

## Eksplorasi Tantangan Dan Strategi Manajemen Kepegawaian Dalam Adaptasi Pegawai Terhadap Digitalisasi Pelayanan Pasien Di RSUD Faga Husada Kota Baubau

Andi Tendri Ajeng Mutiara.S<sup>1</sup>, Andi Alim<sup>2</sup>, Lina Fitriani<sup>3</sup>, Aminuddin Syam<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Kesehatan Universitas Mega Buana Palopo, Indonesia

<sup>2,3,4</sup>Fakultas Kesehatan Universitas Mega Buana Palopo, Indonesia

\*andialimbagu@yahoo.co.id

**Abstrak:** Digitalisasi pelayanan kesehatan merupakan strategi yang diterapkan untuk memudahkan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan dan strategi manajemen kepegawaian dalam beradaptasi dengan digitalisasi sistem pelayanan pasien di RSUD Faga Husada Kota Baubau. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi kasus eksploratif. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* yang melibatkan 18 orang informan, dengan saturasi data tercapai pada informan ke-11. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses digitalisasi pelayanan pasien dipengaruhi oleh perubahan organisasi yang ditandai dengan meningkatnya kesiapan organisasi dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Perubahan tersebut mendorong penerimaan pegawai terhadap digitalisasi yang didukung oleh manfaat yang dirasakan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Meskipun masih terdapat kendala dan hambatan dalam penerapannya, rumah sakit berupaya mengatasinya melalui pengenalan awal sistem, pelatihan, pendampingan, serta dukungan organisasi selama masa transisi. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa adaptasi pegawai terhadap digitalisasi pelayanan pasien dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh kesiapan organisasi, penerimaan teknologi, dan penerapan manajemen perubahan yang efektif.

**Kata Kunci:** gaya komunikasi, komunikasi asertif, hipertensi, sikap pengendalian tekanan darah, pasien hipertensi

**Abstract:** Digitalization of healthcare services is a strategy implemented to facilitate and improve the quality of healthcare delivery, making it more effective and efficient. This study aimed to analyze the challenges and human resource management strategies in adapting to the digitalization of the patient service system at Faga Husada General Hospital, Baubau City. This study employed a qualitative method with an exploratory case study design. Informants were selected using purposive sampling, involving 18 informants, with data saturation achieved at the 11th informant. The results showed that the digitalization process of patient services was influenced by organizational change, characterized by increased organizational readiness to adapt to technological developments. These changes encouraged employee acceptance of digitalization, supported by perceived benefits in improving the effectiveness and efficiency of healthcare services. Although several challenges and barriers remained in its implementation, the hospital made efforts to overcome them through early system introduction, training, mentoring, and organizational support during the transition period. The study concludes that employee adaptation to the digitalization of patient services can proceed effectively when supported by organizational readiness, technology acceptance, and effective change management.

**Keywords:** communication style, assertive communication, hypertension, blood pressure control attitude, hypertensive patients

### Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor kesehatan. Dimana, bentuk dari digitalisasi pada sektor kesehatan seperti rekam medis elektronik dan *telemedicine* meningkatkan efisiensi dan akses layanan (Pristiya Maulaningrum et al., 2025). *World Health Organization* menekankan bahwa digitalisasi pelayanan kesehatan merupakan strategi penting untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan kesehatan secara global (WHO, 2021). Studi global menunjukkan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi layanan hingga 30% dan mengurangi kesalahan medis akibat pencatatan manual (Suyitno et al., 2025).

Di Indonesia, transformasi digital sektor kesehatan semakin diperkuat melalui kebijakan pemerintah, seperti penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan Rekam Medis Elektronik (RME) guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Implementasi digitalisasi di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya terkait kesiapan sumber daya manusia. Banyak tenaga kesehatan yang kurang memiliki kompetensi digital yang memadai, sehingga mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem baru. Selain itu, resistensi terhadap perubahan juga merupakan hambatan yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan pasien secara langsung menimbulkan berbagai tantangan bagi pegawai, baik dari aspek kemampuan, beban kerja, maupun kesiapan perubahan sistem kerja (Sarmasih, 2025).

Manajemen harus mampu merancang strategi yang tepat untuk meningkatkan kompetensi, motivasi dan kesiapan pegawai dalam menghadapi perubahan sistem kerja (Mayang et al., 2026). Teori manajemen perubahan menyatakan bahwa keberhasilan transformasi organisasi sebagian besar ditentukan oleh kemampuan manajemen untuk mengelola resistensi dan membangun budaya kerja yang adaptif. Hal ini menunjukkan bahwa faktor manusia merupakan faktor kunci dalam keberhasilan digitalisasi (Cieslak & Valor, 2025).

Penelitian yang sudah ada menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kesehatan berdampak positif pada efisiensi dan kualitas layanan. Penelitian oleh (Kruse et al., 2018) menunjukkan bahwa implementasi teknologi informasi kesehatan meningkatkan koordinasi layanan dan mengurangi kesalahan medis. Penelitian lain oleh (Susanti, 2024) menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan penerapan SIMRS.

RSU Faga Husada di Kota Baubau adalah salah satu rumah sakit yang saat ini sedang menjalani proses digitalisasi sistem pelayanan pasiennya. Sistem yang digunakan adalah sistem digital pelayanan rumah sakit berbasis Rekam Medis Elektronik (RME) yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Sistem ini mulai diimplementasikan pada 1 Maret 2024 untuk mendukung proses pendaftaran pasien, pencatatan dan pengelolaan data medis, pelayanan rawat jalan, serta pertukaran data layanan secara digital. Secara keseluruhan, jumlah pegawai yang menggunakan sistem ini mencapai 88 orang. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam tantangan adaptasi pegawai serta strategi manajemen kepegawaian dalam mendukung digitalisasi pelayanan pasien di RSU Faga Husada Kota Baubau

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus eksploratif. Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan dinamika adaptasi pegawai secara kontekstual di RSU Faga Husada di Kota Baubau. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 9 Juni 2026. Subjek penelitian ini adalah pegawai RSU Faga Husada Kota Baubau. Sebanyak 18 pegawai dipilih sebagai informan dengan

teknik purposive sampling. Wawancara dilakukan terhadap seluruh informan, dengan saturasi data tercapai pada informan ke-11. Selanjutnya, hasil penelitian disajikan berdasarkan data hingga informan ke-11

Instrumen penelitian pada penelitian ini adalah pedoman wawancara, lembar observasi dan lembar dokumentasi serta alat bantu perangkat penelitian untuk dapat bisa mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data melalui wawancara informan serta observasi lapangan dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah mengumpulkan data, reduksi data yaitu memilih mengklasifikasikan atau mengelompokan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dijalankan di Rumah Sakit Umum (RSU) Faga Husada Kota Baubau. Karakteristik iforman dapat dilihat pada table dibawah ini:

**Tabel 1 Karakteristik Informan**

| <b>Nama</b> | <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Pendidikan</b>     | <b>Usia (Tahun)</b> | <b>Lama Bekerja (Tahun)</b> | <b>Unit Kerja</b>  |
|-------------|----------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------------|--------------------|
| W.N         | Perempuan            | D3 Keperawatan        | 32                  | 3                           | Ranap              |
| A.N.A.S.    | Perempuan            | S1 Kedokteran         | 25                  | 1                           | Direktur           |
| A.N.H.      | Perempuan            | D3 Kebidanan          | 26                  | 5                           | Kepala Rekam Medis |
| H.S.S.      | Perempuan            | Ners Keperawatan      | 37                  | 15                          | Rajal              |
| R           | Perempuan            | D3 Rekam Medis        | 28                  | 5                           | Rekam Medis        |
| A.N.A.P     | Perempuan            | Ners Keperawatan      | 28                  | 3                           | Rajal              |
| W.O.D.F.    | Perempuan            | D3 Rekam Medis        | 23                  | ± 1                         | Rekam Medis        |
| F. O.       | Perempuan            | Ners Keperawatan      | 34                  | 5                           | Rajal              |
| A.N.        | Perempuan            | D3 Keperawatan        | 42                  | 14                          | Kepala Keperawatan |
| M.S.        | Perempuan            | D3 Kebidanan          | 29                  | 21                          | Ranap              |
| M.A.        | laki-laki            | S1 Teknik Informatika | 36                  | 3                           | Kepala IT          |

Adaptasi Pegawai Dalam Menghadapi Digitalisasi Pelayanan Pasien di RSU Faga Husada Kota Baubau.

### Digitalisasi Pelayanan Pasien Terhadap Perubahan Organisasi

Perubahan organisasi setelah diterapkannya digitalisasi pelayanan pasien menunjukkan adanya transformasi dalam cara kerja pegawai di RSU Faga Husada Kota Baubau. Transformasi ini tidak hanya berupa peralihan dari sistem manual ke sistem digital, tetapi juga mengubah budaya kerja, prosedur pelayanan, serta pola koordinasi antarunit. Hal ini terlihat dari pernyataan Informan A.N.A.S yang menyampaikan bahwa:

*"Penerapan sistem digitalisasi pelayanan pasien telah menciptakan struktur kerja yang lebih terintegrasi, mempermudah koordinasi antarunit, mempercepat dan menata prosedur pelayanan, serta mengurangi penggunaan dokumen manual. Digitalisasi juga mendorong budaya kerja yang lebih adaptif terhadap teknologi, teliti dalam pengelolaan data, dan berorientasi pada efisiensi, sehingga mempercepat akses informasi pasien, mengurangi beban administrasi, serta meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan sehari-hari" (A.N.A.S., 9/6/26)*

### **Kesiapan Organisasi dan Pegawai dalam Implementasi Digitalisasi Pelayanan Pasien**

Penerimaan pegawai terhadap digitalisasi pelayanan pasien menunjukkan kesiapan menghadapi perubahan dari sistem manual ke sistem berbasis digital. Penerimaan ini tercermin dari kesediaan menggunakan sistem digital serta kemampuan beradaptasi dengan perubahan alur kerja dan prosedur pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, meskipun pada tahap awal sebagian pegawai masih memerlukan waktu untuk beradaptasi. Hal ini didukung oleh pernyataan Informan A.N. berikut:

*"Respon dan penyesuaian pegawai terhadap perubahan organisasi akibat digitalisasi secara umum berada dalam fase adaptasi yang dinamis namun mengarah ke perubahan yang positif. Pada awal transisi, sebagian pegawai, terutama yang sudah senior atau terbiasa dengan metode manual, menunjukkan kekhawatiran dan resistensi karena harus mempelajari sistem baru. Namun, seiring meningkatnya pemahaman bahwa sistem digital mempermudah pekerjaan, pegawai mulai beradaptasi dengan baik dan menyambut positif efisiensi yang dihasilkan. Selama proses perubahan, kendala yang dihadapi bersifat teknis dan operasional, seperti masalah stabilitas jaringan internet, bug sistem pada masa awal peluncuran, serta kendala gagap teknologi pada beberapa staf. Konflik yang terjadi umumnya berupa penyesuaian ritme kerja karena beban kerja sempat terasa ganda akibat harus melakukan input digital sekaligus mempertahankan pencatatan manual sebagai cadangan selama masa transisi" (A.N., 9/6/26).*

Selain menunjukkan penerimaan terhadap penerapan digitalisasi, beberapa informan juga merasakan berbagai manfaat dari penggunaan sistem digital dalam pelayanan pasien. Manfaat tersebut tercermin dari meningkatnya efektivitas kerja, kemudahan dalam pelaksanaan tugas, serta proses pelayanan yang menjadi lebih terstruktur dan efisien. sebagaimana diungkapkan informan A.N.A.S ini:

*"Pendapat dan pengalaman pegawai mengenai penggunaan sistem digital dalam pelayanan pasien menunjukkan bahwa sistem digital memberikan banyak manfaat, terutama dalam mempercepat akses data, meningkatkan akurasi pencatatan, dan mempermudah koordinasi antarunit. Dari sisi efektivitas kerja, sistem ini membantu mengurangi pekerjaan administratif manual sehingga pelayanan dapat dilakukan lebih cepat dan efisien. Penggunaan sistem digital juga membuat pekerjaan menjadi lebih terstruktur dan efisien karena data dapat diakses serta diperbarui secara real time" (A.N.A.S., 9/6/26).*

Meskipun sistem digital memberikan berbagai manfaat dalam mendukung pelayanan pasien, rumah sakit juga telah menyiapkan berbagai upaya penanganan ketika terjadi gangguan pada sistem digital. Hal sebagaimana yang diungkapkan oleh beberapa informan A.N berikut:

*"Pengalaman pegawai ketika menghadapi kendala teknis atau gangguan sistem digital dalam proses pelayanan pasien menunjukkan bahwa gangguan seperti sistem down, jaringan lambat, atau aplikasi error dapat menghambat pelayanan. Penanganannya dilakukan melalui prosedur kedaruratan dengan mengalihkan sementara pelayanan menggunakan pencatatan manual, segera berkoordinasi dengan tim IT atau super user untuk mempercepat perbaikan, serta melakukan penginputan kembali data pelayanan ke dalam sistem setelah sistem kembali normal agar kesinambungan data pasien tetap terjaga" (A.N.,9/6/26)*

### **Strategi Manajemen Kepegawaian Dalam Menghadapi Digitalisasi**

#### **Manajemen Kepegawaian dalam Pengenalan Digitalisasi Pelayanan Pasien**

Manajemen perubahan dalam penerapan digitalisasi pelayanan pasien dilakukan melalui berbagai upaya untuk mempersiapkan pegawai menghadapi penggunaan sistem digital. Proses ini menunjukkan bahwa rumah sakit tidak hanya menerapkan sistem digital, tetapi juga memfasilitasi adaptasi pegawai selama masa implementasi melalui sosialisasi, pelatihan dan pendampingan. Sebagaimana ungkapan informan A.N.A.S, Berikut ini:

*"Proses rumah sakit dalam memperkenalkan dan menerapkan sistem digital kepada pegawai dilakukan melalui sosialisasi, pelatihan penggunaan sistem, serta pendampingan selama masa implementasi. Pegawai diberikan arahan dan praktik langsung agar memahami alur kerja baru, sedangkan pendampingan dilakukan untuk membantu mengatasi kendala teknis dan memastikan proses adaptasi berjalan lancar" (A.N.A.S.,9/6/26)*

#### **Kesadaran dan Penerimaan Pegawai Terhadap Digitalisasi Pelayanan Pasien**

Kesadaran pegawai terhadap digitalisasi pelayanan pasien menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga pada pemahaman pegawai terhadap tujuan dan manfaat digitalisasi. Sebagaimana ungkapan informan R berikut ini:

*"Digitalisasi pelayanan pasien diterapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan, mempermudah pengelolaan data pasien, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat" (R., 9/6/26)*

Penerimaan pegawai terhadap sistem digital juga terlihat dari kesediaan menggunakannya dalam pelayanan karena memberikan manfaat dalam pelaksanaan pekerjaan. Sebagaimana diungkapkan Informan A.N.A.S:

*"Bersedia menggunakan sistem digital dalam pelayanan pasien karena memudahkan pekerjaan, mempercepat akses informasi pasien, serta meningkatkan kualitas dan keamanan pelayanan" (A.N.A.S., 9/6/26)*

## **Dukungan Organisasi dalam Penerapan Digitalisasi Pelayanan**

Dukungan organisasi dalam penerapan digitalisasi pelayanan pasien menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi tidak hanya bergantung pada kesiapan pegawai tetapi juga pada keterlibatan dan dukungan rumah sakit. Dukungan tersebut diwujudkan melalui pelatihan, pendampingan, fasilitas pendukung, serta bantuan teknis dalam mengatasi kendala selama proses pelayanan. Sebagaimana ungkapan informan H.S.S, berikut ini:

*"Dukungan manajemen rumah sakit, atasan, maupun tim IT dalam membantu pegawai menghadapi perubahan menuju sistem pelayanan berbasis digital diberikan melalui penyediaan pelatihan, sosialisasi, fasilitas pendukung, serta bantuan teknis saat terjadi kendala. Selain itu, komunikasi yang terbuka dan pendampingan selama masa transisi membantu pegawai lebih cepat beradaptasi dengan sistem baru, sehingga proses digitalisasi dapat berjalan lancar dan tidak mengganggu pelayanan kepada pasien" (H.S.S., 9/6/26)*

## **Pembahasan**

### **Tantangan Adaptasi Pegawai Dalam Menghadapi Digitalisasi Pelayanan Pasien di RSU Faga Husada Kota Baubau.**

Digitalisasi di rumah sakit mendorong perubahan budaya dan struktur kerja melalui penerapan sistem berbasis teknologi. Perubahan ini menuntut penyesuaian cara kerja dan koordinasi pegawai, meskipun tingkat adaptasi setiap pegawai berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada budaya organisasi yang mendukung adaptasi pegawai. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Handrean et al., (2025) yang menyatakan bahwa keberhasilan transformasi digital di rumah sakit dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia dan budaya organisasi yang adaptif. Penelitian Zavacká & Jankelová, (2025) juga menunjukkan bahwa kompetensi digital pegawai menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital di sektor kesehatan. Selain itu, Yuli Alam & Purwanto, (2025) menemukan bahwa tingkat kesiapan digital pegawai tidak sama pada setiap kelompok, sehingga kemampuan beradaptasi terhadap digitalisasi juga berbeda. Kesamaan temuan tersebut menunjukkan bahwa perubahan organisasi dalam proses digitalisasi tidak hanya bergantung pada penerapan teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dalam menghadapi perubahan.

Selain perubahan budaya kerja, digitalisasi juga mengubah struktur kerja di rumah sakit. Sistem digital mengintegrasikan data dan proses pelayanan sehingga koordinasi antarunit, alur kerja, dan akses informasi menjadi lebih efektif. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya mengubah penggunaan teknologi, tetapi juga pola koordinasi dan pembagian kerja dalam organisasi. Temuan ini didukung oleh (Abounokira, 2025) Menunjukkan bahwa penyesuaian struktur organisasi terhadap teknologi informasi memberikan pengaruh positif terhadap

transformasi digital. Schiffelers et al., (2025) mengidentifikasi bahwa integrasi layanan kesehatan digital secara menyeluruh ke dalam alur kerja yang sudah ada merupakan faktor penting dalam mewujudkan pelayanan hibrida yang berkualitas tinggi. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian bahwa digitalisasi mendorong perubahan struktur organisasi dan mekanisme koordinasi kerja di rumah sakit.

Penerimaan teknologi merupakan proses bertahap yang dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam menyesuaikan diri dengan sistem baru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan teknologi oleh pegawai berlangsung secara bertahap karena perbedaan kemampuan dan pengalaman. Meskipun masih terdapat kendala, proses adaptasi tetap mendukung penerimaan sistem digital dalam pelayanan pasien. penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Zavacká & Jankelová, (2025) yang menunjukkan bahwa kesiapan dan kompetensi digital pegawai berpengaruh terhadap keberhasilan adopsi teknologi. Selain itu, Bala & Venkatesh, (2016) menjelaskan bahwa setiap pegawai menunjukkan perilaku adaptasi teknologi yang berbeda sesuai dengan persepsi, pengalaman, dan kemampuan yang dimiliki. Hal ini juga sejalan dengan penjelasan Xiao, (2024) yang menyatakan bahwa proses adaptasi terhadap teknologi dapat terhambat oleh keterbatasan keterampilan digital, kurangnya pelatihan, keterbatasan waktu untuk mempelajari sistem baru, serta dukungan teknis yang belum optimal. kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kesiapan organisasi dalam mendukung pengembangan kompetensi pegawai.

Peningkatan kemampuan adaptasi membuat pegawai mulai merasakan manfaat sistem digital dalam pelaksanaan pekerjaan. Sistem digital mampu mengintegrasikan informasi dan menyederhanakan proses kerja yang sebelumnya dilakukan secara manual. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerimaan dan penguasaan sistem digital, semakin besar manfaat yang dirasakan pegawai dalam mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari. Temuan ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang menjelaskan bahwa *perceived usefulness* merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi. Davis et al., (1989) menjelaskan bahwa pengguna cenderung menerima suatu teknologi apabila teknologi tersebut dipersepsikan dapat meningkatkan kinerja dalam pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pegawai menjadi faktor yang mendorong pegawai untuk tetap menggunakan sistem digital meskipun masih menghadapi berbagai kendala selama proses implementasi. Hasil ini juga didukung oleh penelitian Taneja et al., (2025) yang menunjukkan bahwa implementasi *Electronic Health Record* (EHR) meningkatkan komunikasi, kerja sama tim, serta alur kerja dan efisiensi pelayanan kesehatan. Didukung oleh penelitian terdahulu. Mawarti, (2026) menyatakan bahwa implementasi sistem digital dapat mempercepat proses kerja dan mengurangi kesalahan pada pekerjaan manual. Temuan ini menunjukkan bahwa penerimaan pegawai terhadap digitalisasi

dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan.

Meskipun penerapan sistem digital memberikan berbagai manfaat dalam meningkatkan pelayanan, proses implementasinya tetap dihadapkan pada beberapa kendala. Oleh karena itu, rumah sakit melakukan berbagai upaya penanganan yang meliputi komunikasi antar petugas melalui media komunikasi guna memastikan pelayanan kepada pasien tetap berjalan dengan baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Ngesimani & Francke, (2025) yang menjelaskan bahwa penggunaan platform komunikasi serta tersedianya sistem pendukung menjadi faktor penting dalam menjaga keberlangsungan layanan digital. Selain itu, Nurhani & Sari, (2025); Viegas, (2024) juga menjelaskan bahwa dukungan teknologi informasi berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan kesehatan.

Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem, tetapi juga pada dukungan teknis, komunikasi, dan prosedur penanganan gangguan.

### **Strategi Manajemen Kepegawaian Dalam Menghadapi Digitalisasi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh sosialisasi, pelatihan, pendampingan, penerimaan pegawai, serta dukungan selama proses perubahan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dalam beradaptasi dengan sistem kerja baru. sejalan dengan penelitian Sabran et al., (2023) yang menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi rekam medis elektronik dipengaruhi oleh sosialisasi, pelatihan, pendampingan (*mentoring*), komitmen, serta dukungan dari petugas selama proses implementasi. Selain itu, menurut penelitian Awol et al., (2020) juga menunjukkan bahwa pelatihan rekam medis elektronik memiliki hubungan yang signifikan dengan kesiapan tenaga kesehatan dalam menggunakan sistem.

Fenomena tersebut dijelaskan melalui tahap *Knowledge* dalam Model ADKAR yang menekankan bahwa individu memerlukan pengetahuan mengenai cara melakukan perubahan sebelum mampu menerapkannya dalam pekerjaan (Lowery, 2010). Dalam penelitian ini, pengetahuan yang diperoleh melalui sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan membantu pegawai memahami sistem digital sehingga mereka lebih siap menjalankan perubahan dalam proses pelayanan. Hal ini menunjukan bahwa pelatihan dalam proses implementasi sistem berkontribusi terhadap keberhasilan penerapan sistem digital. Dimana pelatihan memberikan kesempatan kepada pengguna untuk memahami fungsi dan mekanisme penggunaan sistem (Sasidharan, 2015). Temuan ini juga didukung oleh Ribeiro et al., (2026) yang menjelaskan bahwa transformasi digital tidak hanya memerlukan investasi pada teknologi, tetapi juga pada program pelatihan dan peningkatan kompetensi pegawai. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dalam beradaptasi dengan perubahan, sehingga pelatihan menjadi bagian penting dalam mendukung implementasi sistem digital di rumah sakit.

Tidak hanya itu, proses pengenalan awal sistem digital memudahkan pegawai memahami cara kerja dan penggunaan sistem digitalisasi. Pengenalan tersebut menjadi dasar bagi pegawai untuk memahami tujuan penerapan digitalisasi sehingga mendukung terbentuknya penerimaan terhadap implementasi digitalisasi pelayanan pasien. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Vázquez, (2022) yang menunjukkan bahwa implementasi perubahan berbasis ADKAR menghasilkan tingkat awareness yang tinggi sehingga pegawai mampu memahami urgensi perubahan.

Dalam proses penerimaan, dukungan dari berbagai pihak menjadi faktor penting dalam membantu pegawai menghadapi perubahan. Dimana dukungan yang diberikan oleh manajemen, tim teknologi informasi, maupun rekan kerja membantu pegawai ketika mengalami kendala dalam mengoperasikan sistem. Dukungan tersebut tidak hanya membantu mengatasi hambatan teknis, tetapi juga membantu meningkatkan kesiapan dan rasa percaya diri pegawai sehingga proses adaptasi terhadap sistem digital dapat berlangsung lebih cepat (Lim et al., 2025; Putri & Veri, 2025).

penelitian Bila et al., (2026) juga menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai selama proses perubahan menuju sistem digital. Sejalan dengan penelitian Saparudin & Sugiyarti, (2025) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi rekam medis elektronik tidak hanya dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh dukungan manajemen selama proses perubahan.

Kesamaan temuan tersebut menunjukkan bahwa dukungan organisasi memengaruhi kemampuan pegawai untuk beradaptasi, meningkatkan kepercayaan diri dalam menggunakan sistem, serta mempertahankan perubahan dalam jangka panjang.

## **Kesimpulan**

Adaptasi pegawai dalam menghadapi digitalisasi pelayanan pasien ditandai oleh perubahan budaya kerja dan prosedur pelayanan menuju sistem berbasis digital. Meskipun kemampuan adaptasi berbeda antarpegawai, manfaat sistem digital dalam meningkatkan efisiensi, koordinasi, dan efektivitas pelayanan mendukung penerimaan teknologi. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi digital perlu dilakukan secara berkelanjutan. Strategi manajemen melalui sosialisasi, pelatihan, pendampingan, penerimaan pegawai, dan dukungan teknis mendukung keberhasilan digitalisasi pelayanan pasien di RSUD Faga Husada. Strategi tersebut meningkatkan pemahaman, kemampuan adaptasi, dan kepercayaan diri pegawai dalam menggunakan sistem digital sehingga implementasi dapat berjalan optimal. Namun, pengembangan kompetensi digital pegawai tetap diperlukan untuk mendukung implementasi digitalisasi pelayanan pasien secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen rumah sakit dalam memperkuat implementasi digitalisasi pelayanan pasien.

## Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Mega Buana Palopo atas dukungan, fasilitas, dan kontribusi yang telah diberikan selama proses pelaksanaan penelitian hingga penyusunan artikel ini. Dukungan yang diberikan sangat berarti dalam menunjang kelancaran kegiatan penelitian serta penyelesaian karya ilmiah ini.

## Referensi

- Abounokira, A. A. (2025). Adapting The Organizational Structure To Information Technology And Its Relationship To The Digital Transformation Of Management "A Field Study Of Al-Hadaba Al-Khadra General Hospital." *University Of Zawia Journal Of Economic Sciences*, 7(1), 59–97. <https://doi.org/10.26629/Uzjes.2025.03>
- Awol, S. M., Birhanu, A. Y., Mekonnen, Z. A., Gashu, K. D., Shiferaw, A. M., Endehabtu, B. F., Kalayou, M. H., Guadie, H. A., & Tilahun, B. (2020). Health Professionals' Readiness And Its Associated Factors To Implement Electronic Medical Record System In Four Selected Primary Hospitals In Ethiopia. *Advances In Medical Education And Practice*, 147–154.
- Bala, H., & Venkatesh, V. (2016). Adaptation To Information Technology: A Holistic Nomological Network From Implementation To Job Outcomes. *Management Science*, 62(1), 156–179. <https://doi.org/10.1287/Mnsc.2014.2111>
- Basulo-Ribeiro, J., Rocha-Gongalves, F., Freitas, A., & Teixeira, L. (2026). Change Management In Hospital Digital Transformation: A Roadmap To Support Planning And Implementation For Humanisation And Efficiency Through Technology. *Plos One*, 21(4), E0344555. <https://doi.org/10.1371/Journal.Pone.0344555>
- Bila, A. W. N., Perwira, I., & Hikma, H. (2026). Pengaruh Perubahan Sistem Digital Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Resiliensi Pegawai Pada Upt Samsat Gowa. *Journal Of Innovative And Creativity (Joecy)*, 6(1), 3399–3404. <https://doi.org/10.31004/Joecy.V6i1.6971>
- Cieslak, V., & Valor, C. (2025). Moving Beyond Conventional Resistance And Resistors: An Integrative Review Of Employee Resistance To Digital Transformation. *Cogent Business And Management*, 12(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2442550>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). Technology Acceptance Model. *J Manag Sci*, 35(8), 982–1003.
- Handrean, I. G. E., Rian Pratama, I., Rahma Sumarna, D., Fakhrazi, R., Rejauw, S., & Paramarta, V. (2025). Digital Transformation In Hospital Management: Building Readiness For Society 5. *International Journal Of Health And Pharmaceutical (Ijhp)*, 5(1), 39–45. <https://doi.org/10.51601/Ijhp.V5i1.398>
- Kruse, C. S., Stein, A., Thomas, H., & Kaur, H. (2018). The Use Of Electronic Health Records To Support Population Health: A Systematic Review Of The Literature. *Journal Of Medical Systems*, 42(11). <https://doi.org/10.1007/S10916-018-1075-6>
- Lim, H. W., Sumner, J., Ang, A., Keck, C., Chew, E. H. H., & Yip, A. W. (2025). Organizational Readiness For Change In The Era Of Smart Hospital Wards: Qualitative Study Of Health Care Workers' Insights. *Jmir Human Factors*, 12, E81932. <https://doi.org/10.2196/81932>
- Lowery, M. S. (2010). *Change Management In A Dynamic Information Technology Environment: Inquiries Into The Adkar Model For Change Management Results*. Regis University.
- Mawarti Mawarti. (2026). Analisis Dampak Sistem Digitalisasi Pada Perusahaan Terhadap Efektivitas Dan Efisiensi Kinerja Karyawan Di Wilayah Tegal. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis*, 5(2), 589–604. <https://doi.org/10.55606/Jupsim.V5i2.7138>
- Mayang, V. A., Oktaviani, R., Nathaniela Andini, A., & Meilia, S. R. (2026). Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Motivasi Kerja: Strategi Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen (Jiem)*, 4(5), 188–198.
- Ngesimani, N. L., & Francke, E. (2025). The Impact Of Digital Health In Healthcare Communication And Service Delivery, Rural Eastern Cape. *Language, Technology, And Social Media*, 3(2), 367–388. <https://doi.org/10.70211/Ltsm.3026-7196.324>
- Nurhani, U. E., & Sari, F. E. (2025). Hospital Digital Transformation For Healthcare Excellence:

- Overcoming Challenges Toward Sustainable Service. *The Proceedings Of The Asean School Of Business Network International Conference*, 2, 150–161. <https://doi.org/10.64458/Asbnc.V2.67>
- Pristiya Maulaningrum, Siti Mujanah, & Achmad Yanu Alif Fianto. (2025). Transformasi Digital Di Sektor Kesehatan Tinjauan Literatur Tentang Penerapan Teknologi Informasi Dalam Manajemen Pelayanan. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 5(1), 494–503. <https://doi.org/10.55606/Jimek.V5i1.6399>
- Putri, O. W., & Veri, J. (2025). Adaptasi Pegawai Terhadap Sistem Informasi Digital: Studi Fenomenologis Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Di Masa Revolusi Industri 4.0. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal Of Economics And Business*, 5(4), 7181–7189. <https://doi.org/10.54373/Ifijeb.V5i4.3758>
- Rachmadina Jayani Saparudin, & Gita Sugiyarti. (2025). Collaboration Of Digital Leadership, Change Management, And Technology Readiness In Electronic Medical Records Implementation At Kariadi Hospital. *Epra International Journal Of Economics, Business And Management Studies*, 143–150. <https://doi.org/10.36713/Epra24055>
- Sabran, S., Santi, M. W., Putra, D. S. H., & Roziqin, M. C. (2023). Gambaran Budaya Kerja Organisasi Terhadap Adaptasi Rekam Medis Elektronik Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Arteri: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 4(3), 200–205. <https://doi.org/10.37148/Arteri.V4i3.380>
- Sarmasih, R. A. (2025). Primary Care 4.0: Inovasi Digital Berbasis Data Untuk Ketahanan Jaminan Kesehatan Nasional Pasca Satu Dekade. *Bappenas Working Papers*, 8(3), 385–404. <https://doi.org/10.47266/Bwp.V8i3.444>
- Sasidharan, S. (2015). Change Management, Knowledge Dynamics And Normative Influences In Enterprise Technology Implementation: An Empirical Study. *Asia-Pacific Journal Of Management Research And Innovation*, 11(2), 81–94.
- Schiffelers, T., Kapteijns, K., Hochstenbach, L., Kietselaer, B., Talboom-Kamp, E., & Spreeuwenberg, M. (2025). Best Practices In Organizing Digital Transformation: Qualitative Case Study In Dutch Hospital Care. *Journal Of Medical Internet Research*, 27, E63576. <https://doi.org/10.2196/63576>
- Susanti. (2024). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs). *Manuju: Malahayati Nursing Journal*, 2(3), 306–312.
- Suyitno, E., Alifa, A., Hadiyani, S., & Suryani, Y. (2025). Pengaruh Digitalisasi Administrasi Terhadap Kinerja Unit Rekam Medis Di Rumah Sakit: Studi Pada Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Penggantian Rekam Medis Manual Menjadi Rekam Medis Elektronik ( Rme ). Sistem Rme Dikembangkan Oleh Kementerian Kesehatan Re. *Journal Of Indonesian Management Vol: 2, No 1, 2025, Page: 1-14 Pengaruh*, (1), 1–14.
- Taneja, S., Vanderhout, S., Heidebrecht, C. L., Nie, J. X., Seuren, L., Giri, R., Kuluski, K., Mansfield, E., Hayes, C., Reid, R., Wodchis, W. P., & Tang, T. (2025). Exploring The Impact Of An Electronic Health Record Implementation On User Experiences Across Clinical Programmes In A Large Canadian Community Hospital: A Qualitative Study. *Bmj Open*, 15(4), E095771. <https://doi.org/10.1136/Bmjopen-2024-095771>
- Vázquez, S. R. (2022). The Use Of Adkar To Instil Change In The Accessibility Of University Websites. *Proceedings Of The 19th International Web For All Conference*, 1–5.
- Viegas, I. S. (2024). The Role Of Information Technology In Improving The Quality Of Health Services In Hospitals. *Journal Of Social Science (Joss)*, 3(7), 1561–1571. <https://doi.org/10.57185/Joss.V3i7.347>
- Xiao, H. (2024). Employee Role Transformation And Adaptation In Digital Transformation: Barriers, Misalignments, And Solutions In Digital Tool Application. *Journal Of Applied Economics And Policy Studies*, 13(1), 33–38. <https://doi.org/10.54254/2977-5701/13/2024115>
- Yuli Alam, & M Bambang Purwanto. (2025). Kesiapan Sumber Daya Manusia Dalam Menghadapi Implementasi Teknologi Digital. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(3), 774–786. <https://doi.org/10.55606/Jempper.V4i3.5223>
- Zavacká, S., & Jankelová, N. (2025). Digital Transformation In Healthcare: A Systematic Review Of Organizational And Managerial Implications. *Doctoral Student Conference At The University Of Finance And Administration 2025: Results Presentation Of Social Science Research With Economic And Financial Effects (12th Annual Conference)*.