

# Persepsi Perubahan Organisasi terhadap Stres Psikologis Pegawai Administrasi Rumah Sakit

Dwi Rosmawati<sup>1\*</sup>, Ridho Hanan Asrowi<sup>2</sup>, Gesit Yudha<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Jl. Endro Suratmin, Sukarame, Lampung

<sup>2</sup>Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Lampung, Jl. Dahlia, Labuhan Dalam, Lampung

\*Penulis korespondensi, Surel: [dwirosmawati@radenintan.ac.id](mailto:dwirosmawati@radenintan.ac.id)

## Abstract

Organizational changes in the healthcare sector, including digitalization and process simplification, have significantly transformed the work environment, particularly for administrative staff. This study aims to examine the effect of perceived organizational change (POC) on psychological stress among administrative employees in public hospitals in Bandar Lampung City. The study employed a quantitative approach with a cross-sectional design and involved 92 administrative employees. The POC instrument was developed based on the framework proposed by Rafferty and Griffin and demonstrated strong validity and reliability (Aiken's  $V = 0.79-0.94$ ;  $\alpha = 0.934$ ). Psychological stress was measured using the DASS-42 stress subscale ( $\alpha = 0.872$ ). Logistic regression analysis revealed that perceived organizational change significantly predicted psychological stress ( $p < 0.01$ ), with the dimensions of impact of change and support for change emerging as strong predictors. These findings underscore that employees' perceptions of clarity, support, and planning in organizational change processes play a critical role in determining their psychological well-being. The results have important implications for hospital management in ensuring that organizational change processes are implemented humanely and adaptively.

**Keywords:** administrative digitalization; public hospitals; perceived organisational change; psychological stress

## Abstrak

Perubahan organisasi di sektor kesehatan menuntut digitalisasi, penyederhanaan proses, dan penyesuaian SOP sehingga menimbulkan perubahan signifikan di lingkungan kerja, khususnya bagi pegawai administrasi. Penelitian ini menganalisis pengaruh persepsi perubahan organisasi dengan pendekatan *Perceived Organizational Change* (POC) terhadap stres psikologis pegawai administrasi rumah sakit pemerintah di Kota Bandar Lampung. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional dan melibatkan 92 pegawai administrasi. Instrumen persepsi perubahan organisasi dikembangkan berdasarkan teori Rafferty & Griffin (2006) melalui tahap expert judgement (Aiken's  $V = 0,79-0,94$ ) dan uji coba terhadap 30 responden yang menunjukkan daya beda item memadai ( $r = 0,412-0,762$ ) serta reliabilitas sangat baik ( $\alpha = 0,934$ ). Stres psikologis diukur menggunakan subskala stres (14 aitem) DASS-42 dengan reliabilitas  $\alpha = 0,872$ . Analisis regresi logistik menunjukkan bahwa persepsi perubahan organisasi berpengaruh signifikan terhadap stres psikologis ( $p < 0,01$ ), dengan dimensi *impact of change* dan *support for change* sebagai prediktor kuat. Hasil ini menegaskan bahwa persepsi pegawai terhadap kejelasan, dukungan, dan perencanaan perubahan organisasi sangat menentukan kondisi psikologis mereka. Temuan ini memberi implikasi penting bagi manajemen rumah sakit dalam memastikan proses perubahan organisasi berlangsung humanis dan adaptif.

**Kata kunci:** digitalisasi administrasi; rumah sakit pemerintah; persepsi terhadap perubahan organisasi; stres psikologis

## 1. Pendahuluan

Perubahan organisasi di Indonesia pasca 1998 diarahkan untuk membangun tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan efisien melalui modernisasi proses kerja

serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia (Septian, 2021). Di sektor kesehatan, perubahan ini diwujudkan melalui digitalisasi layanan, penerapan *Electronic Medical Record* (EMR), restrukturisasi jabatan, dan penyesuaian prosedur kerja di rumah sakit pemerintah (Gabrielle, 2024). Perubahan tersebut tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyentuh struktur, proses, dan budaya organisasi, sehingga menuntut pegawai khususnya tenaga administrasi untuk beradaptasi secara cepat dan konsisten (Noor et al., 2025).

Dalam konteks psikologi organisasi, bentuk perubahan organisasi dapat dipahami sebagai bentuk *organizational change* yang berdampak langsung pada persepsi pegawai terhadap lingkungan kerja yang berubah. Rafferty dan Griffin menekankan bahwa perubahan organisasi tidak hanya dilihat dari kebijakan formal, tetapi dari bagaimana pegawai memersepsikan frekuensi perubahan, kejelasan komunikasi, tingkat dukungan organisasi, perencanaan perubahan, serta dampaknya terhadap pekerjaan (Rafferty & Griffin, 2006). Dengan demikian, respons psikologis pegawai terhadap perubahan organisasi sangat dipengaruhi oleh persepsi subjektif mereka terhadap kualitas dan sifat perubahan tersebut—bukan semata-mata oleh kebijakan yang diterapkan (Mursalim et al., 2023).

Berbagai laporan menunjukkan bahwa digitalisasi di fasilitas kesehatan Indonesia memang meningkatkan efisiensi layanan, misalnya pengurangan waktu pelayanan pasien hingga 15–25 menit setelah implementasi EMR (Kurniawan et al., 2025). Namun, di sisi lain, perubahan tersebut menuntut penyesuaian teknis dan administratif yang tidak ringan bagi pegawai administrasi. Beban adaptasi teknologi, peningkatan tuntutan pelaporan digital, serta pergeseran cara kerja seringkali menimbulkan tekanan emosional. Hal ini sejalan dengan literatur mengenai *technostress* yang menjelaskan bahwa perubahan berbasis teknologi dapat menimbulkan *techno-overload* dan *techno-complexity*, terutama ketika pegawai merasa tidak memperoleh dukungan yang memadai (Keshavarz et al., 2025; Wirth et al., 2024).

Dari perspektif *Job Demands–Resources* (JD-R) Model (Bakker & Demerouti, 2017), perubahan organisasi yang cepat dapat meningkatkan tuntutan kerja seperti beban administratif, tuntutan kompetensi digital, ambiguitas peran, maupun tuntutan pencapaian kinerja. Ketika peningkatan *job demands* ini tidak diimbangi oleh *job resources* seperti pelatihan, supervisi, atau komunikasi yang jelas, pegawai akan lebih rentan mengalami stres psikologis. Studi terdahulu telah menunjukkan bahwa perubahan struktur organisasi dan pengetatan sistem penilaian kinerja dapat meningkatkan tekanan psikologis dan *performance pressure* pada pegawai (Luu et al., 2020).

Meskipun penelitian mengenai *technostress* dan dampak digitalisasi telah banyak dilakukan pada tenaga kesehatan seperti perawat dan dokter (Fitriyani et al., 2022; Nulia et al., 2021), kajian yang secara khusus meneliti persepsi pegawai administrasi terhadap perubahan organisasi sebagai bentuk perubahan organisasi masih sangat terbatas. Padahal, pegawai administrasi merupakan aktor kunci yang menjalankan sebagian besar proses digitalisasi, pengarsipan elektronik, penyusunan laporan digital, hingga penyesuaian SOP. Posisi mereka yang berada di garis tengah operasional non-klinis membuat mereka sangat rentan menerima beban psikologis dari perubahan organisasi yang intensif.

Temuan survei pendahuluan terhadap 30 pegawai administrasi di dua rumah sakit pemerintah Kota Bandar Lampung memperkuat urgensi tersebut. Sebanyak 73,3% pegawai melaporkan peningkatan beban kerja setelah digitalisasi, 66,7% mengalami gejala stres seperti kecemasan dan kelelahan emosional, dan hanya 40% yang merasa memperoleh pelatihan

memadai untuk menghadapi perubahan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa persepsi negatif terhadap kejelasan perubahan, kurangnya dukungan organisasi, dan dampak perubahan yang besar dapat menjadi sumber stres psikologis yang signifikan.

Selain itu, penelitian terdahulu telah mengonfirmasi bahwa transformasi digital dan perubahan sistem organisasi berpotensi meningkatkan *technostress* serta beban psikologis pada tenaga kesehatan, kajian spesifik mengenai dampaknya terhadap pegawai administrasi rumah sakit masih sangat terbatas (Keshavarz et al., 2025). Penelitian pada RSUD dr. Rasidin Padang menunjukkan bahwa 63,6% tenaga non kesehatan melaporkan stres akibat lingkungan kerja yang tidak kondusif pasca implementasi sistem baru. Temuan tersebut menegaskan bahwa meskipun perubahan organisasi bertujuan meningkatkan efektivitas, pendekatan yang mengabaikan kesehatan mental justru dapat membuat beban administratif menjadi kontraproduktif. (Fitriyani et al., 2022) Mengingat peran strategis pegawai administrasi sebagai ujung tombak layanan non-klinis, yakni mulai dari rekam medis, kepegawaian, hingga keuangan (Nulia et al., 2021). Upaya menjaga kesejahteraan mental mereka melalui dukungan adaptasi teknologi dan pengelolaan beban kerja yang proporsional menjadi prasyarat penting agar perubahan organisasi tidak justru menciptakan tekanan psikologis yang merugikan institusi dan kualitas pelayanan publik (Chamakiotis et al., 2023).

Penelitian ini difokuskan pada persepsi pegawai administrasi terhadap perubahan organisasi melalui perspektif *Perceived Organizational Change* (POC). Penelitian ini tidak hanya menilai apakah perubahan organisasi dilakukan, tetapi bagaimana pegawai memaknai perubahan tersebut, apakah dianggap jelas, terencana, didukung, dan berdampak pada pekerjaan mereka. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh persepsi perubahan organisasi melalui lima dimensi *Perceived Organizational Change* terhadap stres psikologis pegawai administrasi rumah sakit pemerintah di Kota Bandar Lampung. Penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa persepsi negatif terhadap perubahan birokrasi berhubungan dengan meningkatnya stres psikologis.

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* yang memungkinkan peneliti mengukur variabel independen dan dependen secara simultan pada satu waktu (Sugiyono, 2019). Desain ini dipilih karena sesuai untuk menilai pengaruh *Perceived Organizational Change* (POC) terhadap stres psikologis pegawai administrasi di dua rumah sakit pemerintah di Kota Bandar Lampung, yaitu RSUD Dr. H. Abdul Moeloek dan RSUD A. Dadi Tjokrodipo. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 153 pegawai administrasi yang bekerja pada tiga unit utama, yakni rekam medis, kepegawaian, dan keuangan. Dari populasi tersebut, sebanyak 92 responden dipilih dengan teknik *proportional stratified random sampling*, sehingga distribusi sampel mencerminkan proporsi tiap unit kerja, yaitu 35 responden dari unit rekam medis, 28 dari unit kepegawaian, dan 29 dari unit keuangan. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini mencakup pegawai administrasi aktif dengan masa kerja minimal satu tahun dan bersedia berpartisipasi, sedangkan pegawai yang sedang cuti panjang atau tidak hadir selama proses pengumpulan data dikeluarkan dari sampel. Pengumpulan data dilakukan pada Februari 2025 menggunakan kuesioner cetak dan Google Form dengan pendampingan untuk memastikan pemahaman dan kelengkapan pengisian.

Instrumen penelitian terdiri dari dua skala psikometrik, yaitu skala *Perceived Organisational Change* (POC) dan skala stres psikologis. Skala POC dikembangkan berdasarkan teori Rafferty dan Griffin (2006) yang mencakup lima dimensi persepsi perubahan organisasi, yaitu *frequency of change*, *planning of change*, *communication of change*, *support for change*, dan *impact of change*. Skala ini terdiri dari 28 aitem dengan format Likert lima poin (Rafferty & Griffin, 2006). Untuk memastikan validitas isi, skala ini dinilai oleh tiga pakar psikologi industri dan organisasi melalui teknik *expert judgment*, dan hasil analisis Aiken's V menunjukkan nilai antara 0,79 hingga 0,94, menandakan seluruh aitem valid secara isi. Selanjutnya, dilakukan uji coba pada 30 pegawai administrasi di luar sampel utama untuk menguji validitas konstruk menggunakan teknik *Corrected Item-Total Correlation*, yang menghasilkan 26 aitem dengan koefisien antara 0,34 hingga 0,71. Dua aitem dengan koefisien di bawah 0,30 dieliminasi. Reliabilitas skala diuji menggunakan Cronbach's Alpha dan menunjukkan nilai yang sangat baik pada seluruh dimensi (0,82–0,89), dengan reliabilitas total skala sebesar 0,93.

Instrumen kedua adalah skala stres psikologis yang menggunakan subskala *Stress* dari *Depression Anxiety Stress Scales* (DASS-42) versi Bahasa Indonesia yang terdiri dari 14 item. Skala ini dipilih karena keandalan dan validitasnya telah banyak dibuktikan dalam konteks penelitian psikologi kerja di Indonesia. Uji coba pada 30 responden menunjukkan bahwa seluruh aitem memiliki koefisien korelasi item-total antara 0,39 hingga 0,72. Reliabilitas skala juga sangat tinggi dengan Cronbach's Alpha sebesar 0,91. Skor stres dihitung sebagai skor total, dengan nilai yang lebih tinggi menunjukkan tingkat stres psikologis yang lebih besar.

Seluruh prosedur penelitian telah mendapatkan persetujuan etik dari Komite Etik LP2M Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dengan nomor B.1061/UN.16/L2/TL.01/02/2025. Penelitian dilaksanakan dengan tetap memegang prinsip etika penelitian, seperti menjaga kerahasiaan identitas responden, memberikan hak kepada responden untuk menolak atau menghentikan partisipasi kapan saja, serta memastikan data digunakan hanya untuk kepentingan ilmiah. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 26. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi skor variabel. Uji validitas dan reliabilitas instrumen dilaksanakan menggunakan *expert judgement*, *corrected item-total correlation*, dan Cronbach's Alpha. Selanjutnya, hubungan antara POC dan stres psikologis dianalisis menggunakan korelasi Pearson, dan pengaruh masing-masing dimensi POC dianalisis lebih lanjut dengan regresi linear berganda untuk mengidentifikasi dimensi yang paling berkontribusi terhadap peningkatan stres.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Hasil

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	29	31,5%
Perempuan	63	68,5%
Usia		
20-30 tahun	21	22,8 %
31-40 tahun	37	40,2%

>40 tahun	34	37,0%
Pendidikan		
SMA	29	27,8%
D3/S1	71	72,2 %
Lama Bekerja		
< 5 tahun	34	37,0%
≥ 5 tahun	58	63,0%

Karakteristik responden menunjukkan mayoritas pegawai administrasi adalah perempuan (68,5%), berada pada kelompok usia produktif 31-40 tahun (40,2%), berpendidikan D3/S1 (72,8%), dan memiliki pengalaman kerja ≥5 tahun (63,0%) (Tabel 1). Komposisi ini mencerminkan dominasi tenaga kerja perempuan di sektor administrasi rumah sakit dengan tingkat pendidikan dan pengalaman kerja yang memadai untuk menghadapi tuntutan perubahan organisasi.

**Tabel 2. Kategori Persepsi Perubahan Organisasi (POC) Pegawai**

Kategori POC	Frekuensi	Persentase (%)
Rendah	17	18,5%
Sedang	49	53,3%
Tinggi	26	28,3%
Total	92	100%

Tabel 2. menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai memiliki persepsi sedang terhadap perubahan organisasi (53,3%). Hal ini menunjukkan bahwa pegawai merasakan perubahan, tetapi kualitas perencanaan, kejelasan, dukungan, dan dampaknya dirasakan belum optimal. Sebanyak 18,5% bahkan menilai perubahan sebagai kurang jelas dan minim dukungan.

**Tabel 3. Tingkat Stres Psikologis**

Kategori Stres	Frekuensi	Persentase (%)
Ringan	18	19,6%
Sedang	41	44,6%
Berat	25	27,2%
Sangat Berat	8	8,7%
Total	92	100%

Sebagian besar pegawai administrasi (80,4%) berada pada tingkat stres sedang hingga sangat berat, dengan proporsi tertinggi pada kategori sedang (44,6%) (Tabel 3). Temuan ini menegaskan adanya tekanan psikologis cukup kuat pada pegawai administrasi yang sedang menghadapi perubahan organisasi.

**Tabel 4. Korelasi Pearson dan Regresi antara POC dan Stres Psikologis**

Variabel	r	R <sup>2</sup>	p-value
POC (skor total) – Stres	-0,452	0,39	0,000

Terdapat hubungan negatif signifikan antara persepsi perubahan organisasi (POC) dan stres psikologis ( $r = -0,452$ ;  $p < 0,001$ ). Artinya, semakin positif persepsi pegawai terhadap perubahan (jelas, terencana, didukung), semakin rendah tingkat stres psikologisnya. Sebaliknya, persepsi negatif (perubahan dianggap tiba-tiba, tidak jelas, minim dukungan)

berhubungan dengan peningkatan stres. Model regresi menjelaskan 39% variasi stres psikologis pada pegawai administrasi.

**Tabel 5. Hasil Regresi Linear Berganda: Pengaruh Dimensi POC terhadap Stres**

Dimensi POC	$\beta$	p-value	Keterangan
<i>Frequency of Change</i>	0,181	0,041	Signifikan
<i>Planning of Change</i>	-0,298	0,003	Signifikan
<i>Communication of Change</i>	-0,312	0,002	Faktor Dominan
<i>Support for Change</i>	-0,271	0,006	Signifikan
<i>Impact of Change</i>	0,209	0,028	Signifikan

Hasil regresi menunjukkan bahwa lima dimensi POC berpengaruh signifikan terhadap stres psikologis pegawai ( $p < 0,05$ ). Dimensi *Communication of Change* menjadi faktor paling dominan dengan nilai  $\beta = -0,312$ , yang berarti kejelasan informasi dan komunikasi perubahan merupakan prediktor terkuat penurunan stress. Sebaliknya, *frequency of change* dan *impact of change* memiliki arah positif terhadap stres, menandakan bahwa semakin sering perubahan terjadi dan semakin besar dampak perubahan terhadap tugas, semakin tinggi stres yang dirasakan pegawai.

### 3.2 Pembahasan

Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pegawai terhadap perubahan organisasi (*Perceived Organisational Change/POC*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat stres psikologis mereka (Rafferty & Griffin, 2006). Hasil analisis korelasi menunjukkan hubungan negatif yang kuat antara POC dan stres psikologis, yang berarti semakin positif persepsi pegawai terhadap kualitas perubahan, baik dari aspek kejelasan, perencanaan, frekuensi perubahan, dukungan organisasi, maupun dampak perubahan, semakin rendah tingkat stres psikologis yang mereka alami. Temuan ini didukung oleh hasil regresi linear berganda yang menunjukkan bahwa seluruh dimensi POC berkontribusi signifikan terhadap variasi stres, dengan *communication of change* menjadi faktor paling dominan dalam menurunkan stres, sedangkan *frequency of change* dan *impact of change* berkontribusi meningkatkan stres.

Dominannya dimensi *communication of change* (kejelasan komunikasi perubahan) mengonfirmasi pentingnya informasi yang terbuka dan konsisten dalam proses perubahan organisasi. Menurut Rafferty dan Griffin, komunikasi perubahan yang baik membantu pegawai memahami alasan perubahan, arah perubahan, dan ekspektasi organisasi terhadap mereka (Rafferty & Griffin, 2006). Ketika pegawai memperoleh informasi yang memadai, ketidakpastian berkurang sehingga stres psikologis menurun. Temuan ini sejalan dengan studi *Organisational Change Communication* yang menunjukkan bahwa komunikasi merupakan prediktor utama keberhasilan perubahan dan penentu kesejahteraan psikologis pegawai (Lewis L, 2019). Selain itu, penelitian nasional juga menunjukkan bahwa kejelasan komunikasi dalam proses perubahan berperan penting dalam menurunkan resistensi dan tekanan psikologis pegawai. Penelitian lain menemukan bahwa komunikasi yang transparan dan dua arah selama implementasi kebijakan baru meningkatkan pemahaman pegawai serta menekan kecemasan kerja yang timbul akibat perubahan mendadak. Komunikasi perubahan tidak hanya berfungsi menyampaikan informasi teknis, tetapi juga berperan sebagai sumber dukungan

psikologis yang mampu memitigasi stres, ambiguitas peran, dan tekanan beban kerja selama transisi organisasi berlangsung (Anggarani et al., 2024).

Pada sisi lain, dimensi *frequency of change* dan *impact of change* terbukti meningkatkan stres psikologis. Frekuensi perubahan yang tinggi dapat menimbulkan persepsi instabilitas lingkungan kerja. Pegawai merasa bahwa tuntutan kerja terus berubah dan sulit diprediksi. Kondisi ini menciptakan *change fatigue*, yaitu kelelahan akibat terlalu banyak perubahan dalam waktu singkat (Bernerth, 2018). *Impact of change* yang tinggi, misalnya perubahan beban kerja, prosedur baru, atau tuntutan digitalisasi juga menimbulkan stres karena pegawai harus menyesuaikan diri dengan rutinitas kerja yang berbeda dan tuntutan keterampilan baru (Keshavarz et al., 2025). Hasil ini diperkuat oleh temuan lain yang menunjukkan bahwa perubahan SOP yang terlalu sering meningkatkan tekanan psikologis pegawai karena mereka merasa harus terus beradaptasi dengan aturan baru (Rafki et al., 2023)

Temuan tersebut selaras dengan konsep *technostress*, khususnya dalam konteks digitalisasi administrasi rumah sakit (Tarafdar, 2022). Implementasi sistem seperti SIMRS dan EMR sering menimbulkan *techno-overload*, yaitu beban kerja tambahan akibat tuntutan penggunaan teknologi, serta *techno-complexity*, yaitu perasaan tidak mampu menguasai sistem digital yang kompleks. Hasil penelitian ini konsisten dengan studi yang menemukan bahwa digitalisasi di fasilitas kesehatan meningkatkan efisiensi, namun menciptakan beban adaptasi teknologi yang signifikan bagi pegawai administrasi (Juliansyah, 2025). Penelitian Jeilani dan Hussein (2025) juga menunjukkan bahwa 67,8% pegawai administrasi di rumah sakit pemerintah mengalami kesulitan beradaptasi dengan sistem digital baru, yang pada akhirnya meningkatkan keluhan stres psikologis (Jeilani & Hussein, 2025).

Selain itu, dimensi *planning of change* dan *support for change* berperan besar dalam menurunkan stres. Ketika pegawai menilai bahwa perubahan direncanakan dengan baik melalui tahapan yang jelas, sosialisasi memadai, dan persiapan yang matang, mereka cenderung mengalami stres lebih rendah. Begitu pula pada dimensi *support for change*, dukungan yang memadai dari atasan, pelatihan teknis, serta fasilitas adaptasi digital menjadi sumber daya penting (*job resources*) yang dapat mengurangi dampak negatif *job demands* yang meningkat. Hasil ini mendukung model *Job Demands–Resources* (JD-R), yang menekankan bahwa peningkatan *job demands* akibat perubahan organisasi dapat diredam melalui penyediaan *job resources* yang relevan (Bakker & Demerouti, 2017).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara tuntutan perubahan (*job demands*) dan dukungan organisasi (*job resources*). Pegawai administrasi berada pada posisi dengan beban kerja tinggi serta tuntutan adaptasi teknologi, namun dengan dukungan adaptasi yang belum optimal. Ketidakseimbangan ini menyebabkan tingkat stres psikologis tinggi pada sebagian besar responden. Hal ini diperkuat oleh data deskriptif yang menunjukkan bahwa 80,4% pegawai berada pada kategori stres sedang hingga sangat berat.

Karakteristik responden juga memberi konteks tambahan. Mayoritas responden berpendidikan D3/S1 dan memiliki pengalaman kerja  $\geq 5$  tahun, yang mengindikasikan bahwa stres yang mereka alami bukan disebabkan kurangnya kompetensi dasar atau pengalaman. Sebaliknya, kelompok yang lebih berpengalaman cenderung lebih menyadari konsekuensi perubahan organisasi, termasuk peningkatan beban kerja dan ketidakpastian peran. Hal ini

sejalan dengan pandangan Dwiyanto bahwa perubahan organisasi akan berhasil apabila didukung oleh kesiapan SDM dan strategi komunikasi perubahan yang kuat (Dwiyanto, 2018).

Temuan penelitian ini konsisten dengan studi sebelumnya mengenai dampak perubahan organisasi dan digitalisasi terhadap kesejahteraan pegawai. Misalnya, sebuah studi di RSUD dr. Rasidin Padang melaporkan bahwa 63,6% tenaga non-medis di rumah sakit tersebut mengalami stres pascaimplementasi sistem digital baru (Fitriyani et al., 2022). Sementara itu, penelitian lain menyoroti bahwa pegawai administratif merupakan kelompok paling rentan terhadap stres kerja dalam lingkungan rumah sakit akibat tuntutan administratif yang tinggi dan kurangnya dukungan psikologis (Wiratna & Chei, 2022).

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat relevansi model POC dan JD-R dalam konteks institusi pelayanan kesehatan di negara berkembang. Penelitian ini juga memberikan kontribusi empiris terhadap literatur *technostress* pada pegawai administrasi kelompok yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam penelitian organisasi kesehatan. Secara praktis, temuan mengindikasikan perlunya intervensi manajerial seperti peningkatan pelatihan teknologi, penyusunan strategi komunikasi perubahan yang komprehensif, pendampingan psikologis, serta desain ulang sistem kerja yang meminimalkan dampak kelelahan perubahan (*change fatigue*). Akhirnya, beberapa keterbatasan penelitian ini perlu dicatat, termasuk desain *cross-sectional* yang membatasi interpretasi kausalitas serta penggunaan instrumen *self-report* yang berpotensi bias. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain longitudinal dan memperluas lokasi penelitian agar hasil lebih dapat digeneralisasi.

#### 4. Simpulan

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pegawai terhadap perubahan organisasi (*Perceived Organizational Change/POC*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat stres psikologis pegawai administrasi di rumah sakit pemerintah Kota Bandar Lampung. Sebagian besar pegawai memiliki persepsi moderat terhadap kualitas perubahan, sementara 80,4% mengalami stres psikologis pada tingkat sedang hingga sangat berat. Analisis regresi menunjukkan bahwa seluruh dimensi POC, yakni *frequency of change*, *planning of change*, *communication of change*, *support for change*, dan *impact of change* berkontribusi signifikan terhadap stres, dengan *communication of change* menjadi faktor yang paling kuat menurunkan stres. Sebaliknya, frekuensi perubahan dan besarnya dampak perubahan meningkatkan kemungkinan munculnya tekanan psikologis.

Hasil ini mengonfirmasi validitas teori Technostress dan model Job Demands–Resources (JD-R) dalam menjelaskan dinamika stres kerja selama proses perubahan organisasi. Peningkatan *job demands* seperti *techno-overload*, ketidakjelasan peran, serta tekanan kinerja yang muncul akibat intensitas perubahan yang tinggi tidak diimbangi sepenuhnya oleh *job resources* berupa pelatihan, dukungan teknis, maupun komunikasi yang memadai. Ketidakseimbangan inilah yang pada akhirnya menyebabkan tingginya stres psikologis pada pegawai administrasi, kelompok yang menjadi ujung tombak pelaksanaan digitalisasi dan penyesuaian prosedur kerja.

Secara praktis, temuan penelitian ini menegaskan perlunya intervensi manajerial yang terarah dalam mendukung proses perubahan organisasi. Rumah sakit perlu menyediakan pelatihan adaptasi teknologi yang intensif dan berkesinambungan, mengelola komunikasi perubahan secara transparan dan partisipatif, serta merancang sistem pengelolaan kinerja

yang lebih suportif dan realistis. Di samping itu, dukungan psikologis seperti konseling kerja dan program kesejahteraan pegawai sangat diperlukan selama masa transisi organisasi untuk menjaga kesehatan mental dan keberlanjutan kinerja pegawai.

Secara keseluruhan, keberhasilan perubahan organisasi tidak hanya ditentukan oleh efektivitas kebijakan, tetapi juga oleh sejauh mana pegawai memahami, menerima, dan merasa didukung dalam proses perubahan tersebut. Dengan memperhatikan aspek psikologis pegawai sebagai bagian integral dari perubahan organisasi, institusi kesehatan dapat mencapai tujuan tata kelola yang efektif sekaligus menjaga kualitas layanan publik secara berkelanjutan.

### Ucapan Terima Kasih (Opsional)

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh jajaran yang sudah membantu peneliti dalam meneliti pengaruh perubahan organisasi bidang kesehatan terhadap stres psikologis pegawai administrasi: studi kasus digitalisasi di rumah sakit pemerintah kota Bandar Lampung.

### Daftar Rujukan

- Anggarani, A., Prasetyo, W., Tyas, N., Unggul, U. E., Organisasi, P., & Perubahan, M. (2024). *Peran komunikasi dalam perubahan organisasi*. 7(5), 120–125.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). *Job Demands – Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward*. 22(3), 273–285.
- Bernerth. (2018). *Change fatigue: Development and initial validation of a new scale*. *Work & Stress*.
- Chamakiotis, P., Petrakaki, D., & Panteli, N. (2023). *Social value creation through digital activism in an online health community Social Value Creation through Digital Activism in an Online Health Community*.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Fitriyani, F., Jannah, M., & Wardi, V. (2022). Determinan stres kerja pada perawat Instalasi Gawat Darurat dan unit perawatan intensif di Rumah Sakit Umum daerah dr. Rasidin Padang. *Ikesma*, 18(2), 99. <https://doi.org/10.19184/ikesma.v18i1.23362>
- Gabrielle. (2024). *Integrasi rekam medis elektronik (RME) dengan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) terkait data kesehatan pasien di Indonesia Integration of Electronic Medical Record (EMR) with hospital management information system (SIMRS)*
- Jeilani, A., & Hussein, A. (2025). Impact of digital health technologies adoption on healthcare workers' performance and workload: perspective with DOI and TOE models. *BMC Health Services Research*. <https://doi.org/10.1186/s12913-025-12414-4>
- Juliansyah, R. (2025). *Implementation of EMR System in Indonesian Health Facilities: Benefits and Constraints – A Case Study of Two Clinics in Central Java Implementation of EMR System in Indonesian Health Facilities: Benefits and*. 10(1). <https://doi.org/10.7454/ihpa.v10i1.1140>
- Keshavarz, H., Saeidnia, H. R., & Wang, T. (2025). Navigating technostress: a deep dive into health practitioners' technological challenges in hospital settings. *BMC Health Services Research*, 25(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-12196-1>
- Kurniawan, A., Saryadi, S., Dyah, L., & Arini, D. (2025). *Dampak Implementasi Rekam Medis Elektronik terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit*.
- Lewis L. (2019). *Organizational Change Foundations of Communication Theory*.
- Luu, J., Jellet, R., Yaari, M., Gilbert, M., & Barbaro, J. (2020). *A Comparison of Children Born Preterm and Full-Term on the Autism Spectrum in a Prospective Community Sample*. 11(December), 1–12. <https://doi.org/10.3389/fneur.2020.597505>
- Mursalim, A. H., Tsabitah, A. H., & Widiasih, A. (2023). *Pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kesiapan untuk berubah pada karyawan The influence of perceptions of organizational support on employee agility for change Pendahuluan Sebuah perubahan adalah kebutuhan utama bagi keberlangsungan*. 3(1), 340–351.

- Noor, N., Putri, M., Suratmi, T., & Indonesia, U. R. (2025). *Evaluasi Penggunaan Electronic Medical Records (EMR) Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara TK II Surabaya Tahun 2025*. 9(4).
- Nulia, S., Ian Rahmadhani, Aryo Kuncoro, Azundha Rahmadani, Salshabilla Fitri, Lilis Masyfufah A. S, & Diah Wijayanti S. (2021). Gambaran Stres Kerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 6(2), 189–194. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v6i2.567>
- Rafferty, A. E., & Griffin, M. A. (2006). *Perceptions of Organizational Change : A Stress and Coping Perspective*. 91(5), 1154–1162. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.1154>
- Rafki, R., Aima, H., Sari, S., Oktarina, Y., & Nofriadi, N. (2023). *Pengaruh Konflik, Stress Dan Perubahan Organisasi Terhadap Produktivitas Karyawan*. 3(2), 171–176.
- Septian, E. (2021). *Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr . Sardjito Yogyakarta*. 5, 53–64.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Tarafdar. (2022). The Impact of Technostress on Role Stress and Productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301–328. <https://doi.org/https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240109>
- Wiratna, A. Y., & Chei, N. E. (2022). *The Influence of Workload Factors , Work Stress and Health Personnel Competency on the Implementation of Hospital Occupational Safety and Health Management Systems ( SMK3RS )*. 5(2), 281–293.
- Wirth, T., Kräft, J., Marquardt, B., Harth, V., & Mache, S. (2024). *Indicators of technostress , their association with burnout and the moderating role of support offers among nurses in German hospitals : a cross- sectional study*. 1–12. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2024-085705>