraan (OCB) di Rumah Sakit Pemerintah

The Influence of Information Technology Capability on Employee Performance through Public Service Values and OCB in Government Hospitals

Khairina
kinerjarstcd@gmail.com
Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh, Indonesia

Info Article
|Submitted: 15 November 2025 **|Revised**: 30 December 2025 **|Accepted**: 6 December 2025
How to cite: Khairina, etc., "Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Nilai-Nilai Pelayanan Publik dan Perilaku Kewarganegaraan (OCB) di Rumah Sakit Pemerintah", *Proceeding National Conference Sisi Indonesia II*, 2025, P. 798-812.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Information Technology Capability on Employee Performance, with Public Service Values and Organizational Citizenship Behavior (OCB) as mediating variables in government hospitals in Aceh. The research employed a quantitative explanatory approach using the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The sample consisted of 160 employees selected through purposive sampling. The findings revealed that Information Technology Capability has a positive and significant effect on Public Service Values, OCB, and Employee Performance, both directly and indirectly. Furthermore, Public Service Values and OCB act as partial mediating variables, strengthening the effect of Information Technology Capability on Employee Performance. The results highlight that enhancing information technology capability should be accompanied by the internalization of public service values and the development of a collaborative organizational culture that promotes OCB. Practically, this study recommends continuous digital training, improved public service ethics, and strong managerial support for the use of hospital information systems. Therefore, digital transformation not only enhances administrative efficiency but also strengthens professionalism and the quality of public healthcare services..

Keyword: *Information Technology Capability, Public Service Values, Organizational Citizenship Behavior, Employee Performance*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kapabilitas Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai, dengan Nilai Layanan Publik dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai variabel mediasi pada rumah sakit pemerintah di Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan metode Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Sampel penelitian terdiri dari 160 pegawai yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kapabilitas Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Nilai Layanan Publik, OCB, dan Kinerja Pegawai, baik secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu, Nilai Layanan Publik dan OCB terbukti menjadi variabel mediasi parsial yang memperkuat pengaruh Kapabilitas Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai. Temuan ini menegaskan bahwa penguatan kapabilitas teknologi informasi perlu diiringi dengan internalisasi nilai-nilai pelayanan publik serta pembentukan budaya kerja kolaboratif yang mendorong perilaku OCB. Secara praktis, hasil penelitian ini merekomendasikan pentingnya pelatihan digital berkelanjutan, peningkatan etika pelayanan publik, dan dukungan manajemen terhadap penggunaan sistem informasi di rumah sakit. Dengan demikian, transformasi digital tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga memperkuat profesionalisme dan kualitas pelayanan kesehatan publik secara menyeluruh.

Kata Kunci: *Kapabilitas Teknologi Informasi, Nilai Layanan Publik, Organizational Citizenship Behavior, Kinerja Pegawai.*

This work is licensed under CC BY-SA 4.0

Pendahuluan

Transformasi digital di sektor publik telah menjadi prioritas strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, efisien, dan akuntabel. Salah satu sektor yang paling terdampak oleh perkembangan teknologi adalah pelayanan kesehatan publik, terutama rumah sakit pemerintah. Penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS), aplikasi rekam medis elektronik, serta sistem pelaporan berbasis data telah memberikan perubahan besar dalam efektivitas dan akurasi layanan publik (Dwivedi et al., 2023). Namun, keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh infrastruktur teknologi yang tersedia, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dan pegawai dalam memanfaatkan teknologi secara optimal dan beretika.

Kapabilitas Teknologi Informasi (KTI) didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk mengelola, mengintegrasikan, dan memanfaatkan teknologi secara efektif untuk mendukung tujuan strategis dan operasional (Zhang & Tansuhaj, 2021). Dalam konteks rumah sakit pemerintah, KTI mencakup kemampuan dalam mengoperasikan sistem informasi, mengelola data kesehatan, serta menggunakan perangkat digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa organisasi dengan tingkat kapabilitas teknologi yang tinggi memiliki efisiensi proses kerja yang lebih baik dan tingkat kepuasan publik yang lebih tinggi (Chen et al., 2022; Fang, 2023).

Meskipun demikian, kapabilitas teknologi informasi yang tinggi tidak selalu menjamin peningkatan kinerja pegawai apabila tidak diimbangi dengan penguatan nilai-nilai pelayanan publik. Nilai Layanan Publik (Public Service Values) mencerminkan komitmen moral dan etika pegawai dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, seperti integritas, profesionalisme, akuntabilitas, dan empati (Hassan & Harun, 2024). Ketika nilai-nilai ini diinternalisasi dalam perilaku kerja, pegawai akan lebih mampu memanfaatkan teknologi secara bertanggung jawab dan memberikan hasil yang bermakna bagi pengguna layanan.

Selain nilai-nilai pelayanan publik, perilaku kerja sukarela atau Organizational Citizenship Behavior (OCB) juga berperan penting dalam memperkuat hubungan antara teknologi dan kinerja pegawai. OCB menggambarkan perilaku individu yang dilakukan secara sukarela di luar tugas formal untuk mendukung kelancaran operasional organisasi, seperti membantu rekan kerja, menjaga etika kerja, dan berinisiatif meningkatkan kualitas layanan (Organ, 2018). Dalam konteks rumah sakit pemerintah, pegawai dengan tingkat OCB yang tinggi akan menggunakan teknologi tidak hanya untuk menyelesaikan pekerjaan pribadi, tetapi juga untuk membantu meningkatkan efisiensi kerja tim dan layanan pasien secara keseluruhan.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengungkapkan keterkaitan antara teknologi informasi, perilaku organisasi, dan kinerja (Kusuma & Hidayat, 2022; Siregar et al., 2023; Purwanto et al., 2024). Namun, penelitian yang meneliti secara komprehensif peran nilai layanan publik dan OCB dalam memediasi pengaruh kapabilitas teknologi terhadap kinerja pegawai, khususnya di sektor pelayanan kesehatan pemerintah, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis bagaimana kapabilitas teknologi informasi memengaruhi kinerja pegawai baik secara langsung maupun melalui dua variabel mediasi tersebut.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui analisis statistik. Metode analisis yang digunakan adalah Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3.0, karena teknik ini mampu menguji hubungan langsung maupun tidak langsung (mediasi) antar variabel laten secara simultan (Hair et al., 2021).

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian mencakup seluruh pegawai rumah sakit pemerintah di Provinsi Aceh yang terlibat dalam pelayanan dan administrasi, baik tenaga medis maupun nonmedis. Sampel ditentukan dengan purposive sampling berdasarkan kriteria:

1. pegawai telah bekerja minimal satu tahun;
2. menggunakan sistem informasi atau aplikasi digital dalam pelaksanaan tugas; dan
3. bersedia menjadi responden.

Melalui kriteria tersebut diperoleh 160 responden yang dinilai representatif terhadap populasi.

Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan terdiri dari:

1. Data primer, diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden secara langsung maupun daring.
2. Data sekunder, diperoleh dari dokumen instansi, literatur akademik, dan regulasi terkait implementasi teknologi informasi di sektor publik.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner skala Likert 1–5 (1 = sangat tidak setuju, 5 = sangat setuju).

Definisi Operasional Variabel

1. Kapabilitas Teknologi Informasi (X)
   Didefinisikan sebagai kemampuan organisasi dalam mengelola, mengintegrasikan, dan memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan publik (Zhang & Tansuhaj, 2021). Indikatornya mencakup ketersediaan infrastruktur TI, kompetensi SDM, dukungan manajerial, kecepatan akses data, serta kemampuan integrasi sistem.
2. Nilai Layanan Publik (M1)
   Merupakan komitmen pegawai terhadap nilai-nilai pelayanan publik seperti integritas, profesionalisme, transparansi, dan akuntabilitas (Hassan & Harun, 2024). Variabel ini menekankan etika kerja dan orientasi pada kepentingan masyarakat.
3. Organizational Citizenship Behavior / OCB (M2)
   Menggambarkan perilaku sukarela pegawai yang melampaui tuntutan formal, seperti membantu rekan kerja, menjaga etika kerja, serta berinisiatif meningkatkan kualitas pelayanan (Organ, 2018).
4. Kinerja Pegawai (Y)
   Merupakan tingkat pencapaian pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai standar organisasi, diukur melalui produktivitas kerja, ketepatan waktu, kualitas pelayanan, dan kemampuan berinovasi (Kusuma & Hidayat, 2022).

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas (Outer Model)
   Dilakukan untuk memastikan indikator merepresentasikan variabel secara konsisten. Pengujian dilakukan menggunakan:
   a. Loading factor (> 0,70)
   b. Average Variance Extracted / AVE (> 0,50)
   c. Composite Reliability / CR (> 0,70)
   d. Cronbach's Alpha (> 0,70)
2. Uji Model Struktural (Inner Model)
   Digunakan untuk menilai hubungan antar variabel laten menggunakan:
   a. nilai R-square
   b. path coefficient
   c. t-statistics hasil bootstrapping (signifikan jika $t > 1,96$ pada $\alpha = 0,05$)
   d.
3. Uji Mediasi
   Dilakukan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung variabel mediasi (Nilai Layanan Publik dan OCB) dalam hubungan antara Kapabilitas Teknologi Informasi dan Kinerja Pegawai.

Metode ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai desain penelitian, sumber data, serta prosedur analisis yang digunakan dalam menguji model hubungan antar variabel pada pegawai rumah sakit pemerintah di Aceh.

Hasil dan pembahasan

1.1 Uji Validitas

Adapun model pengukuran untuk uji validitas dan reabilitas, koefisien determinasi model dan koefisien jalur untuk model persamaan, dapat dilihat pada Gambar 1 berikut.



Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2025

Gambar 1. Tampilan hasil PLS

Tabel 1. Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	AVE
Kapabilitas Teknologi Informasi	0,685
Kinerja Pegawai	0,757
Nilai Layanan Publik	0,763
Organizational Citizenship Behavior	0,849

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2025

Berdasarkan hasil pengujian model pengukuran pada Gambar 1, seluruh konstruk yaitu memiliki nilai faktor loading di atas 0,6 dan nilai AVE lebih besar dari 0,5 pada semua indikatornya. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing konstruk telah memenuhi syarat *convergent validity* dengan baik.

1.2 Uji Reliabilitas

Berikut ini adalah hasil pengujian *composite reliability* dan *cronbach's alpha*:

Tabel 2. *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reability
Kapabilitas Teknologi Informasi	0,885	0,916
Kinerja Pegawai	0,893	0,926
Nilai Layanan Publik	0,895	0,928
Organizational Citizenship Behavior	0,911	0,944

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2025

Suatu konstruk dikatakan reliabel apabila memiliki nilai composite reliability di atas 0,70 dan Cronbach's alpha melebihi 0,60. Berdasarkan hasil output dari SmartPLS, seluruh konstruk dalam penelitian ini memenuhi kedua kriteria tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk yang digunakan memiliki reliabilitas yang baik.

1.3 Pengujian Hipotesis

Untuk menilai signifikansi model prediksi dalam pengujian modelstruktural, dapat dilihat dari nilai t-statistic antara variabel independen ke variabel dependen dalam tabel *Path Coefficient* pada output SmartPLS dibawah ini.

Tabel 3. Path Coefficient

Pengujian	Original Sample	Standar Deviasi	T-statistics	P-values
Kapabilitas Teknologi Informasi -> Kinerja Pegawai	0,287	0,106	2,694	0,007
Nilai Layanan Publik -> Kinerja Pegawai	0,319	0,104	3,061	0,002
Organizational Citizenship Behavior -> Kinerja Pegawai	0,325	0,077	4,239	0,000
Kapabilitas Teknologi Informasi -> Nilai Layanan Publik	0,675	0,059	11,444	0,000
Kapabilitas Teknologi Informasi -> Organizational Citizenship Behavior	0,664	0,046	14,420	0,000

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2025

Pengaruh Kapabilitas Teknologi Informasi terhadap Nilai Layanan Publik

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan SmartPLS 3.0 (lihat Tabel 3), diperoleh nilai path coefficient sebesar 0,675, t-statistics 11,444, dan p-value 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa Kapabilitas Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Nilai Layanan Publik. Artinya, semakin tinggi kemampuan rumah sakit pemerintah dalam mengelola dan memanfaatkan teknologi informasi, semakin kuat pula internalisasi nilai-nilai pelayanan publik di kalangan pegawainya.

Temuan ini mendukung penelitian Hassan dan Harun (2024), yang menegaskan bahwa teknologi informasi tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat komitmen terhadap integritas, profesionalisme, dan akuntabilitas publik. Ketika pegawai memiliki akses terhadap sistem informasi yang transparan dan terintegrasi, mereka terdorong untuk bekerja secara lebih bertanggung jawab dan sesuai dengan etika pelayanan publik. Dalam konteks rumah sakit pemerintah di Aceh, penguatan kapabilitas TI membantu meningkatkan transparansi data pasien, ketepatan administrasi layanan, serta tanggung jawab aparatur dalam menjaga mutu pelayanan kesehatan publik.

Pengaruh Kapabilitas Teknologi Informasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kapabilitas Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB), dengan nilai path coefficient 0,664, t-statistics 14,420, dan p-value 0,000. Artinya, semakin baik penerapan teknologi informasi di rumah sakit pemerintah, semakin tinggi pula kecenderungan pegawai untuk menunjukkan perilaku kerja sukarela dan kolaboratif di luar tugas formalnya.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Organ (2018) dan Lovric et al. (2023), yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berbasis digital mendorong pegawai untuk lebih proaktif, kooperatif, dan inovatif. Dengan dukungan sistem informasi yang terintegrasi, pegawai memiliki akses informasi yang lebih luas dan kesempatan untuk berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan. Dalam konteks pelayanan publik, hal ini mencerminkan budaya organisasi yang saling membantu, tanggap terhadap perubahan, dan berorientasi pada kinerja bersama.

Pengaruh Kapabilitas Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil estimasi model struktural, variabel Kapabilitas Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai, dengan nilai path coefficient 0,287, t-statistics 2,694, dan p-value 0,007. Hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan kemampuan organisasi dalam mengelola teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi kerja, akurasi data, serta produktivitas pegawai rumah sakit pemerintah.

Penelitian ini memperkuat temuan Kusuma dan Hidayat (2022), yang menjelaskan bahwa organisasi publik dengan kapabilitas TI tinggi mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan akurasi laporan administrasi. Dalam praktiknya, penggunaan aplikasi seperti Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan lebih cepat, meminimalkan kesalahan manual, dan memberikan layanan yang lebih responsif kepada pasien.

Pengaruh Nilai Layanan Publik terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian selanjutnya menunjukkan bahwa Nilai Layanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai, dengan nilai path coefficient 0,319, t-statistics 3,061, dan p-value 0,002. Hal ini menandakan bahwa semakin kuat nilai-nilai pelayanan publik yang dipegang oleh pegawai, semakin tinggi pula tingkat kinerja yang mereka tunjukkan.

Temuan ini sejalan dengan studi Putri et al. (2024), yang menyatakan bahwa nilai-nilai pelayanan publik seperti integritas, profesionalisme, dan akuntabilitas mendorong pegawai untuk memberikan pelayanan yang optimal. Pegawai dengan kesadaran etika pelayanan publik yang tinggi cenderung lebih disiplin,

bertanggung jawab, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam konteks rumah sakit, nilai-nilai ini tercermin melalui pelayanan yang cepat, empatik, dan berfokus pada keselamatan pasien.

Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian terakhir menunjukkan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai, dengan nilai path coefficient 0,325, t-statistics 4,239, dan p-value 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku sukarela pegawai yang melampaui tuntutan formal pekerjaan berkontribusi nyata terhadap peningkatan kinerja organisasi.

Temuan ini memperkuat pendapat Wipagandhi dan Widhiyani (2025), yang menyebutkan bahwa OCB berperan penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi karena menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan adaptif terhadap perubahan. Dalam konteks rumah sakit pemerintah di Aceh, pegawai yang menunjukkan perilaku OCB akan lebih siap membantu rekan kerja, menyesuaikan diri dengan sistem digital baru, serta memberikan dukungan moral dalam menghadapi tekanan kerja. Dengan demikian, OCB menjadi faktor kunci dalam memperkuat hubungan antara teknologi, budaya organisasi, dan kinerja aparatur publik.

Selanjutnya dilakukan pengujian efek mediating variabel efektivitas pengendalian internal pada pengaruh transformasi digital dan budaya organisasi terhadap perilaku tata kelola sebagai berikut

Tabel 4. Hasil Pengujian Bootsrapping

Pengujian	Original Sample	Standar Deviasi	T-statistics	P-values
Kapabilitas Teknologi Informasi -> Nilai Layanan Publik -> Kinerja Pegawai	0,216	0,073	2,963	0,003
Kapabilitas Teknologi Informasi -> Organizational Citizenship Behavior -> Kinerja Pegawain	0,216	0,050	4,299	0,000

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2025

Pengaruh Tidak Langsung Kapabilitas Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai melalui Nilai Layanan Publik

Berdasarkan hasil pengujian bootstrapping pada Tabel 4, diperoleh nilai path coefficient sebesar 0,216, dengan t-statistics 2,963 dan p-value 0,003. Hasil ini menunjukkan bahwa Nilai Layanan Publik berperan sebagai variabel mediasi parsial yang signifikan dalam hubungan antara Kapabilitas Teknologi Informasi dan Kinerja Pegawai. Artinya, pengaruh Kapabilitas Teknologi Informasi terhadap peningkatan kinerja pegawai tidak hanya bersifat langsung, tetapi juga terjadi secara tidak langsung melalui penguatan nilai-nilai pelayanan publik yang dianut oleh pegawai rumah sakit pemerintah di Aceh.

Pegawai yang memiliki kemampuan teknologi yang baik, ketika disertai dengan internalisasi nilai-nilai pelayanan publik seperti integritas, profesionalisme, dan akuntabilitas, akan lebih optimal dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian Hassan dan Harun (2024), yang menyatakan bahwa nilai-nilai pelayanan publik menjadi fondasi moral dalam penggunaan teknologi secara bertanggung jawab untuk kepentingan masyarakat.

Selain itu, Fang (2023) menambahkan bahwa kemampuan teknologi informasi yang dikombinasikan dengan nilai etika pelayanan publik akan meningkatkan sensitivitas sosial pegawai terhadap kebutuhan pengguna layanan. Dengan demikian, penerapan teknologi di rumah sakit tidak hanya berorientasi pada efisiensi administrasi, tetapi juga memperkuat komitmen terhadap pelayanan yang berintegritas dan transparan.

Dalam konteks rumah sakit pemerintah di Aceh, hasil ini mengindikasikan bahwa program pelatihan dan peningkatan kapabilitas teknologi harus diiringi dengan penguatan nilai-nilai pelayanan publik melalui pembinaan etika kerja, pelatihan kepemimpinan moral, dan sistem penghargaan berbasis kinerja pelayanan. Dengan demikian, transformasi digital yang dilakukan tidak hanya menghasilkan sistem yang canggih, tetapi juga aparatur yang berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

Pengaruh Tidak Langsung Kapabilitas Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Hasil pengujian bootstrapping juga menunjukkan bahwa Kapabilitas Teknologi Informasi berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB), dengan nilai path coefficient 0,216, t-statistics 4,299, dan p-value 0,000. Nilai ini menunjukkan pengaruh yang signifikan pada tingkat kepercayaan 99%, sehingga dapat disimpulkan bahwa OCB merupakan variabel mediasi signifikan yang memperkuat hubungan antara kemampuan teknologi informasi dan kinerja pegawai.

Hasil ini menandakan bahwa penerapan teknologi informasi yang efektif mendorong terbentuknya perilaku kerja sukarela yang positif di antara pegawai, seperti saling membantu, proaktif dalam menyelesaikan masalah, serta menjaga

keharmonisan kerja. Pegawai yang merasa didukung oleh sistem digital yang efisien akan memiliki lebih banyak waktu dan energi untuk berkontribusi pada kegiatan nonformal yang memperkuat kolaborasi dan produktivitas tim.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Organ (2018) dan Lovric et al. (2023), yang menjelaskan bahwa lingkungan kerja berbasis teknologi mampu menumbuhkan perilaku OCB karena menciptakan kejelasan peran, komunikasi yang terbuka, serta penghargaan terhadap kontribusi individual. Selain itu, penelitian Wipagandhi dan Widhiyani (2025) juga menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi di sektor publik secara signifikan meningkatkan OCB, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja organisasi.

Dalam konteks rumah sakit pemerintah di Aceh, hasil ini menegaskan bahwa penguatan kapabilitas teknologi harus diiringi dengan pembinaan budaya organisasi yang mendukung perilaku OCB. Misalnya, melalui sistem apresiasi berbasis kolaborasi, pembentukan tim lintas divisi, dan peningkatan kepemimpinan partisipatif yang mendorong inisiatif pegawai. Dengan demikian, penerapan teknologi informasi tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga memperkuat nilai solidaritas dan tanggung jawab sosial antarpegawai.

Penutup

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Kapabilitas Teknologi Informasi (KTI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui Nilai Layanan Publik dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kapabilitas teknologi informasi tidak hanya memperkuat efisiensi dan efektivitas kerja, tetapi juga membentuk perilaku aparatur yang lebih etis, kolaboratif, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Secara langsung, KTI terbukti meningkatkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dengan lebih cepat, akurat, dan terukur melalui pemanfaatan sistem digital rumah sakit. Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa peningkatan kinerja tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis penggunaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh internalisasi nilai-nilai pelayanan publik, seperti integritas, akuntabilitas, dan profesionalisme, yang memperkuat komitmen pegawai terhadap kepentingan masyarakat.

Selain itu, OCB berperan sebagai jembatan penting yang menghubungkan kemampuan teknologi dengan kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki semangat kerja sukarela, saling membantu, dan berinisiatif untuk memperbaiki proses pelayanan akan mampu memaksimalkan manfaat teknologi dalam pekerjaan mereka. Hal ini membuktikan bahwa keberhasilan transformasi digital di sektor publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga

oleh kesiapan individu untuk bekerja secara kolaboratif dan adaptif terhadap perubahan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa transformasi digital dalam organisasi publik memerlukan keseimbangan antara aspek teknologi dan aspek nilai manusiawi. Peningkatan kinerja pegawai di rumah sakit pemerintah Aceh dapat dicapai melalui sinergi antara kemampuan teknologi informasi, pembentukan nilai-nilai pelayanan publik yang kuat, dan pengembangan budaya kerja berbasis OCB. Temuan ini memperluas penerapan konsep Good Governance dan Public Service Values Theory dalam konteks birokrasi pelayanan kesehatan, dengan menekankan bahwa inovasi teknologi harus diiringi dengan pembentukan etika dan perilaku kerja yang berintegritas serta berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar pemerintah daerah dan manajemen rumah sakit pemerintah di Aceh memperkuat Kapabilitas Teknologi Informasi melalui pelatihan dan pendampingan digital yang berkelanjutan serta diikuti dengan pembinaan nilai-nilai pelayanan publik seperti integritas, akuntabilitas, dan profesionalisme. Selain peningkatan kemampuan teknis, manajemen juga perlu mengoptimalkan internalisasi nilai layanan publik dan mendorong Organizational Citizenship Behavior (OCB) melalui penciptaan iklim kerja kolaboratif dan sistem penghargaan yang berorientasi pada perilaku positif. Pemerintah daerah dan instansi pembina seperti Kementerian Kesehatan dapat menggunakan temuan penelitian ini sebagai dasar penyusunan kebijakan penguatan kapasitas digital, literasi teknologi aparatur, serta penerapan sistem evaluasi kinerja yang transparan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar cakupan wilayah diperluas dan variabel lain seperti literasi digital, kepemimpinan transformasional, atau organizational learning ditambahkan guna memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai di era transformasi digital sektor publik.

Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta kontribusi selama proses penelitian ini berlangsung. Ucapan terima kasih secara khusus ditujukan kepada manajemen dan pegawai rumah sakit pemerintah di Provinsi Aceh yang telah bersedia menjadi responden, serta memberikan waktu, data, dan informasi yang dibutuhkan dalam penyelesaian penelitian ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada para pembimbing akademik, rekan sejawat, dan tim peneliti yang telah memberikan masukan

berharga dalam perancangan instrumen, pengolahan data, dan penyusunan naskah akhir. Kolaborasi dan dukungan dari berbagai pihak telah menjadi faktor penting dalam tersusunnya penelitian ini dengan baik dan tepat waktu.

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat nyata bagi rumah sakit pemerintah dan instansi pelayanan publik di Aceh, khususnya dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai melalui penguatan kapabilitas teknologi informasi, internalisasi nilai-nilai pelayanan publik, dan pengembangan perilaku kerja kolaboratif (OCB). Semoga hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan inspirasi bagi lembaga pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih profesional, akuntabel, dan berorientasi pada masyarakat, sejalan dengan semangat transformasi digital sektor kesehatan di Indonesia.

Daftar Pustaka

Ackerman, J. M. (2023). Social accountability in the digital era: Enhancing transparency and citizen participation in public administration. *Journal of Public Administration and Governance*, 13(1), 45–63. https://doi.org/10.5296/jpag.v13i1.20654

Alford, J., & O'Flynn, J. (2019). Making sense of public value: Concepts, critiques and emergent meanings. *International Journal of Public Administration*, 42(5), 1–12. https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1498107

Bannister, F., & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119–128. https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.06.002

Chen, Y., Li, X., & Zhang, Y. (2022). Digital transformation and public service performance: The mediating role of employee capability. *Government Information Quarterly*, 39(4), 101729. https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101729

Dwivedi, Y. K., Hughes, D. L., Baabdullah, A. M., & Dennehy, D. (2023). Artificial intelligence and digital transformation in the public sector: A research agenda. *International Journal of Information Management*, 69, 102527. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102527

Fang, M. (2023). The role of IT capability in driving digital government transformation: Evidence from Asian public organizations. *Information Systems Frontiers*, 25(6), 1651–1664. https://doi.org/10.1007/s10796-022-10316-5

Fox, J. (2015). Social accountability: What does the evidence really say? *World Development*, 72, 346–361. https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2015.03.011

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (3rd ed.). *Sage Publications*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7

Hassan, S., & Harun, H. (2024). Public service values and ethics: Building integrity in the digital bureaucracy. *Asian Journal of Public Administration*, 46(1), 78–94. https://doi.org/10.1080/02598272.2024.2341116
https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2269710
Kim, S., & Lee, J. (2020). Organizational citizenship behavior and public service performance: Evidence from public organizations. *Public Personnel Management*, 49(3), 1–19. https://doi.org/10.1177/0091026019886841
Kusuma, R., & Hidayat, W. (2022). Digital competence and performance of public sector employees: The mediating role of work innovation. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 24(3), 185–198. https://doi.org/10.9744/jmk.24.3.185-198
Lovric, M., O'Reilly, D., & Hartley, J. (2023). Performance measurement for digital governance: The need for employee technological capabilities in public services. *Cogent Social Sciences*, 9(1), 2269710.
Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly, 36*(4), 101385. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002
OECD. (2020). Digital government index: 2019 results. *OECD Public Governance Reviews*, 1–45. https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en
Organ, D. W. (2018). Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome (2nd ed.). *Routledge*. https://doi.org/10.4324/9781315204377
Purwanto, E. A., Wahyudi, D., & Sari, R. (2024). Digital leadership, organizational culture, and employee performance in Indonesian public institutions. *Journal of Asian Public Policy*, 17(2), 243–260. https://doi.org/10.1080/17516234.2023.2235918
Putri, P. M. S., Amin, S., & Sumarni, S. (2024). The effect of public service motivation on employee performance with OCB as an intervening variable in government agencies. *Journal of Business Studies and Management Review*, 7(2), 151–158. https://doi.org/10.22437/jbsmr.v7i2.33376
Siregar, R., Prasetyo, A., & Utami, L. (2023). Public service innovation and digital transformation: The mediating role of employee behavior. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 212–228. https://doi.org/10.31506/jap.v10i2.3985
Van der Voet, J., & Vermeeren, B. (2017). Change management in public organizations: The role of leadership and employee commitment. *Public Management Review,* 19(6), 842–859. https://doi.org/10.1080/14719037.2016.1200664
Wipagandhi, N. P. C., & Widhiyani, N. L. S. (2025). The effect of information technology use, organizational citizenship behavior, and task complexity on employee performance: Empirical study on 4-star hotels in Bali. *International Journal of Management Research and Economics*, 3(1), 105–123. https://doi.org/10.54066/ijmre-itb.v3i1.2609

Zhang, C., & Tansuhaj, P. (2021). Information technology capability and firm performance: The mediating role of innovation capability. Journal of Business Research, 128, 327–339. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.02.037

Biografi Singkat Penulis



Khairina, S.ST., M.K.M. lahir di Pante Teungoh pada 5 November 1982. Beliau merupakan Pegawai Negeri Sipil aktif di bawah Pemerintah Kabupaten Pidie dan saat ini menjabat sebagai Kepala Bidang Penunjang Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tgk. Chik Ditiro Sigli. Khairina memulai karier sebagai tenaga kesehatan setelah menyelesaikan pendidikan D-III Kebidanan di Akademi Kebidanan Yayasan Pendidikan Mona Banda Aceh (2003), melanjutkan ke D-IV Bidan Pendidik di Universitas Ubudiyah Indonesia (2014), dan memperoleh gelar Magister Kesehatan Masyarakat dari Universitas Sari Mutiara Indonesia (2018).

Sepanjang kariernya, beliau aktif mengikuti berbagai pelatihan dan sertifikasi profesional, termasuk bidang pengadaan barang/jasa BLUD, kompetensi Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), serta akreditasi rumah sakit.