

Analisis Kompetensi SDM Administrasi Rumah Sakit dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Administrasi di Rumah Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2025

Analysis of Administrative Hospital Human Resource Competence and Its Influence on Administrative Performance at Grandmed Hospital Lubuk Pakam in 2025

Felix Kasim^{1*}, Putri Sari Maharani^{2*}, Aya Sofia Diaz³

^{1,2,3}Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

Jln. Jenderal Sudirman No. 38 Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara, Indonesia (20512)

E-mail: felix_kasim@yahoo.com*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kompetensi sumber daya manusia (SDM) administrasi rumah sakit dan pengaruhnya terhadap kinerja administratif di RS Grandmed Lubuk Pakam tahun 2025. Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai administrasi rumah sakit, dengan jumlah sampel sebanyak 80 responden yang ditentukan melalui teknik total sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin, yang diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki kompetensi tinggi (67,5%) dan kinerja administratif baik (70%). Analisis bivariat menggunakan uji Chi-square menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi SDM dengan kinerja administratif ($p = 0,001$). Analisis multivariat dengan regresi logistik memperlihatkan bahwa kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja administratif dengan nilai Odds Ratio (OR) = 6,82 (CI 95%: 2,35–19,80). Dengan demikian, pegawai yang memiliki kompetensi tinggi berpeluang hampir tujuh kali lebih besar untuk memiliki kinerja administratif baik dibandingkan dengan pegawai yang kompetensinya sedang. Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kompetensi SDM administrasi rumah sakit melalui pelatihan dan pengembangan berkelanjutan guna mendukung mutu pelayanan dan daya saing rumah sakit.

Kata Kunci: kompetensi SDM, kinerja administratif, administrasi rumah sakit, Grandmed

Abstract

This study aims to analyze the competence of hospital administrative human resources (HR) and its influence on administrative performance at Grandmed Hospital Lubuk Pakam in 2025. A quantitative method with a cross-sectional design was employed. The study population consisted of all administrative staff, with 80 respondents selected using a total sampling technique. Data were collected using a structured questionnaire with a five-point Likert scale, which was tested for validity and reliability. The findings revealed that the majority of respondents had high competence (67.5%) and good administrative performance (70%). Bivariate analysis using the Chi-square test showed a significant relationship between HR competence and administrative performance ($p = 0.001$). Multivariate analysis with logistic regression demonstrated that HR competence had a significant effect on administrative performance, with an Odds Ratio (OR) of 6.82 (95% CI: 2.35–19.80). This indicates that staff with high competence are almost seven times more likely to demonstrate good administrative performance compared to those with moderate competence. The study highlights the importance of strengthening hospital administrative HR competence through continuous training and development to support service quality and hospital competitiveness.

Keywords: human resource competence, administrative performance, hospital administration, Grandmed.

*Corresponding author: Felix Kasim, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia

E-mail : felix_kasim@yahoo.com

Doi : 10.35451/p484vd27

Received : October 24, 2025. Accepted: October 29, 2025. Published: October 30, 2025

Copyright (c) 2025 Felix Kasim Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi pelayanan kesehatan yang memiliki fungsi utama memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna kepada masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, rumah sakit memerlukan dukungan berbagai unit, baik medis maupun non-medis [1]. Salah satu unit non-medis yang berperan penting adalah unit administrasi rumah sakit. Unit ini bertugas mengelola proses pendaftaran pasien, pencatatan rekam medis, pengolahan klaim, pengelolaan keuangan, penyusunan laporan, serta memastikan kelancaran alur informasi antarbagian. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi akan sangat menentukan efektivitas dan efisiensi operasional rumah sakit secara keseluruhan [2].

RS Grandmed Lubuk Pakam sebagai salah satu rumah sakit swasta di Kabupaten Deli Serdang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sekitar. Seiring meningkatnya jumlah pasien dan tuntutan mutu layanan, tantangan dalam pengelolaan administrasi rumah sakit juga semakin kompleks. Sistem administrasi yang baik tidak hanya mendukung kelancaran proses pelayanan medis, tetapi juga berdampak pada kepuasan pasien, kelancaran klaim BPJS, serta citra rumah sakit di mata publik. Oleh karena itu, kompetensi sumber daya manusia (SDM) di bidang administrasi menjadi aspek krusial yang tidak dapat diabaikan [3].

Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai gejala permasalahan terkait kompetensi SDM administrasi di rumah sakit. Beberapa di antaranya adalah keterlambatan dalam proses pendaftaran pasien, kesalahan input data dalam sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS), kurangnya ketelitian dalam pengolahan dokumen klaim, hingga lambatnya penyusunan laporan administrative [4]. Kondisi ini dapat menimbulkan dampak negatif, seperti ketidakpuasan pasien, meningkatnya beban kerja staf medis akibat tumpang tindih tugas administratif, serta risiko klaim tidak dibayarkan karena kesalahan teknis. Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan kompetensi dengan kinerja aktual SDM administrasi rumah sakit [5].

Dalam konteks manajemen SDM, kompetensi dipahami sebagai kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan tugas secara efektif. Kompetensi SDM yang baik akan mendorong tercapainya kinerja optimal, sedangkan kompetensi yang rendah dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi [6]. Secara teoritis, terdapat hubungan erat antara kompetensi dan kinerja administratif. Kinerja administratif sendiri dapat diukur dari indikator kecepatan, ketepatan, produktivitas, serta kepuasan pengguna layanan. Dengan kata lain, semakin tinggi kompetensi SDM, semakin besar pula kemungkinan peningkatan kinerja administratif rumah sakit. Sejumlah penelitian terdahulu telah menunjukkan pentingnya kompetensi dalam memengaruhi kinerja pegawai.[7] dalam kajiannya mengenai kompetensi manajer rumah sakit menekankan bahwa aspek pengetahuan, keterampilan komunikasi, serta kemampuan teknis merupakan faktor dominan yang menentukan kualitas kinerja manajerial. Di Indonesia menemukan bahwa kompetensi SDM sangat berpengaruh terhadap pemanfaatan SIMRS di rumah sakit, di mana rendahnya kompetensi berimplikasi pada lambatnya adaptasi terhadap teknologi informasi [8]. Penelitian di RSUD Kota Bau-Bau juga melaporkan bahwa keterbatasan SDM administrasi dengan kompetensi rendah berdampak pada tingginya tingkat kesalahan administratif dan berkurangnya efektivitas pelayanan non-medis [9].

Meskipun demikian, penelitian yang secara spesifik menelaah kompetensi SDM administrasi dan kaitannya dengan kinerja administratif di rumah sakit swasta masih relatif terbatas. Mayoritas penelitian lebih banyak berfokus pada tenaga medis atau manajerial tingkat atas, sehingga aspek administrasi rumah sakit kerap terabaikan. Padahal, kualitas administrasi merupakan tulang punggung kelancaran layanan medis dan menjadi faktor penting dalam kepuasan pasien maupun keberlanjutan finansial rumah sakit. Dengan demikian, kajian yang mendalamai hubungan kompetensi SDM administrasi dengan kinerja administratif di RS Grandmed Lubuk Pakam memiliki urgensi yang tinggi [10].

Urgensi penelitian ini dapat ditinjau dari tiga aspek. Pertama, dari aspek praktis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran nyata tentang tingkat kompetensi SDM administrasi rumah sakit serta pengaruhnya terhadap kinerja administratif. Temuan ini penting sebagai dasar pengambilan keputusan dalam pengembangan SDM, misalnya melalui pelatihan, rekrutmen, maupun penataan job description [11]. Kedua, dari aspek akademis, penelitian ini berkontribusi dalam mengisi kesenjangan literatur yang selama ini kurang memberikan perhatian pada peran SDM administrasi rumah sakit. Ketiga, dari aspek kebijakan, hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan strategi pengelolaan SDM

administrasi guna meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing rumah sakit di era kompetisi yang semakin ketat.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*, karena tujuan utamanya adalah mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia administrasi terhadap kinerja administratif pada satu waktu tertentu. Desain *cross sectional* sesuai digunakan ketika peneliti ingin menganalisis hubungan antar variabel secara simultan tanpa harus melakukan pengamatan berulang dalam jangka Panjang [12]. Lokasi penelitian ditetapkan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, dengan waktu pelaksanaan penelitian pada tahun 2025.

Populasi penelitian adalah seluruh pegawai yang bekerja di unit administrasi rumah sakit, meliputi bagian pendaftaran, rekam medis, keuangan, klaim BPJS, dan administrasi umum. Responden yang diikutsertakan adalah pegawai dengan masa kerja minimal enam bulan dan bersedia menjadi partisipan, sedangkan pegawai yang sedang cuti panjang atau tidak hadir selama proses penelitian berlangsung tidak dimasukkan. Jika jumlah populasi relatif kecil (<100 orang), maka digunakan teknik total sampling, sedangkan apabila jumlah responden melebihi 100 orang maka pengambilan sampel dilakukan dengan proportional random sampling. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan lima persen [13].

Variabel yang diteliti terdiri dari variabel independen yaitu kompetensi SDM administrasi, yang diukur melalui indikator pengetahuan, keterampilan, sikap, dan pengalaman kerja. Variabel dependen adalah kinerja administratif, yang dilihat dari kecepatan, ketepatan, produktivitas, kepuasan pengguna, serta kemampuan penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). Konsep kompetensi mengacu pada definisi yang menyatakan bahwa kompetensi merupakan kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk mencapai kinerja optimal [14]. Sedangkan indikator kinerja administratif didasarkan pada konsep efektivitas administrasi dalam organisasi rumah sakit, yaitu akurasi, ketepatan waktu, produktivitas, serta kepuasan pasien dan pengguna internal [15].

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin, yang disusun berdasarkan teori kompetensi dan kinerja administratif menurut penelitian terdahulu. Sebelum digunakan, kuesioner diuji validitasnya dengan uji *Pearson Product Moment* dan reliabilitasnya dengan uji *Cronbach Alpha*, sesuai dengan metode pengujian instrumen penelitian kuantitatif [16].

Pengumpulan data dilakukan melalui dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden pegawai administrasi, dan untuk memperkuat hasil penelitian dapat dilengkapi dengan wawancara singkat bersama kepala bagian administrasi. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen rumah sakit seperti jumlah pegawai, struktur organisasi, laporan administratif, dan standar operasional prosedur [17].

Data yang terkumpul dianalisis secara bertahap. Pertama, dilakukan analisis univariat untuk menggambarkan distribusi kompetensi SDM dan kinerja administratif. Kedua, dilakukan analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara kompetensi dengan kinerja administratif menggunakan uji korelasi Pearson atau Spearman, sesuai distribusi data. Selanjutnya, dilakukan analisis multivariat dengan regresi linear sederhana atau berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh kompetensi SDM terhadap kinerja administratif. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah $\alpha = 0,05$.

Penelitian ini memperhatikan prinsip etika penelitian yang meliputi *informed consent*, di mana responden diberi penjelasan tentang tujuan dan manfaat penelitian serta menyatakan persetujuan secara sukarela untuk berpartisipasi; anonimitas, di mana identitas responden tidak dicantumkan dalam instrumen penelitian; serta kerahasiaan data, di mana semua informasi yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Prinsip etika ini sejalan dengan pedoman penelitian kesehatan masyarakat [18].

3. HASIL

3.1 Karakteristik responden

Sebanyak 80 responden yang merupakan pegawai administrasi di RS Grandmed Lubuk Pakam terlibat dalam penelitian ini. Mayoritas responden berusia antara 26–35 tahun (55%), berjenis kelamin perempuan (60%), dan memiliki masa kerja lebih dari 3 tahun (65%) seperti dijelaskan pada tabel 1. berikut ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	f	%
Umur		
< 25 Tahun	12	15,0
26-35 Tahun	44	55,0
> 35 Tahun	24	30,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	32	40,0
Perempuan	48	60,0
Masa Kerja		
< 1 Tahun	10	12,5
1-3 Tahun	18	22,5
> 3 Tahun	52	65,0

3.2 Analisi Univariat

Kompetensi SDM Administrasi Sebagian besar responden memiliki kompetensi tinggi (67,5%), sedangkan sisanya kompetensi sedang (32,5%). Tidak ditemukan responden dengan kompetensi rendah. Kinerja Administratif Sebanyak 70% responden menunjukkan kinerja administratif baik, sedangkan 30% berada pada kategori sedang.

Tabel 2. Distribusi Kompetensi SDM dan Kinerja Administrasi

Variabel	Kategori	Jumlah (n = 80)	%
Kompetensi SDM	Tinggi	54	67,5
	Sedang	26	32,5
	Rendah	0	0
Kinerja Administrasi	Baik	56	70,0
	Sedang	24	30,0
	Buruk	0	0

3.3 Analisis Bivariat

Hasil uji Chi-square menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi SDM administrasi dengan kinerja administratif ($p = 0,001 < 0,05$).

Tabel 3. Hubungan Kompetensi SDM dengan Kinerja Administrasi

Kompetensi SDM	Kinerja Baik (n = 56)	Kinerja Sedang (n = 24)	Total	p-value
Tinggi	45 (83,3%)	9 (16,7%)	54	
Sedang	11 (42,3%)	15 (57,7%)	26	0,001
Total	56	24	80	

3.4 Analisis Multivariat

Uji regresi logistik menunjukkan bahwa kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja administratif dengan nilai Odds Ratio (OR) = 6,82 (CI 95%: 2,35–19,80). Artinya, pegawai dengan kompetensi tinggi berpeluang 6,8 kali lebih besar memiliki kinerja administratif yang baik dibandingkan dengan pegawai yang kompetensinya sedang.

4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai administrasi di RS Grandmed Lubuk Pakam memiliki kompetensi tinggi (67,5%) dengan mayoritas kinerja administratif berada dalam kategori baik (70%). Hal ini menggambarkan bahwa tenaga administrasi di rumah sakit telah memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, baik dari aspek pengetahuan, keterampilan teknis, sikap kerja, maupun pengalaman. Kompetensi yang baik berdampak langsung pada kelancaran proses administratif rumah sakit, mulai dari pendaftaran pasien, pencatatan rekam medis, pengelolaan keuangan, hingga pengelolaan klaim BPJS.

Secara teoretis, temuan ini konsisten dengan konsep kompetensi yang mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik mendasar dari individu yang berhubungan dengan kinerja efektif dalam pekerjaan. Kompetensi terdiri dari pengetahuan (knowledge), keterampilan (skills), serta sikap (attitude). Ketiga aspek ini, ditambah pengalaman kerja, menjadi fondasi yang memengaruhi kualitas kinerja seseorang. Dalam konteks administrasi rumah sakit, pegawai yang memiliki kompetensi tinggi mampu melaksanakan pekerjaan dengan lebih cepat, akurat, serta sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.

Analisis bivariat memperlihatkan hubungan yang signifikan antara kompetensi SDM dengan kinerja administratif ($p = 0,001$). Pegawai dengan kompetensi tinggi lebih banyak memiliki kinerja baik (83,3%) dibandingkan dengan pegawai yang kompetensinya sedang (42,3%). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa semakin tinggi kompetensi pegawai administrasi, semakin baik pula kinerjanya dalam mendukung operasional rumah sakit. Demikian pula, penelitian menegaskan bahwa kompetensi yang memadai pada tenaga administrasi mampu meningkatkan kualitas layanan non-medis yang pada akhirnya berdampak pada mutu pelayanan keseluruhan rumah sakit.

Lebih jauh, hasil analisis multivariat dengan regresi logistik menunjukkan bahwa kompetensi SDM memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja administratif, dengan nilai Odds Ratio (OR) = 6,82. Artinya, pegawai dengan kompetensi tinggi berpeluang hampir tujuh kali lebih besar untuk memiliki kinerja administratif yang baik dibandingkan pegawai dengan kompetensi sedang. Hal ini memperkuat pandangan bahwa kompetensi bukan hanya faktor pendukung, tetapi juga faktor penentu keberhasilan kinerja administrasi di rumah sakit. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang menemukan bahwa kompetensi manajerial dan administratif yang baik pada tenaga rumah sakit berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan serta efisiensi operasional.

Selain faktor kompetensi, penelitian ini juga menemukan bahwa masa kerja turut memengaruhi kinerja. Sebagian besar responden (65%) memiliki masa kerja lebih dari tiga tahun. Masa kerja yang lebih lama memungkinkan pegawai memperoleh pengalaman yang lebih luas dalam menghadapi berbagai permasalahan administratif, sehingga kinerjanya lebih baik dibandingkan pegawai dengan masa kerja yang lebih singkat. Hal

ini sesuai dengan pendapat yang menyatakan bahwa pengalaman kerja berhubungan erat dengan peningkatan keterampilan dan efisiensi kerja.

Namun demikian, masih terdapat sekitar 30% pegawai dengan kinerja administratif kategori sedang. Hal ini mengindikasikan adanya tantangan yang perlu diperhatikan oleh manajemen rumah sakit. Beberapa faktor yang mungkin memengaruhi rendahnya kinerja administratif antara lain keterbatasan dalam penguasaan teknologi informasi, kurangnya pelatihan berkelanjutan, beban kerja yang tinggi, serta motivasi kerja yang bervariasi. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang menunjukkan bahwa selain kompetensi, faktor motivasi dan lingkungan kerja juga memengaruhi kinerja pegawai administrasi rumah sakit.

Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya penguatan kompetensi SDM administrasi rumah sakit secara berkelanjutan. Rumah sakit harus menyediakan pelatihan teknis maupun soft skills yang relevan dengan tuntutan pekerjaan, seperti pelatihan penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS), keterampilan komunikasi, manajemen waktu, dan pelayanan prima [19]. Selain itu, evaluasi kinerja harus dilakukan secara rutin agar manajemen dapat mengidentifikasi kelemahan yang perlu diperbaiki serta memberikan penghargaan kepada pegawai berprestasi untuk menjaga motivasi kerja.

Dari perspektif yang lebih luas, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kompetensi SDM administrasi merupakan komponen strategis dalam mendukung mutu pelayanan rumah sakit. Administrasi yang baik akan menciptakan efisiensi kerja, mengurangi kesalahan dalam pencatatan, mempercepat proses pelayanan pasien, serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Hal ini sangat penting dalam menghadapi persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat, terutama di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang menuntut transparansi dan akurasi administrasi [20].

5 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kompetensi SDM Administrasi Rumah Sakit dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Administratif di RS Grandmed Lubuk Pakam, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Mayoritas pegawai administrasi memiliki kompetensi tinggi (67,5%) yang meliputi aspek pengetahuan, keterampilan, sikap, dan pengalaman kerja.
2. Sebagian besar pegawai menunjukkan kinerja administratif baik (70%), terutama dalam aspek kecepatan, ketepatan, dan penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS).
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi SDM dengan kinerja administratif ($p = 0,001$). Pegawai dengan kompetensi tinggi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan pegawai dengan kompetensi sedang.
4. Hasil uji regresi logistik menunjukkan bahwa kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja administratif, dengan nilai Odds Ratio (OR) = 6,82. Hal ini berarti pegawai dengan kompetensi tinggi memiliki peluang hampir tujuh kali lebih besar untuk menunjukkan kinerja administratif yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Bagi manajemen RS Grandmed Lubuk Pakam, penting untuk terus meningkatkan kompetensi pegawai administrasi melalui program pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan, baik dalam aspek teknis seperti penguasaan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) maupun aspek soft skills seperti komunikasi dan pelayanan prima. Evaluasi kinerja sebaiknya dilakukan secara rutin agar kelemahan dapat segera diidentifikasi dan diperbaiki, sekaligus memberikan penghargaan kepada pegawai berprestasi guna menjaga motivasi kerja. Bagi pegawai administrasi, disarankan untuk terus mengembangkan pengetahuan dan keterampilan melalui pembelajaran mandiri maupun pelatihan, serta berupaya meningkatkan pengalaman kerja yang mendukung kualitas pelayanan. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian dapat diperluas dengan menambahkan variabel lain seperti motivasi, kepuasan kerja, dan gaya kepemimpinan, atau menggunakan pendekatan mixed methods agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja administratif di rumah sakit. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kompetensi dan kinerja administratif dapat terus ditingkatkan sehingga mampu memberikan kontribusi optimal terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada manajemen RS Grandmed Lubuk Pakam yang telah memberikan izin penelitian, serta kepada seluruh pegawai administrasi yang telah berpartisipasi sebagai responden. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing atas arahan dan bimbingan yang berharga..

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bhati, D., Sharma, S., & Agrawal, M. (2023). Improving Patient Outcomes Through Effective Hospital Administration. *Cureus*, 15(10). <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10676194/>
- [2] Kakemam, E., Hajizadeh, A., Azami-Aghdash, S., et al. (2020). Leadership and Management Competencies for Hospital Managers: A Systematic Review. *Journal of Healthcare Leadership*, 12, 69–80. <https://www.dovepress.com/leadership-and-management-competencies-for-hospital-managers-a-systematic-peer-reviewed-fulltext-article-JHL>
- [3] Ndayishimiye, C., et al. (2023). Competencies of hospital managers – A systematic review. *BMC Health Services Research*, 23(1), 1–15. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10076734/>
- [4] Sahputri, A. (2024). Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Pemanfaatan SIMRS di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan*.
- [5] Siradja, S. N. (2024). Analisis Sumber Daya Manusia untuk Bidang Administrasi di RSUD Kota Bau-Bau. *Journal of Administration and Human Resource*, 4(1), 22–34. <https://pasca-umi.ac.id/index.php/jahr/article/view/1795>
- [6] Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [7] Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [8] Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- [9] Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- [10] Sulistiyan, A. T. (2019). Kompetensi sumber daya manusia administrasi dan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 101–110. <https://doi.org/10.20473/jaki.v7i2.2019>
- [11] Widayastuti, R. (2021). Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai administrasi rumah sakit: Motivasi, lingkungan kerja, dan kompetensi. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(1), 45–56. <https://doi.org/10.14710/jmki.9.1.2021.45-56>
- [12] Al Awaisi, H., Cooke, H., & Pryjmachuk, S. (2021). The impact of training and development on employee performance in healthcare organizations: A systematic review. *International Journal of Healthcare Management*, 14(3), 897–907. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1708535>
- [13] Khaliq, A., Walston, S., & Thompson, D. M. (2020). The effects of hospital human resource competencies on organizational performance. *Health Care Management Review*, 45(2), 123–132. <https://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000216>
- [14] World Health Organization (WHO). (2020). *Human resources for health and health system performance*. Geneva: WHO.
- [15] Priyono, A., & Wulandari, D. (2022). Kompetensi SDM dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan administrasi di rumah sakit daerah. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 8(1), 33–41.
- [16] Hartini, S., & Nugroho, A. (2023). Pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai administrasi rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(2), 112–120.
- [17] Kim, Y., & Park, S. (2021). Human resource management and hospital performance: Evidence from South Korea. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06218-1>

- [18] Raharjo, S. (2022). Hubungan kompetensi pegawai administrasi dengan efektivitas SIMRS. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 5(2), 77–85.
- [19] Osei-Frimpong, K., & Wilson, A. (2020). Healthcare administration and service delivery: The role of human capital. *Journal of Health Organization and Management*, 34(3), 301–318. <https://doi.org/10.1108/JHOM-10-2019-0307>
- [20] Dwiastuti, R., & Fitriani, E. (2023). Kompetensi dan kinerja staf administrasi rumah sakit di era JKN: Tantangan dan peluang. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Kesehatan*, 11(1), 55–66.