JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i4
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 22 April 2026 | **Revised:** 22 May 2026 | **Accepted:** 1 June 2026

Peran Mediasi Agilitas Tenaga Kerja Dalam Meningkatkan Performa Pelayanan Prima di Rumah Sakit Mitra Keluarga Cikarang

Shanro Mayra Vega[1], Nofierni Nofierni[2], Anastina Tahjoo[3]
[1]Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia, shanromayra@student.esaunggul.ac.id
[2]Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia, nofi.erni@esaunggul.ac.id
[3]Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia, anastina.tahjoo@esaunggul.ac.id

Corresponding Author: shanromayra@student.esaunggul.ac.id[1]

Abstract: *Amidst increasing patient demands in the Healthcare 4.0 era, Mitra Keluarga Cikarang private hospital faces challenges in maintaining excellent service standards and optimizing existing digital technology investments. Despite the availability of technological infrastructure, gaps remain if not balanced by the mental readiness and agility of human resources in utilizing it. This study aims to analyze the influence of digital technology utilization and employee engagement on excellent service performance, with workforce agility as a mediator. This study used a quantitative approach with a cross-sectional design. A survey was conducted on 215 medical and non-medical employees selected through purposive sampling. Data were analyzed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results show that digital technology utilization and employee engagement have a positive and significant effect on excellent service performance, both directly and through the mediation of workforce agility. In conclusion, hospital management needs to synergize digital system strengthening with agile and proactive work behavior development to achieve sustainable competitive advantage.*

Keywords*: Employee Engagement, Excellent Service Performance, Utilization of Digital Technology, Workforce Agility.*

Abstrak: Di tengah meningkatnya tuntutan pasien di era Healthcare 4.0 rumah sakit swasta Mitra Keluarga Cikarang menghadapi tantangan berupa keharusan mempertahankan standar pelayanan prima serta optimalisasi investasi teknologi digital yang telah dilakukan. Meskipun infrastruktur teknologi telah tersedia, kesenjangan masih terjadi jika tidak diimbangi oleh kesiapan mentalitas dan kelincahan sumber daya manusia dalam memanfaatkannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi digital dan keterlibatan karyawan terhadap performa pelayanan prima dengan agilitas tenaga kerja sebagai variabel mediator. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Survei dilakukan terhadap 215 karyawan medis dan non-medis yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dan keterlibatan karyawan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap

performa pelayanan prima, baik secara langsung maupun melalui mediasi agilitas tenaga kerja. Kesimpulannya, manajemen rumah sakit perlu menyinergikan penguatan sistem digital dengan pembinaan perilaku kerja yang lincah dan proaktif untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Agilitas Tenaga Kerja, Keterlibatan Karyawan, Pemanfaatan Teknologi Digital, Performa Pelayanan Prima.

PENDAHULUAN

Dalam era layanan kesehatan global yang terus berevolusi, transformasi digital telah menjelma menjadi suatu keharusan strategis. Menghadapi gelombang *Healthcare 4.0*, rumah sakit didorong untuk bertransisi dari model layanan konvensional menuju konsep *Smart Hospital* yang memadukan teknologi informasi secara menyeluruh. Tujuannya jelas yaitu menciptakan efisiensi operasional dan, yang lebih penting, menjamin keselamatan pasien. Seperti dikemukakan Tortorella et al. (2020), esensi digitalisasi dalam kesehatan bukan semata terletak pada pengadopsian perangkat mutakhir, melainkan pada upaya membangun layanan berbasis nilai yakni mencapai hasil kesehatan yang optimal dengan sumber daya yang terukur.

Sejalan dengan transformasi digital, paradigma pelayanan rumah sakit pun telah mengalami evolusi fundamental dari pendekatan *provider-centric* menjadi *patient-centric*. Konsep performa pelayanan prima atau *service excellence* kini bukan lagi sekedar wacara, melainkan menjadi indikator utama keberhasilan sebuah institusi kesehatan dalam memenangkan persaingan pasar yang semakin sengit. (Alolayyan et al., 2013) menegaskan bahwa pelayanan prima tidak hanya diukur dari keberhasilan tindakan medis di ruang operasi, tetapi mencakup seluruh perjalanan pasien (*patient journey*) mulai dari kemudahan pendaftaran hingga keramahan petugas saat pemulangan.

Dalam konteks nasional di Indonesia, persaingan industri perumahsakitan semakin intensif dengan pertumbuhan agresif grup rumah sakit korporasi dan masuknya modal asing pasca berlakunya Omnibus Law Kesehatan. Rumah Sakit Mitra Keluarga, sebagai salah satu pemain utama dalam industri kesehatan swasta nasional, menghadapi tekanan ganda untuk mempertahankan standar akreditasi internasional sekaligus memenuhi ekspektasi pasien domestik yang semakin tinggi. Namun, di tengah perjalanan menuju standar ideal itu, kerap muncul jarak antara kebijakan yang dirancang di tingkat pusat dan implementasinya di setiap unit cabang. Berbagai faktor eksternal turut memengaruhi kompleksitas ini, mulai dari dinamika kebijakan BPJS Kesehatan, protokol medis yang terus diperbarui, hingga desakan untuk menjaga efisiensi operasional.

Peran sumber daya manusia tetap menjadi kunci determinan, di mana Keterlibatan Karyawan atau *Employee Engagement* diyakini sebagai bahan bakar utama bagi terciptanya pelayanan prima. Bakker & Leiter (2010) dalam teori *Job Demands-Resources* (JD-R) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki tingkat keterikatan tinggi (*engaged*) akan menunjukkan semangat (*vigor*), dedikasi, dan penyerapan (*absorption*) yang luar biasa dalam pekerjaannya. Secara teoritis, karyawan yang *engaged* akan secara sukarela melakukan usaha ekstra untuk membantu pasien dan rekan kerja, yang pada akhirnya akan meningkatkan mutu layanan secara keseluruhan.

Di sinilah muncul urgensi untuk meneliti variabel agilitas tenaga kerja atau *workforce agility* sebagai kapasitas dinamis yang kerap luput dari perhatian manajemen rumah sakit di Indonesia. Seperti didefinisikan Sherehiy (2008), ketangkasan ini merujuk pada kemampuan karyawan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan yang mendadak secara tangkas dan efektif, bahkan menjadikan perubahan tersebut sebagai peluang untuk bertumbuh. Dalam lingkungan rumah sakit yang penuh ketidakpastian, karyawan dituntut untuk bisa "berubah

haluan" seketika, misalnya saat terjadi lonjakan pasien tak terduga atau saat terjadi gangguan teknis mendadak pada sistem digital.

Ahammad et al. (2020) berpendapat bahwa tanpa agilitas, organisasi akan gagal mengonversi sumber daya teknologi menjadi keunggulan kompetitif, dan bahwa organisasi dengan tenaga kerja yang lincah justru mampu mengubah tekanan teknologi dan tantangan operasional menjadi kinerja yang superior. Dengan demikian, agilitas tidak hanya sekadar keterampilan tambahan, melainkan diduga kuat menjadi mata rantai yang hilang yang dapat menjembatani investasi teknologi dan semangat karyawan menuju hasil akhir yang diharapkan. Oleh karena itu, terdapat kebutuhan mendesak untuk meneliti apakah agilitas tenaga kerja mampu menjadi variabel *intervening* yang menjembatani pengaruh teknologi dan keterlibatan karyawan terhadap performa pelayanan prima, sebuah konstruksi model yang masih jarang dieksplorasi dalam literatur manajemen rumah sakit di Indonesia.

Hasil survei pendahuluan pemanfaatan teknologi digital menemukan sebanyak 67% responden menyatakan bahwa sistem aplikasi rumah sakit masih sering berjalan lambat atau mengalami gangguan (lag), yang tentunya sangat mengganggu ritme pelayanan di jam sibuk. Lainnya, 73% responden merasa bahwa penggunaan teknologi tersebut belum efektif mengurangi beban kerja manual mereka, yang berarti masih terjadi duplikasi pekerjaan (double handling) antara input digital dan pencatatan manual.

Pada aspek work engagement, sebesar 93%, menyatakan rasa bangga dan dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaan mereka, yang merupakan modalitas positif yang sangat berharga. Namun, di sisi lain, 73% responden mengakui bahwa tingkat energi atau semangat (vigor) mereka rendah saat bekerja, dan 60% merasa sulit untuk fokus penuh (absorption).

Pada agilitas tenaga kerja, sebanyak 87% responden mengaku kesulitan untuk beradaptasi dengan cepat ketika terjadi perubahan SOP yang mendadak, dan 80% responden cenderung bersikap pasif atau kurang proaktif dalam mencari solusi masalah. Selain itu, 73% responden merasa kurang memiliki ketahanan (resilience) saat berada di bawah tekanan perubahan situasi.

Berdasarkan paparan fenomena dan data empiris di atas, terlihat urgensi mendesak untuk memecahkan masalah inkonsistensi layanan ini melalui pendekatan yang lebih holistik. Dalam meninjau peta penelitian terdahulu atau *State of the Art*, mayoritas literatur manajemen kesehatan sejauh ini cenderung parsial; sebagian besar fokus pada adopsi teknologi *Industry 4.0* terhadap efisiensi operasional semata (Tortorella et al., 2020), sementara studi lain berfokus eksklusif pada pengaruh psikologis *employee engagement* terhadap kepuasan kerja (Ahmed & Samikon, 2021; Bakker & Leiter, 2010). Belum banyak penelitian yang mengintegrasikan kedua perspektif teknis (*hard skill*) dan perilaku (*soft skill*) dalam satu model kausalitas yang komprehensif, khususnya dalam konteks rumah sakit korporasi di negara berkembang yang menghadapi turbulensi regulasi tinggi. Ketiadaan agilitas sebagai variabel penjelas dalam studi-studi sebelumnya menyisakan celah pengetahuan (*theoretical gap*) mengenai mengapa teknologi canggih sering kali gagal menghasilkan layanan yang prima.

Merespons kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan *novelty* dengan memposisikan agilitas tenaga kerja (*workforce agility*) sebagai variabel *intervening* yang vital. Kebaruan ini terletak pada konstruksi model yang mensintesiskan Teori *Resource-Based View* (RBV) dengan konsep *Dynamic Capabilities*, di mana agilitas dianggap sebagai kapabilitas dinamis yang mampu mengonversi "sumber daya statis" (teknologi dan dedikasi karyawan) menjadi "kinerja dinamis" (pelayanan prima). Penelitian ini tidak hanya mengisi kekosongan literatur, tetapi juga memiliki nilai urgensi praktis bagi RS Mitra Keluarga Cikarang untuk merumuskan strategi SDM yang adaptif, bukan sekadar patuh.

Oleh karena itu, tujuan utama penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris mekanisme peran agilitas tenaga kerja dalam memediasi pengaruh teknologi dan keterlibatan karyawan terhadap kualitas layanan. Dengan memahami mekanisme ini, diharapkan manajemen dapat menemukan solusi konkret atas masalah inkonsistensi layanan yang terpotret

dalam survei pendahuluan. Berangkat dari pemikiran tersebut, peneliti menuangkannya dalam tesis dengan judul: "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Digital dan Keterlibatan Karyawan Terhadap Performa Pelayanan Prima dengan Agilitas Tenaga Kerja sebagai Variabel Intervening di Rumah Sakit Mitra Keluarga Cikarang".

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena tujuan penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis kausal dan menganalisis hubungan antar variabel secara statistik, sehingga memungkinkan generalisasi temuan pada populasi yang diteliti. Secara spesifik, teknik analisis yang akan digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) yang dioperasionalkan melalui pemodelan persamaan struktural atau *Structural Equation Modeling* (SEM). Teknik ini dipilih karena kemampuannya yang superior dalam menguji model hubungan yang kompleks secara simultan, termasuk menguji efek langsung dan tidak langsung (mediasi), yang merupakan inti dari penelitian ini.

Berdasarkan data kepegawaian yang diperoleh dari Sumber Daya Manusia (HRD) Rumah Sakit Mitra Keluarga Cikarang per November 2025, total populasi yang tercatat dan berstatus aktif adalah sebanyak 271 orang. Seluruh populasi ini dianggap memiliki pemahaman dan pengalaman empiris terkait implementasi sistem digital, beban kerja, serta praktik efisiensi di unit masing-masing, sehingga relevan dengan variabel yang diteliti. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap di Rumah Sakit Mitra Keluarga Cikarang, bekerja pada unit yang memberikan pelayanan langsung kepada pasien atau pendukung medis (Dokter, Perawat, Bidan, Apoteker, Analis Laboratorium, Radiografer, Fisioterapis), memiliki masa kerja minimal 1 (satu) tahun, merupakan pengguna aktif dari sistem informasi manajemen rumah sakit dalam pelaksanaan tugas hariannya. Jumlah sampel ditentukan menggunakan metode Hair et al. (2019) dengan mengkalikan 39 indikator dengan angka 5 sehingga didapatkan 195 responden. Guna mengantisipasi kemungkinan adanya kuesioner yang tidak kembali, data yang cacat, atau pengisian yang tidak lengkap, maka peneliti menambahkan jumlah sampel sebesar 10% dari sampel minimal sehingga sebanyak 215 sampel diambil sebagai responden penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Purposive Sampling*

Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan adalah dengan kuesioner (angket). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner (angket) tertutup. Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert dengan 4 (empat) alternatif jawaban, mulai dari Sangat Tidak Setuju (STS = Skor 1) hingga Sangat Setuju (SS = Skor 4), yang memungkinkan peneliti mengubah data kualitatif (persepsi) menjadi data kuantitatif (interval) untuk keperluan analisis statistik.

Metode analisis data yang dipakai berupa analisis deskriptif *three box method* (Ferdinand, 2014) dan juga PLS SEM yang meliputi *outer model* dan *inner model. Outer model* terdiri dari *outer loading*, *average variance extracterd* (AVE), skor Alfa Cronbach, skor *composite reliability*, skor validitas diskriminan menggunakan *heterotrait monotrait ratio*. *Inner model* terdiri dari nilai *R square, f square, Q square*. *Model fit* dipakai untuk mengetahui tingkat kelayakan model penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Berdasarkan analisis deskriptif, sebagian besar responden berada pada usia produktif, dengan dominasi kelompok umur 20–30 tahun sebanyak 111 orang (51,63%). Berdasarkan jenis kelamin, responden mayoritas adalah perempuan, yaitu 185 orang (86,05%), yang mencerminkan karakteristik umum tenaga kerja di sektor layanan kesehatan, khususnya pada tingkat operasional. Ditinjau dari latar belakang pendidikan, sebagian besar responden merupakan lulusan D3 sebanyak 132 orang (61,40%). Sementara itu, berdasarkan masa kerja,

jumlah terbanyak berada pada rentang 3–5 tahun, yaitu 99 orang (46,05%). Pada aspek unit kerja, mayoritas responden berasal dari Unit Keperawatan sebanyak 109 orang (50,70%), sehingga persepsi yang tergambar dalam penelitian ini terutama merepresentasikan pengalaman tenaga pada layanan utama. Pola ini menunjukkan bahwa responden terdiri atas kombinasi tenaga yang relatif lama dan yang telah cukup berpengalaman, sehingga gambaran variabel penelitian mencerminkan variasi pengalaman kerja yang beragam.

Matriks Three-box Methode

Di bawah ini merupakan rekapitulasi hasil jawaban dan analisis indeks skor jawaban *three box methode* dari masing-masing variabel penelitian:

Tabel 1. ***Matriks Three-box Method***

Variabel	Kriteria			Perilaku
	Rendah	Sedang	Tinggi	
Pemanfaatan Teknologi Digital			X	Optimal & Cepat
Keterlibatan Karyawan			X	Antusias & Berenergi
Agilitas Tenaga Kerja			X	Proaktif & Lincah
Performa Pelayanan Prima			X	Prima & Terjamin

Hasil analisis *Three Box Method* yang dapat dilihat pada Tabel 1 di atas menunjukkan pencapaian yang konsisten dan sangat positif, di mana seluruh variabel penelitian telah berada pada kategori Tinggi. Pemanfaatan Teknologi Digital yang berada pada kategori tinggi dengan perilaku pptimal menggambarkan bahwa infrastruktur sistem informasi di Rumah Sakit Mitra Keluarga Cikarang tidak hanya tersedia, tetapi juga berfungsi efektif, cepat, dan terintegrasi dalam mendukung operasional harian. Keterlibatan Karyawan yang menempati kategori tinggi dengan perilaku Antusias mencerminkan bahwa tenaga kerja memiliki energi psikologis (*vigor*), dedikasi, dan penghayatan yang kuat terhadap pekerjaannya, bukan sekadar melaksanakan kewajiban. Selaras dengan hal tersebut, Agilitas Tenaga Kerja yang berada pada kategori tinggi menunjukkan perilaku Proaktif, di mana karyawan terbukti tangkas (*agile*), cukup adaptif terhadap perubahan, dan berinisiatif mencari solusi tanpa menunggu komando. Muara dari ketiga aspek tersebut terlihat pada Performa Pelayanan Prima yang juga berada pada kategori tinggi dengan perilaku Prima, menandakan bahwa layanan yang diberikan kepada pasien dapat dikatakan memenuhi standar jaminan, daya tanggap, dan empati yang unggul. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa ekosistem kerja di RS Mitra Keluarga Cikarang telah mencapai titik keseimbangan yang cukup ideal, di mana dukungan teknologi yang mumpuni bersinergi dengan mentalitas karyawan yang lincah dan berdedikasi, sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan yang paripurna.

Outer Model

Pada validitas konvergen maka nilai muatan pemanfaatan teknologi digital berkisar antara 0,782 hingga 1,000. Keterlibatan karyawan memiliki nilai muatan faktor antara 0,796 hingga 0.906. Agilitas tenaga kerja memiliki nilai muatan faktor antara 0,805 sampai 0,885. Performa pelayanan prima mempunyai nilai muatan faktor antara 0,824 hingga 0,898. Menurut Hair et al. (2019) nilai muatan faktor (*outer loading*) > 0.70 dinyatakan valid atau mampu mengukur apa yang hendak diukur.

Nilai *average variance extracted* (AVE) > 0,5 memiliki arti bahwa variabel penelitian dinyatakan valid. Pemanfaatan teknologi digital bernilai AVE 0,610, keterlibatan karyawan bernilai AVE 0,584, agilitas tenaga kerja dengan nilai AVE 0,621, performa pelayanan prima dengan nilai AVE 0,558. Semua variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan valid sehingga dapat dilanjutkan dalam analisa selanjutnya.

Pemanfaatan teknologi digital memiliki skor reliabilitas komposit sebesar 0,916, keterlibatan karyawan sebesar 0,908, agilitas tenaga kerja sebesar 0,937, performa pelayanan

prima sebesar 0,940. Hasil analisis menunjukkan nilai *Composite reliability* > 0.7 untuk semua variabel sehingga seluruh variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

Hasil validitas diskriminan menggunakan crossloading memperlihatkan bahwa indikator konstruk mempunyai korelasi lebih tinggi dibandingkan dengan indikator lainnya, dengan kata lain semua pengujian validitas diskriminan indikator sudah valid.

Inner Model

Chin (1998) menyatakan bahwa nilai R Square > 0,67 menunjukkan model PLS kuat dalam memprediksi endogen, R Square 0,33 – 0,67 menunjukkan model PLS pada kategori cukup kuat (moderate) dan R Square 0,19 – 0,33 menunjukkan bahwa model lemah dalam memprediksi endogen. Variabel endogen performa pelayanan prima memiliki $R^2 = 0,871$. 0,75, sehingga termasuk kategori daya jelaskan kuat. Secara substantif, hasil ini menunjukkan bahwa konstruk-konstruk eksogen dalam model mampu menjelaskan sebesar 87,1% variasi performa pelayanan prima. Dengan kata lain, lebih dari setengah perubahan performa pelayanan prima dapat diterangkan oleh variabel-variabel prediktor yang digunakan

Menurut Hair et al. (2021), interpretasi nilai f square dibedakan ke dalam tiga kategori utama diantaranya pengaruh rendah (f square = 0,02). pengaruh sedang (f square = 0,15) dan pengaruh tinggi (f square = 0,35). Dalam penelitian ini efek rendah terdapat pada pengaruh pemanfaatan teknologi digital dan juga pengaruh keterlibatan karyawan terhadap performa pelayanan prima. Efek besar terdapat pada pengaruh pemanfaatan teknologi digital dan juga pengaruh keterlibatan karyawan terhadap agilitas tenaga kerja. Pengaruh agilitas tenaga kerja terhadap pemanfaatan teknologi digital juga memiliki efek besar.

Q Square menunjukkan *predictive relevance* model, dimana nilai Q Square sebesar 0,02 – 0,15 menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* kecil, Q Square sebesar 0,15 – 0,35 menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* sedang dan Q square > 0,35 menunjukkan *predictive relevance* model yang besar (Chin, 1998). Berdasarkan nilai Q^2, kedua variabel endogen memiliki *predictive relevance* yang baik karena $Q^2 > 0$ dengan kekuatan yang relatif sama. Agilitas tenaga kerja menunjukkan $Q^2 = 0,508$ yang tergolong tinggi, sehingga model memiliki kemampuan prediktif yang baik terhadap agilitas tenaga kerja, daya prediksinya besar. Variabel performa pelayanan prima $Q^2 = 0,500$ yang termasuk tinggi/besar (melewati ambang ≈0,35), sehingga model bukan hanya mampu menjelaskan performa pelayanan prima, tetapi juga kuat dalam memprediksi kecenderungan responden untuk bertahan, temuan ini menegaskan bahwa kombinasi variabel eksogen dalam model anda sudah relevan dan bermakna secara praktis untuk memprediksi performa pelayanan prima

Uji Simultan

Pada uji simultan didapatkan nilai F = 354,47; p value = 0,000 (< 0,05). Hal ini menandakan bahwa hipotesis 1 diterima. Pemanfaatan teknologi digital, keterlibatan karyawan, agilitas tenaga kerja berpengaruh simultan terhadap performa pelayanan prima. Perubahan yang terjadi pada salah satu faktor akan menentukan tingkat performa pelayanan prima.

Uji Hipotesis

Dalam evaluasi model dilakukan dengan melihat signifikansi untuk mengetahui pengaruh antar variabel melalui prosedur *Bootstrapping*. Uji Hipotesis dilakukan dengan melihat nilai t-statistics dan nilai P Values. Hipotesis pada penelitian ini dapat dinyatakan diterima apabila hasil sesuai dengan *Rule of Thumb*, jika nilai p-value < 0,05 dan nilai t-statistic > 1,645 atau p value < 0,05. Karena seluruh hipotesis penelitian ini bersifat berarah (positif), maka pengujian hipotesis menggunakan uji satu arah (*one-tailed*) dengan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis

	Variabel	r	p	Keterangan
H2	Pemanfaatan Teknologi Digital → Performa Pelayanan Prima	0.244	0.011	Diterima
H3	Keterlibatan Karyawan → Performa Pelayanan Prima	0.246	0.006	Diterima
H4	Pemanfaatan Teknologi Digital → Agilitas Tenaga Kerja	0.446	0.000	Diterima
H5	Keterlibatan Karyawan → Agilitas Tenaga Kerja	0.513	0.000	Diterima
H6	Agilitas Tenaga Kerja → Performa Pelayanan Prima	0.488	0.000	Diterima
H7	Pemanfaatan Teknologi Digital → Agilitas Tenaga Kerja → Performa Pelayanan	0.217	0.000	Diterima
H8	Keterlibatan Karyawan → Agilitas Tenaga Kerja → Performa Pelayanan	0.250	0.001	Diterima

Sumber: hasil olah data Smartpls (2026)

Berdasarkan tabel uji hipotesis di atas maka pemanfaatan teknologi digital berpengaruh positif terhadap performa pelayanan prima. Jalur pemanfaatan teknologi digital terhadap performa pelayanan prima memiliki koefisien positif sebesar 0,244, menandakan hubungan searah dengan hipotesis. Hasil bootstrapping menunjukkan t = 2,550 (> 1,960) dan p value = 0,011 (< 0,05), sehingga pengaruhnya signifikan. Dengan demikian H2 dalam penelitian ini diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital yang semakin optimal mampu meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan efisiensi layanan, sehingga kualitas pelayanan prima menjadi lebih baik dan konsisten.

Keterlibatan karyawan ditemukan berpengaruh positif terhadap performa pelayanan prima. Jalur keterlibatan karyawan terhadap performa pelayanan prima memiliki koefisien positif sebesar 0,246, menandakan hubungan searah dengan hipotesis. Hasil bootstrapping menunjukkan t = 2,762 (> 1,960) dan p-value = 0,006 (< 0,05), sehingga pengaruhnya signifikan. Dengan demikian H3 dalam penelitian ini diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi keterlibatan karyawan dalam pekerjaan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, karena karyawan menjadi lebih bertanggung jawab, responsif, dan berkomitmen dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Pemanfaatan teknologi digital ditemukan berpengaruh positif terhadap agilitas tenaga kerja. Jalur pemanfaatan teknologi digital terhadap agilitas tenaga kerja memiliki koefisien positif sebesar 0,446, menandakan hubungan searah dengan hipotesis. Hasil bootstrapping menunjukkan t = 5,321 (> 1,960) dan p-value = 0,000 (< 0,05), sehingga pengaruhnya signifikan. Dengan demikian H4 dalam penelitian ini diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital yang efektif meningkatkan kemampuan tenaga kerja untuk beradaptasi, merespons perubahan dengan cepat, serta bekerja lebih fleksibel dan efisien dalam menghadapi tuntutan kerja yang dinamis.

Keterlibatan karyawan ditemukan berpengaruh positif terhadap agilitas tenaga kerja. Jalur keterlibatan karyawan terhadap agilitas tenaga kerja memiliki koefisien positif sebesar 0,513, menandakan hubungan searah dengan hipotesis. Hasil bootstrapping menunjukkan t = 6,007 (> 1,960) dan p-value = 0,000 (< 0,05), sehingga pengaruhnya signifikan. Dengan demikian H5 dalam penelitian ini diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi keterlibatan karyawan, semakin besar kemampuan mereka untuk beradaptasi, proaktif dalam menghadapi perubahan, serta tanggap terhadap tuntutan kerja, sehingga agilitas tenaga kerja meningkat.

Agilitas tenaga kerja ditemukan berpengaruh positif terhadap performa pelayanan prima. Jalur agilitas tenaga kerja terhadap performa pelayanan prima memiliki koefisien positif sebesar 0,488, menandakan hubungan searah dengan hipotesis. Hasil bootstrapping menunjukkan t = 4,761 (> 1,960) dan p-value = 0,000 (< 0,05), sehingga pengaruhnya signifikan. Dengan demikian H6 dalam penelitian ini diterima. Temuan ini menunjukkan

bahwa tenaga kerja yang lebih lincah dan adaptif mampu merespons kebutuhan pengguna layanan dengan cepat dan tepat, sehingga kualitas pelayanan prima menjadi lebih efektif, responsif, dan konsisten.

Agilitas tenaga kerja memediasi pengaruh pemanfaatan teknologi digital terhadap performa pelayanan prima. Jalur tidak langsung pemanfaatan teknologi digital → agilitas tenaga kerja → performa pelayanan prima menunjukkan koefisien positif sebesar sebesar 0,217, dengan t = 3,625 (> 1,960) dan p-value = 0,000 (< 0,05) sehingga signifikan. Dengan demikian H7 dalam penelitian ini diterima. Artinya, pemanfaatan teknologi digital meningkatkan performa pelayanan prima tidak hanya secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan agilitas tenaga kerja dalam merespons tuntutan layanan.

Agilitas tenaga kerja memediasi pengaruh keterlibatan karyawan terhadap performa pelayanan prima. Jalur tidak langsung keterlibatan karyawan → agilitas tenaga kerja → performa pelayanan prima menunjukkan koefisien positif sebesar sebesar 0,250, dengan t = 3,625 (> 1,960) dan p-value = 0,001 (< 0,05) sehingga signifikan. Dengan demikian H8 dalam penelitian ini diterima. Artinya, keterlibatan karyawan meningkatkan performa pelayanan prima tidak hanya secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan agilitas tenaga kerja dalam menghadapi tuntutan pelayanan.

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Digital, Keterlibatan Karyawan, dan Agilitas Tenaga Kerja secara Simultan terhadap Performa Pelayanan Prima

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan, ditemukan bahwa Pemanfaatan Teknologi Digital, Keterlibatan Karyawan, dan Agilitas Tenaga Kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Performa Pelayanan Prima. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketiga variabel independen tersebut bukanlah faktor yang bekerja secara parsial semata, melainkan membentuk satu kesatuan determinan yang kokoh dalam menciptakan kualitas pelayanan yang unggul di Rumah Sakit Mitra Keluarga Cikarang.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif *Three Box Method*, variabel Performa Pelayanan Prima berada pada kategori Tinggi dengan indeks rata-rata 167,26. Dimensi tertinggi pada variabel ini adalah Jaminan (*Assurance*) dengan skor rata-rata dimensi 167,83, yang didukung kuat oleh indikator Y.6 ("Saya memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pasien dengan tepat") dengan indeks 168,00. Hasil ini menandakan bahwa kompetensi dan profesionalisme karyawan menjadi wajah utama pelayanan di mata pasien. Ketika karyawan tampil meyakinkan dan berpengetahuan luas, pasien merasa aman dan percaya, yang merupakan inti dari pelayanan prima.

Kondisi pelayanan yang prima ini tidak lepas dari dukungan Pemanfaatan Teknologi Digital yang juga berada pada kategori Tinggi dengan indeks rata-rata 166,86. Dimensi Kualitas Sistem menjadi penyumbang tertinggi (indeks 167,91), terutama pada indikator X1.1 ("Sistem aplikasi berjalan cepat tanpa membuang waktu") yang mencapai indeks fantastis sebesar 173,25. Temuan ini mengindikasikan bahwa infrastruktur digital di RS Mitra Keluarga Cikarang telah berfungsi efektif sebagai *enabler* efisiensi. Sistem yang cepat memangkas waktu tunggu, memungkinkan karyawan untuk lebih fokus pada interaksi humanis dengan pasien daripada masalah teknis administratif.

Di sisi lain, aspek psikologis karyawan yang tecermin dalam variabel Keterlibatan Karyawan turut memberikan kontribusi signifikan dengan indeks rata-rata 166,55 (kategori Tinggi). Dimensi tertinggi adalah Semangat (*Vigor*) dengan rata-rata 166,91, didukung oleh pernyataan X2.1 ("Saya merasa penuh energi dan kekuatan mental saat bekerja") yang mencapai indeks 168,50. Energi positif ini menjadi bahan bakar bagi karyawan untuk tetap melayani dengan antusias meskipun di bawah tekanan kerja yang tinggi. Namun, perlu dicatat bahwa dimensi Penyerapan (*Absorption*) memiliki skor terendah (166,33), khususnya pada indikator X2.9 ("Saya merasa sulit melepaskan diri dari pekerjaan"). Hal ini mengisyaratkan

bahwa meskipun karyawan sangat bersemangat, manajemen perlu tetap waspada agar dedikasi tersebut tidak berujung pada kelelahan (*burnout*) yang dapat menggerus fokus jangka panjang.

Selain itu, variabel Agilitas Tenaga Kerja juga menunjukkan performa yang sangat baik, terutama pada dimensi Proaktif (*Proactivity*) dengan indeks 167,66. Tingginya inisiatif karyawan untuk mencari solusi masalah pelayanan sebelum diminta atasan menjadi bukti bahwa tenaga kerja di RS Mitra Keluarga Cikarang memiliki mentalitas yang responsif dan adaptif. Kelincahan inilah yang menjembatani kecanggihan teknologi dan semangat kerja menjadi tindakan pelayanan nyata yang cepat dan tepat sasaran.

Secara teoretis, temuan ini selaras dengan *Resource-Based View* yang menyatakan bahwa keunggulan kompetitif tercipta melalui orkestrasi sumber daya (Taher, 2011). Dalam konteks ini, Pemanfaatan Teknologi Digital berperan sebagai sumber daya fisik (*tangible asset*), Keterlibatan Karyawan sebagai sumber daya manusia (*intangible asset*), dan Agilitas Tenaga Kerja sebagai kapabilitas dinamis yang mengikat keduanya. Sinergi simultan ini menciptakan ekosistem layanan yang utuh: teknologi memberikan kecepatan, keterlibatan memberikan kehangatan, dan agilitas memberikan fleksibilitas.

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Digital terhadap Performa Pelayanan Prima

Hasil pengujian hipotesis kedua (H2) menunjukkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Digital (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Performa Pelayanan Prima (Y). Hal ini dibuktikan secara statistik melalui nilai koefisien jalur (*path coefficient*) sebesar 0,244 dengan nilai $T_{statistic}$ yang lebih besar dari 1,96 dan $P_{value} < 0,05$. Angka koefisien positif ini mengindikasikan hubungan yang searah: semakin tinggi intensitas dan kualitas pemanfaatan teknologi digital oleh karyawan, semakin tinggi pula performa pelayanan prima yang dirasakan oleh pasien. Temuan ini menegaskan bahwa dalam konteks Rumah Sakit Mitra Keluarga Cikarang, teknologi bukan sekadar alat bantu administratif, melainkan faktor determinan yang berkontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas layanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi sebelumnya bahwa teknologi digital digunakan untuk menghasilkan inovasi produk dan layanan yang kemudian diterjemahkan menjadi kinerja yang lebih tinggi (Blichfeldt & Faullant, 2021). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi digital memiliki dampak positif pada layanan digital cerdas, yang secara signifikan meningkatkan kualitas layanan dan pada akhirnya berdampak positif pada kinerja karyawan (Ingsih et al., 2024). Pentingnya sistem digital yang efisien dan ramah pengguna dalam membentuk evaluasi pelanggan dan memberikan wawasan praktis untuk memperkuat implementasi layanan digital (Guspian et al., 2025).

Pengaruh Keterlibatan Karyawan terhadap Performa Pelayanan Prima

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga (H3), penelitian ini berhasil membuktikan bahwa Keterlibatan Karyawan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Performa Pelayanan Prima (Y). Dukungan statistik terlihat dari nilai $T_{statistic}$ yang melampaui ambang batas kritis 1,96 serta nilai P_{value} yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini mengandung makna empiris bahwa semakin tinggi tingkat keterikatan emosional dan fisik seorang karyawan terhadap pekerjaannya, semakin unggul pula kualitas pelayanan yang ia berikan kepada pasien. Dalam konteks Rumah Sakit Mitra Keluarga Cikarang, temuan ini menegaskan bahwa aspek psikologis sumber daya manusia (SDM) memegang peranan vital yang setara, bahkan mungkin lebih fundamental, dibandingkan aspek teknis infrastruktur.

Hasil penelitian ini mendukung temuan sebelumnya bahwa keterlibatan kerja karyawan mampu meningkatkan kinerja layanan (Chen & Peng, 2021). Keterlibatan karyawan juga dapat meningkatkan kinerja (Karatepe, 2013). Keterlibatan karyawan memengaruhi kualitas layanan yang diberikan (Puspitawati & Yuliawan, 2018).

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Digital terhadap Agilitas Tenaga Kerja

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, penelitian ini berhasil mengonfirmasi bahwa Pemanfaatan Teknologi Digital (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Agilitas Tenaga Kerja (Z). Bukti empiris ini ditunjukkan oleh nilai $T_{statistic}$ yang berada di atas ambang batas kritis 1,96 serta nilai P_{value} yang lebih kecil dari 0,05. Secara statistik, hasil ini mengindikasikan bahwa keberadaan infrastruktur digital yang mumpuni di Rumah Sakit Mitra Keluarga Cikarang berperan sebagai katalisator utama dalam membentuk tenaga kerja yang tangkas, responsif, dan mudah beradaptasi terhadap perubahan situasi.

Hasil penelitian sejalan dengan temuan sebelumnya bahwa implementasi tempat kerja digital dan pengembangan keterampilan manajemen diri karyawan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap ketangkasan belajar (Saputra, 2025). Kompetensi digital berperan sebagai mediator yang memperkuat dampak kerja tim terhadap ketangkasan tenaga kerja (Saputra, 2022). Kemampuan digital memperkuat hubungan antara penggunaan media sosial perusahaan dan kelincahan karyawan (Wei et al., 2020).

Pengaruh Keterlibatan Karyawan terhadap Agilitas Tenaga Kerja

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa Keterlibatan Karyawan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Agilitas Tenaga Kerja (Z). Kesimpulan ini didasarkan pada analisis statistik yang menunjukkan nilai Tstatistic melampaui ambang batas 1,96 dan nilai Pvalue di bawah 0,05. Secara substansial, hasil ini mengindikasikan bahwa tingkat keterikatan emosional, fisik, dan kognitif seorang karyawan terhadap pekerjaannya merupakan prediktor kuat bagi kemampuan mereka untuk bertindak lincah dan adaptif. Di Rumah Sakit Mitra Keluarga Cikarang, karyawan yang merasa terikat (*engaged*) dengan organisasi cenderung tidak kaku dalam bekerja; mereka justru menjadi agen perubahan yang responsif terhadap dinamika pelayanan kesehatan.

Dalam praktiknya, karyawan yang memiliki dedikasi tinggi tidak memandang perubahan prosedur medis atau lonjakan pasien sebagai beban tambahan, melainkan sebagai tantangan yang harus diselesaikan. Mereka secara sukarela mencari solusi (*problem-solving*), belajar keterampilan baru dengan cepat (*learning agility*), dan berkolaborasi lintas unit tanpa perlu komando berlebih. Sebaliknya, karyawan yang tidak *engaged* cenderung pasif, resisten terhadap perubahan, dan hanya bekerja sesuai instruksi minimal (*status quo*). Oleh karena itu, temuan ini menegaskan bahwa "hati" yang terikat adalah prasyarat bagi "kaki dan tangan" yang gesit. Keterlibatan karyawan berfungsi sebagai bahan bakar emosional yang memungkinkan mesin agilitas organisasi dapat bergerak cepat dan presisi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya bahwa keterlibatan karyawan berdampak terhadap kelincahan tenaga kerja (Ardian et al., 2023). Hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan dan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap ketangkasan tenaga kerja (Azmy, 2021). Terdapat hubungan positif antara keterlibatan karyawan dan keterikatan kerja dengan kelincahan tenaga kerja (Natapoera & Mangundjaya, 2020).

Pengaruh Agilitas Tenaga Kerja terhadap Performa Pelayanan Prima

Hasil pengujian hipotesis keenam (H6) dalam penelitian ini secara meyakinkan membuktikan bahwa Agilitas Tenaga Kerja (Z) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Performa Pelayanan Prima (Y). Dukungan statistik yang kuat terlihat dari nilai $T_{statistic}$ yang melampaui ambang batas kritis 1,96 serta nilai P_{value} di bawah 0,05. Secara substansial, temuan ini menegaskan bahwa tingkat kelincahan, fleksibilitas, dan kemampuan adaptasi karyawan merupakan faktor determinan yang krusial dalam mencetak kualitas pelayanan yang unggul. Di lingkungan Rumah Sakit Mitra Keluarga Cikarang, semakin tangkas tenaga kerja

dalam merespons dinamika situasi, semakin tinggi pula persepsi kualitas layanan yang dirasakan oleh pasien.

Dalam praktiknya di lantai pelayanan, perilaku agilitas ini bermanifestasi nyata. Misalnya, ketika terjadi antrean panjang di loket pendaftaran atau situasi gawat darurat di IGD, karyawan yang *agile* mampu dengan cepat melakukan *task-switching* atau koordinasi mandiri untuk mengurai kepadatan tanpa harus menunggu prosedur birokrasi yang berbelit. Kemampuan untuk merespons situasi tak terduga dengan cepat dan tepat inilah yang kemudian diterjemahkan oleh pasien sebagai bentuk Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Jaminan (*Assurance*)—dua dimensi kunci dalam pelayanan prima. Pasien merasa dilayani oleh profesional yang sigap dan kompeten, sehingga rasa aman dan kepercayaan terhadap rumah sakit meningkat.

Hasil studi terdahulu menemukan bahwa kelincahan tenaga kerja terbukti menjadi variabel mediasi signifikan yang memperkuat hubungan antara berbagi pengetahuan dan kinerja karyawan (Setiyawan et al., 2025). Kelincahan tenaga kerja bertindak sebagai mediator antara kecerdasan emosional dan kinerja seseorang (Varshney & Varshney, 2020). Ketangkasan tenaga kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Prasetiawan et al., 2025).

Peran Agilitas Tenaga Kerja Memediasi Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Digital terhadap Performa Pelayanan Prima

Hasil pengujian hipotesis ketujuh (H7) memberikan bukti empiris yang kuat bahwa Agilitas Tenaga Kerja (Z) berhasil memediasi secara positif dan signifikan pengaruh Pemanfaatan Teknologi Digital (X1) terhadap Performa Pelayanan Prima (Y). Secara statistik, jalur tidak langsung (*indirect effect*) ini menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,229 dengan $T_{statistic}$ yang jauh di atas nilai kritis 1,96 dan P_{value} di bawah 0,05. Mengingat pengaruh langsung antara teknologi terhadap performa pelayanan juga terbukti signifikan (seperti dibahas pada hipotesis kedua), maka sifat mediasi yang terjadi adalah Mediasi Parsial (*Partial Mediation*).

Makna substantif dari temuan ini adalah bahwa teknologi digital di Rumah Sakit Mitra Keluarga Cikarang memiliki dua jalur dalam meningkatkan kualitas pelayanan: jalur langsung melalui efisiensi sistem, dan jalur tidak langsung melalui pembentukan perilaku karyawan yang lincah. Pemanfaatan teknologi seperti Rekam Medis Elektronik (EMR) dan aplikasi *mobile* pasien tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, tetapi juga bertindak sebagai *enabler* yang memampukan karyawan untuk bekerja lebih tangkas.

Sebagai ilustrasi konkret di lapangan, ketika sistem pendaftaran dan *booking* dokter terintegrasi secara digital, staf *front office* tidak lagi terjebak dalam input data manual yang lambat. Hal ini memungkinkan mereka untuk segera beradaptasi (*agility*) ketika terjadi penumpukan antrean, misalnya dengan sigap mengarahkan pasien ke anjungan mandiri atau membantu pasien lansia, sehingga dimensi Daya Tanggap dalam pelayanan prima terjaga. Dalam hal ini, teknologi adalah "alatnya", dan agilitas adalah "cara kerja" yang mengoptimalkan alat tersebut untuk kepuasan pasien.

Hasil penelitian sejalan dengan temuan sebelumnya bahwa implementasi tempat kerja digital dan pengembangan keterampilan manajemen diri karyawan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap ketangkasan belajar (Saputra, 2025). Kompetensi digital berperan sebagai mediator yang memperkuat dampak kerja tim terhadap ketangkasan tenaga kerja (Saputra, 2022). Kemampuan digital memperkuat hubungan antara penggunaan media sosial perusahaan dan kelincahan karyawan (Wei et al., 2020).

Hasil studi terdahulu menemukan bahwa kelincahan tenaga kerja terbukti menjadi variabel mediasi signifikan yang memperkuat hubungan antara berbagi pengetahuan dan kinerja karyawan (Setiyawan et al., 2025). Kelincahan tenaga kerja bertindak sebagai mediator antara kecerdasan emosional dan kinerja seseorang (Varshney & Varshney, 2020).

Ketangkasan tenaga kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Prasetiawan et al., 2025).

Peran Agilitas Tenaga Kerja Memediasi Keterlibatan Karyawan terhadap Performa Pelayanan Prima

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedelapan (H8), penelitian ini berhasil membuktikan bahwa Agilitas Tenaga Kerja (Z) berperan signifikan sebagai mediator dalam hubungan antara Keterlibatan Karyawan (X2) terhadap Performa Pelayanan Prima (Y). Dukungan empiris ini ditunjukkan oleh nilai koefisien pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) sebesar 0,250 dengan nilai $T_{statistic}$ 3,403 (lebih besar dari 1,96) dan Pv_{alue} 0,001 (lebih kecil dari 0,05). Temuan ini mengandung makna strategis bahwa di Rumah Sakit Mitra Keluarga Cikarang, karyawan yang memiliki keterikatan emosional tinggi tidak hanya berkinerja baik karena mereka "ingin" melayani, tetapi juga karena mereka menjadi lebih "mampu" beradaptasi dengan cepat terhadap kebutuhan pasien.

Sebagai ilustrasi nyata di lingkungan rumah sakit, seorang perawat yang *engaged* (merasa bangga dan bersemangat dengan profesinya) tidak akan membiarkan pasien kebingungan mencari ruang laboratorium. Dorongan internal tersebut membuatnya proaktif (*agility*) untuk menghampiri dan mengantar pasien, bahkan mungkin mencarikan kursi roda jika diperlukan, meskipun hal itu mungkin di luar deskripsi tugas utamanya saat itu. Tindakan responsif inilah yang diterjemahkan oleh pasien sebagai pelayanan yang penuh Empati dan Daya Tanggap, yang merupakan indikator utama kualitas layanan. Tanpa adanya agilitas, rasa keterlibatan karyawan mungkin hanya akan berhenti pada perasaan positif di dalam hati (*feeling good*) tanpa mewujud menjadi tindakan yang solutif bagi pasien (*doing good*).

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya bahwa keterlibatan karyawan berdampak terhadap kelincahan tenaga kerja (Ardian et al., 2023). Hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan dan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap ketangkasan tenaga kerja (Azmy, 2021). Terdapat hubungan positif antara keterlibatan karyawan dan keterikatan kerja dengan kelincahan tenaga kerja (Natapoera & Mangundjaya, 2020).

Hasil studi terdahulu menemukan bahwa kelincahan tenaga kerja terbukti menjadi variabel mediasi signifikan yang memperkuat hubungan antara berbagi pengetahuan dan kinerja karyawan (Setiyawan et al., 2025). Kelincahan tenaga kerja bertindak sebagai mediator antara kecerdasan emosional dan kinerja seseorang (Varshney & Varshney, 2020). Ketangkasan tenaga kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Prasetiawan et al., 2025).

KESIMPULAN

Performa Pelayanan Prima di Rumah Sakit Mitra Keluarga Cikarang akan meningkat secara optimal apabila tiga elemen strategis dikelola secara sinergis: Pemanfaatan Teknologi Digital yang andal, Keterlibatan Karyawan yang antusias, dan Agilitas Tenaga Kerja yang responsif. Di antara ketiganya, sinergi ini terbukti mampu menjelaskan sebagian besar variasi kualitas layanan yang dirasakan pasien, menegaskan bahwa kombinasi infrastruktur cerdas dan sumber daya manusia yang tangkas adalah kunci keunggulan operasional rumah sakit.

Pemanfaatan Teknologi Digital yang efektif secara langsung meningkatkan Performa Pelayanan Prima. Artinya, implementasi sistem digital di RS Mitra Keluarga Cikarang bukan sekadar alat bantu administrasi, melainkan faktor determinan yang secara langsung mempercepat alur layanan, meningkatkan akurasi medis, dan memberikan kepastian waktu bagi pasien.

Keterlibatan Karyawan terbukti memiliki pengaruh langsung yang positif terhadap Performa Pelayanan Prima. Semakin tinggi semangat (*vigor*), dedikasi, dan penghayatan karyawan terhadap pekerjaannya, semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini

menunjukkan bahwa pelayanan yang hangat dan empatik lahir dari karyawan yang memiliki keterikatan emosional yang kuat dengan rumah sakit.

Ketika Pemanfaatan Teknologi Digital semakin optimal ditandai dengan kualitas sistem yang cepat dan informasi yang akurat maka Agilitas Tenaga Kerja juga akan semakin meningkat. Teknologi berfungsi sebagai *enabler* yang membebaskan karyawan dari hambatan birokrasi, memberikan mereka akses data *real-time* untuk mengambil keputusan cepat, dan bertindak proaktif dalam menangani kebutuhan pasien.

Keterlibatan Karyawan secara signifikan mampu membentuk Agilitas Tenaga Kerja. Semakin tinggi rasa memiliki dan antusiasme karyawan, semakin tinggi pula inisiatif mereka untuk beradaptasi dengan perubahan dan mencari solusi tanpa menunggu komando. Energi psikologis dari keterlibatan menjadi bahan bakar utama bagi perilaku kerja yang lincah dan fleksibel.

Agilitas Tenaga Kerja secara langsung meningkatkan Performa Pelayanan Prima. Kelincahan karyawan dalam merespons situasi tak terduga dan kecepatan dalam memberikan solusi menjadi prediktor kuat bagi kepuasan pasien. Karyawan yang sigap dan adaptif mampu memberikan rasa aman dan jaminan (*assurance*) yang menjadi inti dari pelayanan prima.

Pemanfaatan Teknologi Digital tidak hanya meningkatkan Performa Pelayanan Prima secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan Agilitas Tenaga Kerja. Pola ini menunjukkan *complementary partial mediation*, di mana teknologi menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawan untuk bertindak gesit, yang pada akhirnya bermuara pada kualitas layanan yang lebih unggul.

Agilitas Tenaga Kerja juga terbukti memediasi pengaruh Keterlibatan Karyawan terhadap Performa Pelayanan Prima. Keterlibatan karyawan tidak hanya berdampak langsung pada pelayanan melalui sikap ramah, tetapi juga dikonversi menjadi tindakan-tindakan adaptif dan solutif (agilitas) yang memperkuat pengalaman pasien. Pola ini juga menunjukkan *complementary partial mediation*, menegaskan bahwa karyawan yang *engaged* akan memberikan layanan terbaik karena mereka memiliki kemauan (motivasi) sekaligus kemampuan (agilitas) untuk melakukannya.

REFERENSI

Ahammad, M. F., Glaister, K. W., & Gomes, E. (2020). Strategic agility and human resource management. *Human Resource Management Review*, *30*(1), 100700.

Ahmed, M. A. S. S., & Samikon, S. A. (2021). The Impact of Total Employee Involvement and Management Leadership on the Healthcare Effectiveness inYemen. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, *12*(13), 105–120.

Alolayyan, M. N., Ali, K. A. M., & Idris, F. (2013). Total quality management and operational flexibility impact on hospitals performance: a structural modelling approach. *International Journal of Productivity and Quality Management*, *11*(2), 212–227.

Ardian, D., Nurhayati, M., & Madris, M. (2023). Influence of compensation procedural fairness and employee engagement on workforce agility and its impact on employee performance. *International Journal of Applied Management and Business*, *1*(2), 95–104.

Azmy, A. (2021). The effect of employee engagement and job satisfaction on workforce agility through talent management in public transportation companies. *Media Ekonomi Dan Manajemen*, *36*(2), 212–229.

Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2010). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. Psychology press.

Blichfeldt, H., & Faullant, R. (2021). Performance effects of digital technology adoption and product & service innovation–A process-industry perspective. *Technovation*, *105*, 102275.

Chen, S.-W., & Peng, J.-C. (2021). Determinants of frontline employee engagement and their influence on service performance. *The International Journal of Human Resource*

Management, *32*(5), 1062–1085.

Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern Methods for Business Research*, *295*(2), 295–336.

Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen (5th ed.)*. BP Universitas Dipenogoro.

Guspian, I., Basri, M. H., & Dugari, D. C. (2025). The Effect of Digital Technology Utilization on Hotel Service Operations and Customer Perception. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, *9*(4).

Hair, J. F., Babin, B. J., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Cengage. https://books.google.co.id/books?id=0R9ZswEACAAJ

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Springer.

Ingsih, K., Astuti, S. D., & Riyanto, F. (2024). The role of digital competence in improving service quality and employee performance. *SA Journal of Human Resource Management*, *22*, 2689.

Karatepe, O. M. (2013). High-performance work practices and hotel employee performance: The mediation of work engagement. *International Journal of Hospitality Management*, *32*, 132–140.

Natapoera, M. P., & Mangundjaya, W. L. (2020). The effect of employee involvement and work engagement on workforce agility. *ICAS-PGS 2019: Proceedings of the 3rd International Conference on Administrative Science, Policy, and Governance Studies, ICAS-PGS 2019, October 30-31, Universitas Indonesia, Depok. Indonesia*, 82.

Prasetiawan, T., Nurhayati, M., & Riana, K. E. (2025). The influence of agile leadership and talent management on employee performance mediated by workforce agility. *International Journal of Applied Management and Business*, *3*(1), 1–22.

Puspitawati, N. M. D., & Yuliawan, A. K. (2018). Role Of Employee Engagement On Work Satisfaction Regarding Employee Services Quality At The Grand Santhi Hotel Denpasar. *Review of Management and Entrepreneurship*, *2*(1), 1–16.

Saputra, N. (2022). Synergizing digital competence and team work for accelerating workforce agility. *2022 5th International Seminar on Research of Information Technology and Intelligent Systems (ISRITI)*, 601–606.

Saputra, N. (2025). Assessing Digital Workplace and Self-Management Impact on Learning Agility in Manufacturing and Infrastructure. *2025 4th International Conference on Creative Communication and Innovative Technology (ICCIT)*, 1–7.

Setiyawan, A. I., Gunawan, A., & Priyono, D. (2025). The Influence of Knowledge Sharing on Employee Performance through the Mediation of Workforce Agility. *Journal of Educational Management Research*, *4*(5), 1985–2002.

Sherehiy, B. (2008). *Relationships between agility strategy, work organization and workforce agility*. University of Louisville.

Taher, M. (2011). Resource-based view theory. In *Information Systems Theory: Explaining and Predicting Our Digital Society, Vol. 1* (pp. 151–163). Springer.

Tortorella, G. L., Fogliatto, F. S., Mac Cawley Vergara, A., Vassolo, R., & Sawhney, R. (2020). Healthcare 4.0: trends, challenges and research directions. *Production Planning & Control*, *31*(15), 1245–1260.

Varshney, D., & Varshney, N. K. (2020). Workforce agility and its links to emotional intelligence and workforce performance: A study of small entrepreneurial firms in India. *Global Business and Organizational Excellence*, *39*(5), 35–45.

Wei, C., Pitafi, A. H., Kanwal, S., Ali, A., & Ren, M. (2020). Improving employee agility using enterprise social media and digital fluency: moderated mediation model. *Ieee Access*, *8*, 68799–68810.