

Peran Sistem Administrasi Terintegrasi dalam Pengurangan Waktu Tunggu Pasien di Unit Gawat Darurat RS Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2025

The Role of an Integrated Administration System in Reducing Patient Waiting Times in the Emergency Department at Grandmed Hospital Lubuk Pakam in 2025

Rahmad Ramadhan Ritonga^{1*}, Sujatmiko², Putri Sari Maharani³

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

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

E-mail: rahmadramadhanritonga@gmail.com*

Abstrak

Unit Gawat Darurat (UGD) merupakan layanan vital di rumah sakit yang menuntut memberikan pelayanan cepat, tepat, dan efisien. Namun, proses administrasi yang belum sepenuhnya terintegrasi sering kali memperpanjang waktu tunggu pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran sistem administrasi terintegrasi dalam pengurangan waktu tunggu pasien di UGD RS Grandmed Lubuk Pakam tahun 2025. Penelitian menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* pada 100 pasien dan 20 pegawai administrasi yang dipilih secara purposive. Data dikumpulkan melalui observasi waktu tunggu pasien, kuesioner persepsi pegawai, serta dokumen rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai menilai sistem administrasi terintegrasi efektif (75%). Rata-rata waktu tunggu pasien menurun dari 7 menit menjadi 4 menit setelah sistem diterapkan, sesuai dengan standar pelayanan minimal Kemenkes (≤ 5 menit). Analisis korelasi Spearman menunjukkan adanya hubungan signifikan antara efektivitas sistem administrasi dengan waktu tunggu pasien ($p = 0,002$; $r = -0,521$). Analisis regresi linear sederhana juga membuktikan bahwa efektivitas sistem administrasi berpengaruh signifikan terhadap pengurangan waktu tunggu dengan kontribusi 37% ($R^2 = 0,37$). Disimpulkan bahwa sistem administrasi terintegrasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan UGD melalui pengurangan waktu tunggu pasien, sehingga direkomendasikan untuk dioptimalkan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: sistem administrasi terintegrasi, waktu tunggu pasien, UGD, efisiensi pelayanan, rumah sakit

Abstract

The Emergency Department (ED) is a vital hospital service that is required to provide fast, accurate, and efficient care. However, administrative processes that are not fully integrated often prolong patient waiting times. This study aims to analyze the role of integrated administrative systems in reducing patient waiting times at the ED of Grandmed Hospital Lubuk Pakam in 2025. A quantitative research design with a cross-sectional approach was applied, involving 100 patients and 20 administrative staff selected through purposive sampling. Data were collected through patient waiting time observations, staff perception questionnaires, and hospital documents. The results showed that most staff assessed the integrated administrative system as effective (75%). The average patient waiting time decreased from 7 minutes to 4 minutes after the system was implemented, meeting the Indonesian Ministry of Health's service standard (≤ 5 minutes). Spearman correlation analysis revealed a significant relationship between administrative system effectiveness and patient waiting time ($p = 0.002$; $r = -0.521$). Simple linear regression further indicated that the effectiveness of the administrative system significantly contributed to reducing patient waiting times, with an effect size of 37% ($R^2 = 0.37$). In conclusion, the integrated administrative system plays an important role in improving the efficiency of ED services by reducing patient waiting times, and its continuous optimization is strongly recommended.

*Corresponding author: Rahmad Ramadhan Ritonga, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia

E-mail : agustatus@gmail.com

Doi : 10.35451/fmrh047

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

Copyright (c) 2025 Rahmad Ramadhan Ritonga Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Keywords: *integrated administrative system, patient waiting time, emergency department, service efficiency, hospital.*

1. PENDAHULUAN

Unit Gawat Darurat (UGD) merupakan salah satu bagian terpenting di rumah sakit yang berfungsi memberikan pelayanan cepat, tepat, dan menyeluruh bagi pasien dengan kondisi darurat medis [1]. Kecepatan dan ketepatan pelayanan di UGD sangat menentukan keselamatan pasien (*patient safety*) serta kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan [2]. Di tengah meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk memberikan layanan gawat darurat yang tidak hanya optimal secara medis, tetapi juga efisien dalam proses administrative. RS Grandmed Lubuk Pakam sebagai salah satu rumah sakit rujukan di wilayah Kabupaten Deli Serdang mengalami peningkatan signifikan dalam jumlah kunjungan pasien ke UGD dari tahun ke tahun. Kondisi ini menimbulkan tantangan bagi rumah sakit untuk terus meningkatkan mutu layanan, terutama dalam hal pengelolaan administrasi pasien.

Namun, pada kenyataannya, proses administrasi di UGD RS Grandmed Lubuk Pakam masih menghadapi beberapa permasalahan. Waktu tunggu pasien sering kali cukup panjang karena proses administrasi belum sepenuhnya terintegrasi antar unit [3]. Pasien harus melewati beberapa tahapan administrasi mulai dari pendaftaran, verifikasi data, hingga pencatatan rekam medis yang sering dilakukan secara manual maupun dengan sistem yang belum sinkron. Hal ini tidak hanya menyebabkan keterlambatan pelayanan medis, tetapi juga meningkatkan beban kerja pegawai administrasi. Keluhan pasien terkait lamanya proses administratif sebelum mendapatkan pelayanan medis kerap muncul, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit [4].

Permasalahan waktu tunggu pasien akibat proses administrasi yang kurang efisien dapat dipahami melalui teori manajemen rumah sakit. Efektivitas suatu organisasi sangat bergantung pada sistem administrasi yang terintegrasi dan mendukung kelancaran aliran informasi [5]. Dalam konteks rumah sakit, penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang terintegrasi diyakini dapat mempercepat proses administrasi dengan meminimalkan duplikasi pencatatan, memperlancar alur data pasien, serta mendukung pengambilan keputusan medis secara cepat. Sementara itu, konsep *Lean Healthcare* sebagaimana menekankan pentingnya mengurangi pemborosan (*waste*) dalam pelayanan kesehatan, salah satunya adalah pemborosan waktu tunggu pasien. Dengan kata lain, integrasi sistem administrasi merupakan langkah strategis untuk mengefisienkan pelayanan UGD dan meningkatkan kepuasan pasien [6].

Sejumlah penelitian terdahulu mendukung pentingnya integrasi sistem administrasi di rumah sakit. Penelitian di Korea Selatan menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi berbasis digital di UGD mampu menurunkan waktu tunggu pasien hingga 30 persen [7]. Studi yang dilakukan di Indonesia juga menemukan bahwa integrasi SIMRS berpengaruh signifikan terhadap percepatan layanan administrasi pasien rawat jalan, yang berdampak pada peningkatan kepuasan pasien. menegaskan bahwa kualitas administrasi rumah sakit berhubungan erat dengan efektivitas layanan gawat darurat, di mana administrasi yang lambat dapat menghambat penanganan pasien secara cepat dan tepat [8].

Temuan-temuan tersebut memperkuat gambaran bahwa permasalahan waktu tunggu pasien tidak hanya terkait ketersediaan tenaga medis atau sarana prasarana, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem administrasi rumah sakit. Di RS Grandmed Lubuk Pakam, kondisi ini menjadi semakin penting mengingat jumlah kunjungan pasien UGD yang terus meningkat. Tanpa adanya integrasi sistem administrasi, maka waktu tunggu pasien akan sulit dikendalikan, yang pada akhirnya dapat berdampak pada keselamatan pasien (*patient safety*) dan menurunkan daya saing rumah sakit di era kompetisi layanan kesehatan.

Urgensi penelitian ini terletak pada perlunya solusi konkret untuk mempercepat proses pelayanan administrasi di UGD RS Grandmed Lubuk Pakam. Dengan meningkatnya jumlah pasien darurat, setiap detik waktu tunggu sangat berharga bagi keselamatan pasien. Implementasi sistem administrasi terintegrasi diharapkan dapat memangkas tahapan yang tidak perlu, mengurangi duplikasi data, mempercepat akses informasi antar unit, dan pada akhirnya menurunkan waktu tunggu pasien. Penelitian ini menjadi penting bukan hanya untuk menjawab permasalahan internal rumah sakit, tetapi juga untuk memberikan kontribusi ilmiah mengenai peran sistem administrasi terintegrasi dalam peningkatan mutu pelayanan gawat darurat di Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran sistem administrasi terintegrasi dalam pengurangan waktu tunggu pasien di Unit Gawat Darurat RS Grandmed Lubuk Pakam tahun 2025. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan manajerial yang aplikatif bagi rumah sakit dalam mengembangkan sistem administrasi modern yang lebih efisien, sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien, keselamatan pasien, serta mutu pelayanan gawat darurat secara keseluruhan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*, karena bertujuan untuk menganalisis peran sistem administrasi terintegrasi terhadap waktu tunggu pasien pada satu titik waktu tertentu. Desain *cross sectional* dipilih karena sesuai untuk mengidentifikasi hubungan atau pengaruh antar variabel tanpa memerlukan pengamatan jangka panjang [9].

Lokasi penelitian ditetapkan di Unit Gawat Darurat RS Grandmed Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, dengan waktu pelaksanaan pada tahun 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang datang ke UGD selama periode penelitian, serta pegawai administrasi yang terlibat dalam proses pelayanan pasien. Sampel penelitian ditentukan dengan *purposive sampling*, dengan kriteria inklusi pasien yang melakukan proses administrasi pendaftaran di UGD, sementara pasien dalam kondisi gawat darurat prioritas 1 (*emergency life-threatening*) dikecualikan karena langsung mendapatkan tindakan medis tanpa melalui prosedur administrasi. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% [10].

Variabel penelitian terdiri atas:

1. Variabel independen (X): Sistem Administrasi Terintegrasi, yang diukur melalui indikator kelengkapan data, kecepatan akses, integrasi antar unit, dan kemudahan penggunaan.
2. Variabel dependen (Y): Waktu Tunggu Pasien, yang diukur berdasarkan lama waktu dari pasien mendaftar hingga mendapatkan pelayanan medis pertama di UGD, sesuai standar pelayanan minimal Kementerian Kesehatan (≤ 5 menit untuk triase).

Instrumen penelitian berupa lembar observasi waktu tunggu dan kuesioner persepsi pegawai administrasi terhadap efektivitas sistem administrasi terintegrasi, menggunakan skala Likert lima poin. Sebelum digunakan, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Observasi langsung terhadap waktu tunggu pasien pada saat proses pendaftaran dan pelayanan awal di UGD.
2. Kuesioner untuk pegawai administrasi terkait persepsi penggunaan sistem administrasi terintegrasi.
3. Data sekunder dari dokumen rumah sakit seperti jumlah kunjungan UGD, laporan mutu pelayanan, serta standar prosedur operasional.

Analisis data dilakukan secara bertahap, meliputi:

1. Analisis univariat untuk menggambarkan distribusi waktu tunggu pasien dan efektivitas sistem administrasi.
2. Analisis bivariat dengan uji korelasi Pearson atau Spearman untuk mengetahui hubungan antara efektivitas sistem administrasi terintegrasi dengan waktu tunggu pasien.
3. Analisis multivariat menggunakan regresi linear sederhana atau regresi logistik untuk mengetahui besarnya pengaruh sistem administrasi terintegrasi terhadap pengurangan waktu tunggu pasien. Tingkat signifikansi ditetapkan pada $\alpha = 0,05$.

Aspek etika penelitian diperhatikan melalui pemberian informed consent kepada responden, menjaga anonimitas pasien, serta menjamin kerahasiaan data rumah sakit.

3. HASIL

3.1 Karakteristik responden

Sebanyak 100 pasien yang datang ke UGD selama periode penelitian menjadi responden observasi, serta 20 pegawai administrasi menjadi responden kuesioner. Mayoritas pasien berusia 26–45 tahun (55%) dan sebagian besar berjenis kelamin laki-laki (60%). seperti dijelaskan pada tabel 1. berikut ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2025

Karakteristik	f	%
---------------	---	---

Umur		
< 25 Tahun	20	20,0
26-45 Tahun	55	55,0
> 45 Tahun	25	25,0
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	60	60,0
Perempuan	40	40,0

3.2 Efektivitas Sistem Administrasi Terintegrasi

Sebagian besar pegawai administrasi menilai sistem administrasi terintegrasi di RS Grandmed efektif (75%), terutama dalam aspek kecepatan akses data dan integrasi antarunit.

Tabel 2. Persepsi Pegawai Administrasi Terhadap Sistem Terintegrasi Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2025

Efektivitas Sistem Administrasi	Jumlah (n = 20)	%
Sangat Efektif	8	40,0
Efektif	7	35,0
Cukup Efektif	4	20,0
Kurang Efektif	1	5,0

3.3 Waktu Tunggu Pasien di UGD

Rata-rata waktu tunggu pasien dari pendaftaran hingga mendapatkan tindakan medis pertama adalah 7 menit. Setelah penerapan sistem administrasi terintegrasi, waktu tunggu rata-rata turun menjadi 4 menit, sesuai dengan standar pelayanan minimal Kementerian Kesehatan (≤ 5 menit).

Tabel 3. Rata-rata Waktu Tunggu Pasien Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2025

Tahap Pengukuran	Rata-rata (menit)	Standar
Sebelum Sistem	7,0	≤ 5
Sesudah Sistem	4,0	≤ 5

3.4 Analisis Hubungan

Uji korelasi Spearman menunjukkan adanya hubungan signifikan antara efektivitas sistem administrasi terintegrasi dengan waktu tunggu pasien ($p = 0,002$; $r = -0,521$). Artinya, semakin efektif sistem administrasi, semakin pendek waktu tunggu pasien di UGD

Tabel 4. Hubungan Efektivitas Sistem Administrasi dengan Waktu Tunggu Pasien di Rumah Sakit Grandmed Tahun 2025

Variabel	R	p-value
Efektivitas Sistem Terintegrasi	-0,521	0,002

3.5 Analisis Pengaruh

Regresi linear sederhana menunjukkan bahwa sistem administrasi terintegrasi berpengaruh signifikan terhadap pengurangan waktu tunggu pasien dengan nilai $R^2 = 0,37$ ($p < 0,05$). Hal ini berarti sekitar 37% variasi penurunan waktu tunggu pasien dipengaruhi oleh efektivitas sistem administrasi terintegrasi, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain seperti jumlah tenaga medis, kondisi pasien, dan fasilitas UGD.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2025

Variabel Independen	Koefisien (B)	p-value	R ²
Efektivitas Sistem Terintegrasi	-1,25	0,001	0,37

4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi terintegrasi di RS Grandmed Lubuk Pakam memiliki dampak positif terhadap efisiensi pelayanan pasien di Unit Gawat Darurat. Sebagian besar pegawai administrasi menilai sistem ini efektif (75%), terutama pada aspek kecepatan akses data pasien dan integrasi antar unit [11]. Persepsi positif dari pegawai ini sejalan dengan yang menegaskan bahwa efektivitas organisasi sangat bergantung pada sistem administrasi yang mampu menyederhanakan proses kerja dan mempercepat aliran informasi [12].

Dampak nyata dari penerapan sistem ini terlihat pada penurunan rata-rata waktu tunggu pasien dari 7 menit menjadi 4 menit, yang sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal Kementerian Kesehatan (≤ 5 menit). Penurunan ini menunjukkan bahwa sistem administrasi yang terintegrasi dapat mengurangi tahapan yang tidak perlu, mencegah duplikasi data, serta mempercepat koordinasi antar unit pelayanan di UGD. Temuan ini konsisten dengan konsep *Lean Healthcare*, bahwa salah satu pemborosan (*waste*) yang harus diminimalkan dalam layanan kesehatan adalah waktu tunggu pasien [13].

Analisis hubungan menggunakan uji Spearman menunjukkan adanya hubungan signifikan ($p = 0,002$; $r = -0,521$) antara efektivitas sistem administrasi terintegrasi dengan waktu tunggu pasien. Korelasi negatif ini menegaskan bahwa semakin tinggi efektivitas sistem administrasi, semakin rendah waktu tunggu pasien. Temuan ini mendukung hasil yang melaporkan bahwa implementasi sistem digital di UGD Korea Selatan menurunkan waktu tunggu pasien hingga 30% [14]. Penelitian di Indonesia juga menyimpulkan bahwa integrasi SIMRS mempercepat pelayanan administrasi pasien rawat jalan dan berdampak pada kepuasan pasien [15].

Lebih lanjut, hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa sistem administrasi terintegrasi berpengaruh signifikan terhadap pengurangan waktu tunggu pasien ($p = 0,001$) dengan kontribusi 37%. Artinya, efektivitas sistem administrasi menjadi faktor penting dalam menentukan kecepatan pelayanan administrasi, meskipun masih ada faktor lain yang turut berperan, seperti jumlah tenaga medis, kondisi pasien saat datang, dan ketersediaan fasilitas UGD [16]. Hasil ini memperkuat penelitian yang menyatakan bahwa kualitas administrasi rumah sakit berhubungan langsung dengan efektivitas pelayanan gawat darurat [17].

Namun demikian, meskipun terjadi penurunan waktu tunggu pasien secara signifikan, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan. Sebagian pegawai menilai sistem hanya “cukup efektif” (20%) bahkan “kurang efektif” (5%) [18]. Hal ini bisa disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya keterampilan sebagian pegawai dalam mengoperasikan sistem, atau masih adanya prosedur manual pada kondisi tertentu. Penelitian menekankan bahwa keberhasilan sistem informasi kesehatan tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia dan manajemen perubahan di rumah sakit [19].

Implikasi penelitian ini sangat penting bagi manajemen rumah sakit. Penerapan sistem administrasi terintegrasi terbukti mampu meningkatkan efisiensi pelayanan darurat dengan menurunkan waktu tunggu pasien. Hal ini tidak hanya berkontribusi terhadap keselamatan pasien (*patient safety*), tetapi juga meningkatkan kepuasan pasien dan daya saing rumah sakit [20]. Oleh karena itu, manajemen RS Grandmed perlu melakukan upaya perbaikan berkelanjutan, seperti pelatihan pegawai, pemeliharaan sistem informasi, dan evaluasi rutin terhadap efektivitas administrasi di UGD.

4 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Sebagian besar pegawai administrasi menilai sistem administrasi terintegrasi di RS Grandmed Lubuk Pakam efektif (75%), terutama pada aspek kecepatan akses data dan integrasi antarunit.
2. Rata-rata waktu tunggu pasien di UGD menurun signifikan dari 7 menit menjadi 4 menit setelah penerapan sistem administrasi terintegrasi, sesuai standar Kementerian Kesehatan (≤ 5 menit).
3. Terdapat hubungan negatif yang signifikan antara efektivitas sistem administrasi dengan waktu tunggu pasien ($p = 0,002$; $r = -0,521$), yang berarti semakin efektif sistem administrasi, semakin singkat waktu tunggu pasien.
4. Hasil regresi linear menunjukkan bahwa sistem administrasi terintegrasi berpengaruh signifikan terhadap pengurangan waktu tunggu pasien ($p = 0,001$) dengan kontribusi 37%, sementara faktor lain yang turut berperan antara lain jumlah tenaga medis, kondisi pasien, dan ketersediaan fasilitas UGD.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar manajemen RS Grandmed Lubuk Pakam terus mengoptimalkan penerapan sistem administrasi terintegrasi dengan memastikan seluruh unit layanan di rumah sakit terhubung secara real time dan saling sinkron. Upaya ini perlu didukung dengan pelatihan rutin bagi pegawai administrasi agar semakin terampil dalam mengoperasikan sistem, serta adanya monitoring dan evaluasi berkala untuk mengidentifikasi kendala teknis maupun nonteknis yang muncul di lapangan. Selain itu, pegawai administrasi diharapkan dapat meningkatkan penguasaan teknologi informasi dan memperkuat koordinasi dengan tenaga medis agar alur pelayanan pasien semakin cepat dan efisien. Penelitian selanjutnya dapat memperluas kajian dengan menambahkan variabel lain seperti jumlah tenaga medis, sarana prasarana, serta kepuasan pasien, atau menggunakan pendekatan *mixed methods* untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pasien di UGD. Dengan langkah-langkah tersebut, sistem administrasi terintegrasi dapat berfungsi lebih optimal dalam mendukung efisiensi, keselamatan, dan mutu pelayanan darurat di 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 dan pasien UGD yang telah berpartisipasi sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] World Health Organization (WHO). (2020). *Human resources for health and health system performance*. Geneva: WHO.
- [2] Graban, M. (2016). *Lean Hospitals: Improving Quality, Patient Safety, and Employee Engagement* (3rd ed.). CRC Press.
- [3] 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>
- [4] 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>
- [5] Hartini, S., & Nugroho, A. (2023). Pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai administrasi rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(2), 112–120
- [6] Widyastuti, R. (2021). Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai administrasi rumah sakit: Motivasi, lingkungan kerja, dan kompetensi. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(1), 45–56.
- [7] Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- [8] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.

- [9] Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [10] Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [11] Al Awaisi, H., Cooke, H., & Prymachuk, 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>
- [12] 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>
- [13] 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
- [14] Hartati, T., & Rahayu, S. (2022). Implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 16(2), 112–120
- [15] Kim, H., & Kang, S. (2022). Digital health systems and emergency department efficiency: Evidence from South Korea. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(4), 2105. <https://doi.org/10.3390/ijerph19042105>
- [16] 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
- [17] Ghosh, S., & Gupta, A. (2021). Reducing patient waiting time in emergency departments: A review of strategies. *Journal of Emergency Medicine*, 60(4), 472–480. <https://doi.org/10.1016/j.jemermed.2020.11.009>
- [18] Yuliana, R., & Putra, A. (2022). Hubungan penerapan SIMRS dengan efektivitas pelayanan administrasi pasien rawat jalan. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 22–31.
- [19] Olanrewaju, F. O., & Ajayi, I. O. (2021). Health information systems and patient satisfaction in emergency departments. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 21(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12911-021-01574-8>
- [20] Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., & Budi, I. (2020). Hospital information system implementation and its impact on patient care: Evidence from Indonesia. *Health Policy and Technology*, 9(4), 100452. <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2020.100452>