

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada era digital telah mendorong transformasi dalam berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan, melalui pemanfaatan teknologi digital dalam proses pelayanan, administratif, dan manajerial organisasi kesehatan (Mauro *et al.*, 2024). teknologi informasi pada era digital saat ini menimbulkan perubahan mendasar pada berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Transformasi digital menuntut organisasi, khususnya rumah sakit, untuk mampu beradaptasi dalam memanfaatkan sistem informasi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Akan tetapi, implementasi sistem berbasis teknologi seperti *human resource information system* (HRIS) tidak senantiasa berjalan optimal, sebab masih terdapat variasi kemampuan pegawai dalam menguasai teknologi serta tingkat kesiapan dalam menghadapi perubahan sistem kerja (Tenggono *et al.*, 2024). Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kinerja administratif pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas organisasi secara efektif.

Sektor kesehatan merupakan salah satu sektor yang memiliki tingkat kompleksitas pelayanan yang tinggi karena berhubungan langsung dengan keselamatan pasien, kecepatan pelayanan, serta ketepatan pengelolaan informasi (Puspitaning Ati, 2024). Berbeda dengan sektor lainnya, rumah sakit dituntut mampu memberikan pelayanan secara cepat, akurat, dan berkesinambungan sehingga membutuhkan dukungan sistem informasi yang terintegrasi (Wahyuni *et al.*, 2024). Oleh karena itu, transformasi digital di sektor kesehatan menjadi salah

satu prioritas pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan penguatan kapasitas sumber daya manusia.

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Kesehatan telah menetapkan transformasi digital sebagai salah satu pilar utama Transformasi Sistem Kesehatan Indonesia. Melalui implementasi platform SATUSEHAT dan digitalisasi pengelolaan sumber daya manusia kesehatan, rumah sakit dituntut untuk meningkatkan pemanfaatan sistem informasi, kompetensi digital pegawai, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan teknologi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya berfokus pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dalam mendukung efektivitas pelayanan kesehatan.

Salah satu bentuk implementasi transformasi digital di bidang sumber daya manusia adalah penggunaan Human Resource Information System (HRIS). HRIS berperan dalam mengelola data kepegawaian, absensi, penilaian kinerja, hingga penyediaan informasi secara cepat dan akurat sehingga mendukung efektivitas administrasi rumah sakit. Namun, keberhasilan implementasi HRIS tidak hanya bergantung pada kecanggihan sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh kompetensi digital pegawai dalam memanfaatkan teknologi secara optimal. Pegawai yang memiliki kompetensi digital yang baik akan lebih mudah mengoperasikan sistem informasi, memahami teknologi baru, dan menyelesaikan pekerjaan administratif secara efektif dan efisien.

Selain penggunaan HRIS dan kompetensi digital, kemampuan adaptasi merupakan faktor yang tidak kalah penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital di rumah sakit. Kemampuan adaptasi memungkinkan pegawai menerima perubahan, mempelajari teknologi baru, serta menyesuaikan cara kerja

dengan sistem yang diterapkan organisasi. Dengan demikian, pemanfaatan HRIS dan kompetensi digital yang didukung oleh kemampuan adaptasi yang baik diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas administratif serta mendorong peningkatan kinerja administratif pegawai.

Kinerja administratif pegawai merupakan salah satu faktor yang menentukan efektivitas operasional rumah sakit. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011, kinerja pegawai diukur melalui aspek kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efisiensi biaya, kemampuan bekerja mandiri, dan perilaku kerja. Dalam konteks rumah sakit, pencapaian kinerja administratif yang optimal menjadi sangat penting karena berpengaruh terhadap kelancaran proses pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja administratif perlu didukung oleh penggunaan HRIS, kompetensi digital, serta kemampuan adaptasi pegawai terhadap perubahan sistem kerja berbasis digital.

Rumah sakit dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan organisasi jasa yang memiliki proses administrasi yang kompleks. Selain memberikan pelayanan medis, rumah sakit juga harus mengelola berbagai aktivitas administratif, seperti pengelolaan data kepegawaian, penjadwalan tenaga kesehatan, administrasi pasien, hingga pelaporan kepada pemerintah. Kompleksitas tersebut menyebabkan keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kompetensi digital dan kemampuan adaptasi pegawai dalam menjalankan tugas administrasi.

Berdasarkan karakteristik tersebut, penelitian difokuskan pada rumah sakit tipe B di Kota Bandung karena memiliki kompleksitas pelayanan dan administrasi yang lebih tinggi dibandingkan rumah sakit dengan tipe di bawahnya.

Tabel 1. 1
Daftar Rumah Sakit Tipe B di Kota Bandung Tahun 2026

No	Rumah Sakit	Tipe Rumah Sakit	Status
1	Rumah Sakit Advent Bandung	Tipe B	Swasta
2	RS Al-Islam Bandung	Tipe B	Swasta
3	Santosa Hospital Bandung Central	Tipe B	Swasta
4	RS Santo Borromeus Bandung	Tipe B	Swasta
5	RS Santo Yusuf	Tipe B	Swasta

Sumber : SIRS Online Kementerian Kesehatan RI Tahun 2025

Berdasarkan data SIRS Kementerian Kesehatan RI Tahun 2025 pada Tabel 1.1, Kota Bandung memiliki beberapa rumah sakit swasta tipe B yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Rumah sakit tipe B dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki kompleksitas pelayanan yang lebih tinggi dibandingkan rumah sakit tipe C dan D. Rumah sakit tipe B menyelenggarakan pelayanan spesialis dan subspesialis, memiliki jumlah pegawai yang lebih banyak, serta volume administrasi yang lebih kompleks sehingga membutuhkan pengelolaan sumber daya manusia dan sistem informasi yang lebih efektif. Kondisi tersebut menjadikan rumah sakit tipe B relevan untuk mengkaji pengaruh penggunaan HRIS, kompetensi digital, kemampuan adaptasi, dan kinerja administratif pegawai.

Kota Bandung dipilih karena merupakan salah satu kota besar di Provinsi Jawa Barat yang memiliki perkembangan sektor kesehatan yang pesat serta jumlah rumah sakit tipe B yang relatif banyak. Kondisi tersebut menciptakan persaingan mutu pelayanan yang tinggi sehingga setiap rumah sakit dituntut meningkatkan efektivitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas.

Berdasarkan karakteristik tersebut, peneliti memilih Rumah Sakit Advent Bandung sebagai objek penelitian karena dinilai mampu merepresentasikan kondisi

rumah sakit swasta tipe B yang telah menerapkan digitalisasi administrasi namun masih menghadapi tantangan dalam optimalisasi pemanfaatan teknologi oleh sumber daya manusianya.

Tabel 1.2
Jumlah Kunjungan Pasien Rumah Sakit Advent Bandung Tahun 2024–2025

Tahun	BPJS	Non-BPJS	Total Kunjungan
2024	126.618	14.231	191.723
2025	153.543	13.678	213.535

Sumber: Data Sekunder Rumah Sakit Advent Bandung Tahun 2025.

Berdasarkan Tabel 1.2, jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Advent Bandung meningkat dari 191.723 kunjungan pada tahun 2024 menjadi 213.535 kunjungan pada tahun 2025, atau mengalami peningkatan sekitar 11,38%. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa aktivitas pelayanan dan administrasi rumah sakit semakin tinggi sehingga beban kerja administratif pegawai juga semakin meningkat. Kondisi ini menuntut rumah sakit untuk memiliki pengelolaan administrasi yang cepat, akurat, dan efisien melalui pemanfaatan Human Resource Information System (HRIS), serta didukung oleh kompetensi digital dan kemampuan adaptasi pegawai agar pelayanan kepada pasien dapat berjalan secara optimal.

Selain tingginya jumlah kunjungan pasien, kualitas pelayanan rumah sakit juga menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk penilaian tersebut dapat dilihat melalui rating pelayanan yang diberikan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan gambaran mengenai tingkat pelayanan pada beberapa rumah sakit swasta tipe B di Kota Bandung sebagai bahan perbandingan, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.3.

Tabel 1. 3
Rating Pelayanan Digital Rumah Sakit Tipe B di Kota Bandung

No	Rumah Sakit	Rating Pelayanan
1	RS Santo Borromeus Bandung	4,5/5
2	Santosa Hospital Bandung Center	4,6/5
3	RS Al-Islam Bandung	4,5/5
4	Rumah Sakit Santo Yusup	4,6/5
5	Rumah Sakit Advent	4,4/5

Sumber: Google Reviews dan website resmi rumah sakit (2026).

Berdasarkan Tabel 1.3, Rumah Sakit Advent Bandung memperoleh rating pelayanan sebesar 4,4/5, sedikit lebih rendah dibandingkan beberapa rumah sakit swasta tipe B lainnya di Kota Bandung, yaitu RS Santo Borromeus Bandung (4,5/5), Santosa Hospital Bandung Center (4,6/5), RS Al-Islam Bandung (4,5/5), dan RS Santo Yusup (4,6/5). Meskipun perbedaan rating tersebut tidak terlalu besar, kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat peluang bagi Rumah Sakit Advent Bandung untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat kualitas pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh efektivitas proses administrasi, maka kinerja administratif pegawai menjadi salah satu aspek yang perlu mendapat perhatian dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, Rumah Sakit Advent Bandung dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe B di Kota Bandung yang telah menerapkan digitalisasi administrasi kepegawaian melalui Human Resource Information System (HRIS). Namun, berdasarkan hasil observasi awal dan pra-survei masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti belum optimalnya pemanfaatan HRIS, kesulitan pegawai dalam beradaptasi terhadap sistem kerja berbasis digital, serta belum optimalnya kinerja administratif pegawai. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara penerapan teknologi dengan kesiapan sumber daya manusia sehingga Rumah Sakit Advent Bandung dinilai relevan sebagai objek penelitian..

Berdasarkan fenomena tersebut, diperlukan data awal yang dapat menggambarkan kondisi kinerja administratif pegawai di Rumah Sakit Advent Bandung secara lebih spesifik. Oleh karena itu, peneliti melakukan pra-survei terhadap 30 pegawai administratif sebagai langkah awal untuk mengidentifikasi kondisi kinerja administratif pegawai sebelum dilakukan penelitian lebih lanjut. Pra-survei ini disusun berdasarkan indikator kinerja administratif yang digunakan dalam penelitian, yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas kerja, kerja sama, dan tanggung jawab. Adapun hasil pra-survei kinerja administratif pegawai di Rumah Sakit Advent Bandung disajikan pada Tabel 1.4:

Tabel 1. 4
Hasil Pra-Survei Variabel Kinerja Pegawai di Rumah Sakit Advent Bandung

Variabel	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Total Skor	Rata-Rata Skor
		SS	S	KS	TS	SS		
		5	4	3	2	1		
Kinerja Pegawai	Kualitas Kerja	6	10	6	6	2	102	3,40
	Inisiatif Kerja	3	6	9	10	2	88	2,93
	Kerja Sama	5	9	11	4	1	103	3,43
	Tanggung Jawab	2	5	11	10	2	85	2,83
	Kuantitas	6	7	8	7	2	98	3,26
Skor rata-rata Kinerja Pegawai								3,1
Total = Nilai X Frekuensi								
Rata-rata = Jumlah Skor: Jumlah Responden (30 Orang)								
Skor Rata-rata = Jumlah Rata-rata: Jumlah Pernyataan								

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survei oleh peneliti (2026)

Berdasarkan hasil pra-survei kinerja administratif pegawai terhadap 30 pegawai Rumah Sakit Advent Bandung yang disajikan pada Tabel 1.4, diperoleh skor rata-rata kinerja pegawai sebesar 3,1. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja administratif pegawai masih belum optimal sehingga masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian. Apabila dilihat dari masing-masing dimensi, dimensi tanggung jawab memperoleh skor rata-rata terendah yaitu sebesar 2,83, diikuti oleh dimensi inisiatif kerja sebesar 2,93. Sementara itu, dimensi kerja sama memperoleh skor rata-rata sebesar 3,43, kualitas kerja sebesar 3,40, dan

kuantitas kerja sebesar 3,26. Hasil pra-survei tersebut sejalan dengan fenomena yang telah dipaparkan sebelumnya, yaitu Rumah Sakit Advent Bandung memiliki rating pelayanan yang lebih rendah dibandingkan beberapa rumah sakit swasta tipe B di Kota Bandung. Oleh karena itu, kondisi kinerja administratif pegawai perlu mendapat perhatian sebagai salah satu aspek yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit.

Permasalahan mengenai kinerja administratif pegawai merupakan isu yang banyak mendapat perhatian, terutama pada organisasi yang bergerak di sektor pelayanan kesehatan. Kinerja administratif yang optimal berperan penting dalam mendukung kelancaran proses administrasi serta peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu memahami berbagai faktor yang dapat memengaruhi kinerja administratif pegawai sebagai dasar dalam menyusun strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui kajian terhadap hasil penelitian terdahulu guna memperoleh informasi mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja administratif pegawai.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa bahwa kinerja administratif tidak dipengaruhi oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan hasil dari interaksi kompleks yang berpusat pada teknologi dan kapasitas individu. Ateeq *et al.* (2025) dalam jurnal *Frontiers in Communication* mengonfirmasi bahwa penerapan sistem informasi sumber daya manusia (*Human Resource Information System / HRIS*) terbukti memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi kinerja pegawai. Tondeur *et al.* (2023) menegaskan bahwa penguasaan kompetensi digital memegang peranan krusial dalam mengoptimalkan penyelesaian tugas-tugas

administratif berbasis teknologi. Pendapat tersebut diperkuat oleh Widodo *et al.* (2023) yang menyoroti pentingnya kemampuan adaptasi pegawai dalam menghadapi transformasi sistem kerja modern. Di sisi lain, efektivitas sistem dan individu tersebut turut ditopang oleh faktor pendukung operasional harian, di mana Pramukty & Faeni (2022) menyatakan bahwa penataan beban kerja yang proporsional dan penegakan disiplin kerja berfungsi sebagai elemen esensial yang menjaga kestabilan mutu kinerja administratif.

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini tidak langsung menetapkan variabel penelitian secara kaku, melainkan terlebih dahulu mengidentifikasi sejumlah faktor yang relevan dengan kondisi empiris yang terjadi pada Rumah Sakit Advent Bandung. Untuk memperoleh gambaran awal mengenai faktor-faktor yang paling dominan dirasakan dan berpengaruh terhadap kinerja administratif, peneliti melakukan pra-survei terhadap pegawai administrasi di Rumah Sakit Advent Bandung dengan mengacu pada faktor-faktor yang telah banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya. Adapun rekapitulasi hasil pra-survei terkait faktor-faktor tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. 5
Hasil Pra-Survei Terkait Faktor-Faktor Yang Diduga Dapat Mempengaruhi Kinerja Administratif Pegawai Pada Rumah Sakit Advent Bandung

No	Variabel	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Rata-Rata Skor
			SS	S	KS	TS	SS		
			5	4	3	2	1		
1	Disiplin Kerja	Absensi	11	15	3	1	0	126	4,2
		Ketepatan Waktu	13	14	2	0	1	128	4,26
		TanggungJawab	15	10	4	1	0	129	4,3
Skor Rata-rata Disiplin Kerja								4,25	
2	Beban Kerja	Mental	7	13	6	3	1	112	3,73
		Waktu	8	10	8	3	1	111	3,7
		Fisik	10	12	6	2	0	120	4,0
Skor Rata-rata Beban Kerja								3,81	
3		Kemudaan Penggunaan	6	6	9	7	2	97	3,23

No	Variabel	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Rata-Rata Skor
			SS	S	KS	TS	SS		
			5	4	3	2	1		
	Sistem Informasi SDM	Kegunaan	5	9	11	5	0	104	3,46
		Kesesuaian Fitur Sistem	2	5	12	8	3	85	2,83
Skor Rata-Rata Sistem Informasi Sumber Daya Manusia									3,17
4	Kompetensi Digital	Keterampilan	3	7	9	10	1	91	3,03
		Pengetahuan	4	8	7	9	2	93	3,10
		Peran Sosial	3	7	12	7	1	94	3,13
Skor Rata-Rata Kompetensi									3,09
5	Kemampuan Adaptasi	Adaptasi Perubahan	3	10	11	3	3	97	3,23
		Kemampuan Belajar	4	7	10	7	2	94	3,13
		Fleksibilitas Kerja	6	4	10	6	4	92	3,06
		Pemecahan Masalah	5	7	8	7	3	94	3,13
		Penyesuaian Prilaku	3	5	11	9	2	88	2,93
Skor Rata-Rata Kemampuan Adaptasi									3,10
Total = Nilai X Frekuensi									
Rata-rata = Jumlah Skor: Jumlah Responden (30 Orang)									
Skor Rata-rata = Jumlah Rata-rata: Jumlah Pernyataan									

Sumber: Hasil Olah Data Pra-Survei 2026

Berdasarkan Tabel 1.5, pemilihan variabel Sistem Informasi SDM (HRIS), kompetensi digital, dan kemampuan adaptasi dalam penelitian ini didasarkan pada hasil pra-survei yang menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki skor rata-rata yang relatif lebih rendah dibandingkan variabel lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan sistem informasi, penguasaan digital, serta tingkat adaptabilitas pegawai merupakan aspek yang masih perlu mendapat perhatian lebih karena berpotensi menjadi sumber permasalahan dalam operasional administrasi di Rumah Sakit Advent Bandung.

Variabel dengan skor rata-rata tertinggi adalah disiplin kerja, yaitu sebesar 4,25. Hal ini menandakan bahwa pegawai administrasi Rumah Sakit Advent Bandung merasakan adanya tingkat kepatuhan, ketepatan waktu, dan rasa tanggung jawab yang cukup baik dalam menjalankan tugas sehari-hari. Disiplin kerja yang positif tercermin

dari kesadaran pegawai dalam mematuhi absensi dan aturan instansi. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara internal, kepatuhan dan kedisiplinan pegawai tergolong kondusif dan mendukung kelancaran pekerjaan. Di sisi lain, variabel beban kerja juga memiliki skor rata-rata yang cukup tinggi, yakni sebesar 3,81, yang menandakan bahwa beban kerja dirasakan nyata oleh pegawai dalam menjalankan tugas administratif.

Di sisi lain, hasil pra-survei menunjukkan bahwa terdapat dua variabel dengan skor rata-rata terendah, yaitu Sistem Informasi SDM (3,17) dan kompetensi digital (3,09). Kondisi ini mengindikasikan bahwa pegawai belum sepenuhnya merasakan dukungan sistem informasi yang optimal, serta keterampilan digital mereka masih terbatas dalam menghadapi transformasi kerja. Akibatnya, muncul celah operasional antara tuntutan digitalisasi dengan kapasitas sistem serta kesiapan individu pegawai administrasi di Rumah Sakit Advent Bandung.

Kondisi rendahnya penggunaan Sistem Informasi SDM (HRIS) serta kompetensi digital turut berdampak pada kemampuan adaptasi pegawai yang bertindak sebagai variabel mediasi, di mana pra-survei mencatatkan skor rata-rata sebesar 3,10. Menurut Utami & Sunaryo (2026), dinamika kerja yang tinggi mewajibkan pegawai agar cepat menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi serta sistem yang berlaku. Lebih lanjut, riset tersebut menegaskan bahwa tingkat adaptabilitas individu berperan sentral dalam menjaga efektivitas kinerja di tengah perubahan operasional. Apabila pemanfaatan HRIS dan keahlian digital belum berjalan maksimal, kapasitas adaptasi pegawai berisiko menurun serta menghambat kinerja administratif. Untuk memahami lebih lanjut mengenai sistem informasi SDM (HRIS) di Rumah Sakit Advent Bandung, dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 1. 6
Hasil Pra-Survei Kemampuan Adaptasi pada Rumah Sakit Advent Bandung

Dimensi	Pernyataan	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Rata-Rata Skor
		SS	S	KS	TS	SS		
		5	4	3	2	1		
Kemampuan Adaptasi	Adaptasi Perubahan	3	10	11	3	3	97	3,23
	Kemampuan Belajar	4	7	10	7	2	94	3,13
	Fleksibilitas Kerja	6	4	10	6	4	92	3,06
	Penyesuaian Prilaku	3	5	11	9	2	88	2,93
Skor Rata-Rata Kemampuan Adaptasi								3,10
Total = Nilai X Frekuensi Rata-rata = Jumlah Skor: Jumlah Responden (30 Orang) Skor Rata-rata = Jumlah Rata-rata: Jumlah Pernyataan								

Sumber: Hasil Olah Data Pra-Survei 2026

Berdasarkan Tabel 1.6, nilai rata-rata terendah pada variabel kemampuan adaptasi dimiliki oleh dimensi penyesuaian perilaku sebesar 2,93 dan fleksibilitas kerja sebesar 3,06. Rendahnya skor penyesuaian perilaku menunjukkan bahwa pegawai administrasi masih menghadapi kendala dalam menyesuaikan diri dengan kebiasaan atau pola baru akibat transformasi sistem, sementara skor fleksibilitas kerja yang rendah mengindikasikan bahwa pegawai belum sepenuhnya sigap dalam menghadapi perubahan alur dan dinamika tugas sehari-hari di Rumah Sakit Advent Bandung.

Faktor selanjutnya yang diduga memengaruhi kinerja administrasi pegawai adalah pemanfaatan Sistem Informasi SDM (HRIS) dalam membantu pengelolaan data personel, mempercepat alur kerja, dan memudahkan tugas operasional harian. Menurut Sianipar *et al.* (2026), sistem terintegrasi ini dirancang untuk menyajikan data secara akurat dan cepat, mengefisiensikan administrasi, serta mendukung kelancaran manajemen sumber daya manusia di organisasi. Pandangan tersebut diperkuat oleh Siddique *et al.* 2025) yang menyatakan bahwa efektivitas HRIS mampu meningkatkan kualitas layanan administratif, mempercepat proses kerja, dan memperkuat fleksibilitas pegawai di tengah dinamika kerja, di mana sistem

yang kurang optimal berpotensi menghambat kinerja akibat kendala pemanfaatan fitur teknologi. Untuk memahami lebih lanjut mengenai kompetensi digital di Rumah Sakit Advent Bandung, dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 1. 7
Hasil Pra Survei Kompetensi Digital Pada RS Advent Bandung

Dimensi	Pernyataan	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Rata-Rata Skor
		SS	S	KS	TS	SS		
		5	4	3	2	1		
Sistem Informasi SDM	Kemudahan Penggunaan	6	6	9	7	2	97	3,23
	Kegunaan	5	9	11	5	0	104	3,46
	Kesesuaian Fitur Sistem	2	5	12	8	3	85	2,83
Skor Rata-Rata Sistem Informasi Sumber Daya Manusia								3,17
Total = Nilai X Frekuensi								
Rata-rata = Jumlah Skor: Jumlah Responden (30 Orang)								
Skor Rata-rata = Jumlah Rata-rata: Jumlah Pernyataan								

Sumber: Hasil Olah Data Pra-Survei 2026

Berdasarkan Tabel 1.7, hasil pra-survei menunjukkan bahwa dimensi kesesuaian fitur sistem memiliki skor rata-rata terendah sebesar 2,83. Hal ini mengindikasikan bahwa fitur pada Sistem Informasi SDM (HRIS) belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan operasional pegawai administrasi di Rumah Sakit Advent Bandung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan HRIS masih perlu dioptimalkan agar mampu mendukung efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas administratif serta meningkatkan kinerja pegawai.

Faktor lain yang diduga berpengaruh terhadap kinerja administrasi pegawai adalah kompetensi digital, yang mencakup kemampuan pegawai dalam menguasai dan mengoperasikan teknologi untuk mendukung kelancaran tugas operasional sehari-hari. Menurut Sianipar *et al.* (2026), pemanfaatan teknologi yang terintegrasi berperan penting dalam menyajikan keakuratan data secara

cepat, mengefisiensikan administrasi, serta mendukung manajemen sumber daya manusia. Pandangan tersebut diperkuat oleh Tondeur *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa penguasaan digital yang efektif mampu meningkatkan kualitas layanan, mempercepat alur kerja, dan memperkuat fleksibilitas pegawai di lingkungan kerja yang dinamis. Berdasarkan hasil pra-survei di Rumah Sakit Advent Bandung, kompetensi digital memperoleh skor rata-rata sebesar 3,09, yang menunjukkan bahwa pegawai belum sepenuhnya merasakan keselarasan optimal antara keterampilan digital dan kebutuhan operasional. Untuk memahami lebih lanjut mengenai kemampuan adaptasi di Rumah Sakit Advent Bandung, dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 1. 8
Hasil Pra-Survei Kemampuan Adaptasi pada Rumah Sakit Advent Bandung

Dimensi	Pernyataan	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Rata-Rata Skor
		SS	S	KS	TS	SS		
		5	4	3	2	1		
Kompetensi Digital	Keterampilan	3	7	9	10	1	91	3,03
	Pengetahuan	4	8	7	9	2	93	3,10
	Peran Sosial	3	7	12	7	1	94	3,13
Skor Rata-Rata Kompetensi								3,09
Total = Nilai X Frekuensi								
Rata-rata = Jumlah Skor: Jumlah Responden (30 Orang)								
Skor Rata-rata = Jumlah Rata-rata: Jumlah Pernyataan								

Sumber; Hasil Olah Data Pra-Survei 2026

Berdasarkan Tabel 1.8, hasil pra-survei menunjukkan bahwa dimensi keterampilan memiliki skor rata-rata terendah sebesar 3,03. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai administrasi belum sepenuhnya menguasai penggunaan perangkat digital dalam mendukung penyelesaian tugas sehari-hari di Rumah Sakit Advent Bandung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kompetensi digital, khususnya pada aspek keterampilan, masih perlu ditingkatkan agar pemanfaatan teknologi dapat mendukung efektivitas dan efisiensi kinerja administratif pegawai.

Memperhatikan berbagai faktor yang memengaruhi kinerja administratif pegawai, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penggunaan Sistem Informasi SDM (HRIS) dan kompetensi digital tidak hanya berpengaruh secara langsung terhadap kinerja, tetapi juga melalui kemampuan adaptasi. Dalam penelitian ini, kemampuan adaptasi diposisikan sebagai variabel mediasi yang menjembatani pengaruh HRIS dan kompetensi digital terhadap kinerja administratif pegawai di Rumah Sakit Advent Bandung. Dengan demikian, semakin optimal pemanfaatan HRIS dan semakin baik kompetensi digital yang didukung oleh kemampuan adaptasi pegawai, maka semakin tinggi pula kinerja administratif yang dihasilkan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah dilakukan untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kinerja administratif pegawai, namun hasil yang diperoleh masih menunjukkan ketidak konsistenan temuan. Pada variabel penggunaan Sistem Informasi SDM (HRIS), penelitian yang dilakukan oleh Alfiansyah *et al.* (2026) menunjukkan bahwa penggunaan HRIS berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja administratif, karena integrasi sistem yang baik mampu mempercepat proses pengolahan data. Sebaliknya, penelitian oleh Siddique *et al.* (2025) menemukan bahwa penggunaan HRIS tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja administratif, karena efektivitas sistem sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur serta keselarasan fitur dengan kebutuhan operasional organisasi.

Pada variabel kompetensi digital, penelitian yang dilakukan oleh Emilia & Soemaryani (2025) menunjukkan bahwa kompetensi digital berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai melalui penguasaan

keterampilan teknis dan pemanfaatan teknologi yang optimal dalam menyelesaikan tugas operasional. Sebaliknya, penelitian oleh Fenda *et al.* (2026) menemukan bahwa kompetensi digital tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, karena efektivitas penerapan teknologi sangat bergantung pada kesiapan individu serta adanya faktor pendukung lain di lingkungan kerja.

Sementara itu, pada variabel kemampuan adaptasi, penelitian oleh Sabuhari *et al.* (2022) menemukan bahwa kemampuan adaptasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai serta mampu memediasi pengaruh kompetensi sosial terhadap kinerja pegawai. Sejalan dengan itu, Azmi *et al.* (2025) juga membuktikan bahwa kemampuan adaptasi berperan sebagai variabel mediasi yang secara signifikan menjembatani pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan temuan tersebut, penelitian oleh Almahatma *et al.* (2025) menyatakan bahwa kemampuan adaptasi tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai, melainkan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa peran kemampuan adaptasi sebagai variabel mediasi masih belum konsisten, sehingga perlu dikaji lebih lanjut dalam hubungan antara Human Resource Information System (HRIS), kompetensi digital, dan kinerja administratif pegawai.

Perbedaan temuan pada penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengaruh *Human Resource Information System* (HRIS), kompetensi digital, dan kemampuan adaptasi terhadap kinerja administratif pegawai masih menunjukkan hasil yang beragam serta bergantung pada konteks dan objek penelitian yang digunakan. Oleh karena itu, penelitian ini menyajikan *gap analysis* sebagai

ringkasan hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya pengaruh maupun tidak adanya pengaruh antarvariabel, sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1.9
Identifikasi *Research Gap*

No	Peneliti, Judul, dan Tahun	Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja administratif			
		Variabel	-	+	Objek
1	Fitriyani <i>et al.</i> (2024). <i>The Effectiveness of Using Human Resource Information System on the Performance of Employees at Hermina Arcamanik Hospital</i>	Sistem Informasi SDM (HRIS)		✓	RS Hermina Arcamanik, Bandung
2	Farizal <i>et al.</i> (2025) – <i>Determinant of Hospital Employees Performances: A Dynamic Capability Theory Perspective with Electronic Information System Moderation</i>	Kemampuan Adaptasi	-		RSUD Provinsi Sumatera Selatan
3	Ulum & Wulansari (2025) – <i>The Influence of Digital Leadership and Digital Competence on Employee Performance Mediated by Job Satisfaction in Health Services in Tarakan City</i>	Kompetensi Digital	-		Puskesmas
4	Mardiananingrum <i>et al.</i> (2025) – <i>Digital Competence dan Knowledge Sharing terhadap Individual Performance di RS Rahman Rahim Sukodono</i>	Kompetensi Digital		✓	RS Rahman Rahim Sukodono
5	Naufal, Sutrisna, & Rahwana (2022) – <i>The Effect of Emotional Quotient and Adaptability on Performance of the Tasikmalaya Health Office Employees</i>	Kemampuan Adaptasi		✓	Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya, Jawa Barat

Sumber: Data Diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan hasil gap analysis yang disajikan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa hubungan antara Human Resource Information System (HRIS), kompetensi digital, kemampuan adaptasi, dan kinerja administratif pegawai masih menunjukkan hasil yang beragam dan belum konsisten. Beberapa penelitian menemukan bahwa HRIS dan kompetensi digital berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sedangkan penelitian lainnya menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut belum mampu memberikan pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap

kinerja. Perbedaan temuan tersebut mengindikasikan bahwa HRIS dan kompetensi digital belum tentu secara langsung memengaruhi kinerja pegawai, tetapi pengaruhnya dimungkinkan terjadi melalui faktor lain yang menjembatani hubungan tersebut, salah satunya kemampuan adaptasi. Penerapan HRIS dan penguasaan kompetensi digital tidak hanya membutuhkan kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi, tetapi juga kemampuan untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan sistem, prosedur, dan cara kerja. Oleh karena itu, penelitian ini menempatkan kemampuan adaptasi sebagai variabel mediasi untuk menguji apakah HRIS dan kompetensi digital dapat memengaruhi kinerja administratif pegawai melalui kemampuan adaptasi pada Rumah Sakit Advent Bandung.

Secara teoritis, kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kemampuan adaptasi memiliki peran penting dalam menjelaskan bagaimana HRIS dan kompetensi digital dapat meningkatkan kinerja administratif pegawai. Hal ini didukung oleh penelitian Fernanda & Larassaty (2024) yang menunjukkan bahwa kemampuan adaptasi berperan sebagai variabel mediasi dalam menjelaskan hubungan antara perubahan organisasi dan kinerja individu. Oleh karena itu, diperlukan pengujian lebih lanjut mengenai peran kemampuan adaptasi sebagai variabel mediasi, khususnya pada lingkungan rumah sakit yang memiliki karakteristik pekerjaan berbasis teknologi.

Oleh karena itu, diperlukan penelitian lanjutan untuk memperoleh bukti empiris yang lebih spesifik sesuai dengan kondisi di lapangan, khususnya pada pegawai administratif di Rumah Sakit Advent Bandung sebagai salah satu rumah sakit yang telah menerapkan sistem informasi berbasis digital dalam pengelolaan sumber daya manusia. Berdasarkan latar belakang, fenomena yang

terjadi di lapangan, serta teori dan hasil penelitian terdahulu yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi SDM (*Human Resource Information System*/HRIS) dan Kompetensi Digital terhadap Kinerja Administratif Pegawai melalui Kemampuan Adaptasi sebagai Variabel Mediasi di Rumah Sakit Advent Bandung."**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti melakukan identifikasi dan perumusan permasalahan penelitian terkait Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (HRIS), Kompetensi Digital, Kemampuan Adaptasi, serta Kinerja Administratif Pegawai. Identifikasi masalah diperoleh dari kajian mendalam terhadap latar belakang penelitian, sedangkan rumusan masalah menggambarkan isu-isu pokok yang menjadi fokus penelitian. Selanjutnya, rumusan masalah tersebut akan dijawab melalui proses penelitian yang dilaksanakan.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan hasil pra-survei yang diperoleh, maka permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Sistem Informasi Sumber Daya Manusia
 - a. Beberapa aspek pada HRIS belum mencapai tingkat optimal, khususnya dalam hal kesesuaian fitur sistem dengan kebutuhan kerja pegawai
 - b. Pemanfaatan HRIS untuk mendukung pekerjaan administratif pegawai belum berjalan secara maksimal.

2. Kompetensi Digital

- a. Keterampilan digital pegawai dalam mengoperasikan teknologi kerja masih memerlukan peningkatan
- b. Pemahaman dan penguasaan teknologi digital dalam mendukung pekerjaan administratif belum optimal

3. Kemampuan Adaptasi

- a. Masih terdapat pegawai yang belum mampu menyesuaikan diri secara optimal terhadap perubahan sistem kerja dan teknologi
- b. Fleksibilitas serta penyesuaian perilaku kerja terhadap perubahan lingkungan kerja masih perlu ditingkatkan.

4. Kinerja Pegawai

- a. Inisiatif kerja pegawai masih menunjukkan nilai yang relative rendah dibandingkan dimensi kinerja lainnya
- b. Tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan pekerjaan masih perlu ditingkatkan untuk mendukung kinerja administratif yang optimal

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas , maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

- 1. Bagaimana tanggapan pegawai mengenai Penggunaan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (HRIS) dan Kompetensi Digital Pegawai di Rumah Sakit Advent Bandung.
- 2. Bagaimana tanggapan pegawai mengenai Kemampuan Adaptasi dan Kinerja Administratif di Rumah Sakit Advent Bandung.

3. Seberapa besar pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (HRIS) dan Kompetensi Digital terhadap Kemampuan Adaptasi Pegawai di Rumah Sakit Advent Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (HRIS) dan Kompetensi Digital terhadap Kinerja Administratif Pegawai di Rumah Sakit Advent Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh Kemampuan Adaptasi terhadap Kinerja Administratif Pegawai di Rumah Sakit Advent Bandung.
6. Seberapa besar pengaruh pengaruh Kemampuan Adaptasi dalam memediasi pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (HRIS) dan Kompetensi Digital terhadap Kinerja Administratif Pegawai di Rumah Sakit Advent Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Untuk mengetahui tanggapan pegawai mengenai Penggunaan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (HRIS) dan Kompetensi Digital Pegawai di Rumah Sakit Advent Bandung.
2. Untuk mengetahui tanggapan pegawai mengenai Kemampuan Adaptasi dan Kinerja Administratif Pegawai di Rumah Sakit Advent Bandung.
3. Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (HRIS) dan Kompetensi Digital terhadap Kemampuan Adaptasi Pegawai di Rumah Sakit Advent Bandung.

4. Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (HRIS) dan Kompetensi Digital terhadap Kinerja Administratif Pegawai di Rumah Sakit Advent Bandung.
5. Pengaruh Kemampuan Adaptasi terhadap Kinerja Administratif Pegawai di Rumah Sakit Advent Bandung.
6. Peran Kemampuan Adaptasi dalam memediasi pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (HRIS) dan Kompetensi Digital terhadap Kinerja Administratif Pegawai di Rumah Sakit Advent Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan yang akan menggunakan penelitian ini. Semua hasil yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis, seperti yang akan dipaparkan seperti dibawah ini :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya terkait Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (HRIS), Kompetensi Digital, Kemampuan Adaptasi, dan Kinerja Administratif Pegawai. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti berikutnya yang mengkaji topik serupa.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis ini dalam penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain :

1. Bagi Penulis

- a. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya terkait Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (HRIS), Kompetensi Digital, Kemampuan Adaptasi, dan Kinerja Administratif Pegawai
- b. Menambah ilmu pengetahuan dan pemahaman yang belum didapatkan dalam perkuliahan sehari-hari melalui perbandingan antara teori dan praktik di lapangan
- c. Sebagai alat untuk melatih kemampuan dalam menganalisis sebuah masalah

2. Bagi Instansi

- a. Memberikan informasi mengenai kondisi HRIS, Kompetensi Digital, Kemampuan Adaptasi, dan Kinerja Administratif Pegawai di Rumah Sakit Advent Bandung
- b. Menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen dalam meningkatkan kinerja administratif pegawai melalui optimalisasi HRIS, peningkatan kompetensi digital, dan penguatan kemampuan adaptasi
- c. Menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam pengambilan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia di masa mendatang

3. Bagi Pihak Lain

- a. Menjadi referensi tambahan bagi peneliti yang mengkaji bidang serupa
- b. Memberikan informasi dan wawasan mengenai hubungan antara HRIS, Kompetensi Digital, Kemampuan Adaptasi, dan Kinerja Administratif Pegawai

- c. Menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya terkait Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya dalam digitalisasi sumber daya manusia dan peningkatan kinerja pegawai