



THE INFLUENCE OF WORK DISCIPLINE, EMPLOYEE COMPETENCE AND INFORMATION SYSTEM ON THE EFFICIENCY OF OUTPATIENT ADMINISTRATION SERVICES FOR BPJS PARTICIPANTS AT KENDARI BHAYANGKARA HOSPITAL

PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI PEGAWAI DAN SISTEM INFORMASI TERHADAP EFISIENSI PELAYANAN ADMINISTRASI PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA KENDARI

Christina Mariet Naressy¹⁾, Nani Yuniar²⁾, Kamrin³⁾

¹⁾christinanaressy1703@gmail.com, Universitas Halu Oleo

²⁾naniyuniar0509@gmail.com, Universitas Halu Oleo

³⁾kamrinwuna@gmail.com, Universitas Halu Oleo

Abstract

Efficiency in administrative services is an important factor in improving the quality of population services, especially outpatient services for BPJS employees. The purpose of this study was to analyze the impact of work discipline, employee competence, and information systems on the effectiveness of outpatient administrative services for BPJS participants at Bhayangkara Hospital Kendari. This study used a quantitative cross-sectional approach. The population in this study were all hospital administrative employees, using a total sampling technique. Data analysis was performed using univariate analysis, bivariate analysis using chi-square analysis, and multivariate analysis using logistic regression. The results showed a significant impact of work discipline ($p = 0.002$), employee competence ($p = 0.014$), and information systems ($p = 0.012$) on the effectiveness of outpatient administrative services for BPJS participants. Together, these three variables influenced the effectiveness of administrative services, with work discipline being the most important variable. This indicates that as work discipline, employee competence, and the information systems used increase, the level of administrative service efficiency also increases. The conclusion of this study is that work discipline, employee competence, and information systems significantly influence the effectiveness of outpatient administrative services for BPJS employees. Therefore, it is necessary to improve employee discipline, develop competencies through training, and optimize information systems to increase the efficiency of home services.

Keywords: BPJS; Efficiency of administrative services; Employee competence; Information systems; Work discipline

Abstrak

Efisiensi dalam pelayanan administrasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan, khususnya pelayanan rawat jalan bagi pegawai BPJS. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan sistem informasi terhadap efisiensi pelayanan administrasi pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Kendari. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif cross-sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai administrasi rumah sakit, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel total. Analisis data dilakukan menggunakan analisis univariat, analisis bivariat menggunakan analisis chi-square, dan analisis multivariat menggunakan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan adanya dampak signifikan dari disiplin kerja ($p=0,002$), kompetensi pegawai ($p=0,014$), dan sistem informasi ($p=0,012$) terhadap efektivitas pelayanan administrasi rawat jalan peserta BPJS. Secara bersama-sama, ketiga variabel ini memengaruhi efisiensi pelayanan administrasi, dengan disiplin kerja sebagai variabel terpenting. Hal ini menunjukkan bahwa seiring peningkatan disiplin kerja, kompetensi karyawan, dan sistem informasi yang digunakan, tingkat efisiensi pelayanan administrasi juga meningkat. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa disiplin kerja, kompetensi karyawan, dan sistem informasi secara signifikan memengaruhi efisiensi pelayanan administrasi rawat jalan bagi karyawan BPJS. Oleh karena itu, perlu meningkatkan disiplin karyawan, mengembangkan kompetensi melalui pelatihan, dan mengoptimalkan sistem informasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan di rumah.

Kata Kunci: BPJS; Disiplin kerja; Efisiensi pelayanan administrasi; Kompetensi pegawai; Sistem informasi



PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan berkualitas tinggi tidak hanya ditentukan oleh tenaga medis, tetapi juga oleh efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi. Menurut efisiensi administrasi mengacu pada kemampuan suatu unit untuk menyelesaikan proses kerja dengan cepat, akurat, dan efisien sekaligus memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efektif. Dalam konteks sakit di rumah, efisiensi pelayanan administrasi sangat penting karena berfungsi sebagai langkah pertama dalam proses pemulihan pasien, khususnya dalam rawat jalan. Ketidakefisienan dalam fase administrasi dapat berdampak langsung pada lama rawat inap pasien, kualitas perawatan medis, dan tingkat kepuasan pasien (Rabiulyati, 2023).

Pada tingkat nasional, pelaksanaan pelayanan kesehatan di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, yang menekankan pentingnya pelayanan yang efektif dan efisien. (Purwadhi et al., 2025). Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk rumah tangga yang sakit menetapkan bahwa waktu minimum yang dibutuhkan untuk pelayanan rawat jalan adalah ≤ 60 menit. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan administrasi merupakan indikator penting kualitas pelayanan kesehatan. Dalam proses pemberian pelayanan kepada pegawai BPJS Kesehatan, prosedur administrasi seperti pendaftaran, verifikasi pegawai, dan input data merupakan langkah penting yang menentukan keberhasilan pelayanan di masa mendatang (Putri et al., n.d.).

Banyak faktor internal, seperti disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan sistem informasi, yang memengaruhi efisiensi pelayanan administrasi. Disiplin di tempat kerja berkaitan dengan sikap karyawan terhadap tugas-tugas terkait pekerjaan dan prosedur operasional standar, yang berdampak pada durasi penyampaian layanan. Kompetensi karyawan mencakup kemampuan untuk memahami prosedur BPJS dan mengoperasikan sistem informasi. Di sisi lain, sistem informasi bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan integrasi proses administrasi, yang mengurangi masalah dan meningkatkan penyampaian layanan (Kurniawan & Rahmawati, 2021).

Rumah Sakit Bhayangkara Kendari, sebagai fasilitas kesehatan yang melayani pasien rawat jalan peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS Kesehatan), menghadapi tantangan dalam mewujudkan layanan administrasi yang efisien. Pengamatan awal menunjukkan waktu pelayanan yang relatif lama selama proses administrasi, keterlambatan kehadiran staf, serta tingkat kompetensi staf yang bervariasi dalam menguasai sistem informasi rumah sakit. Selain itu, perbedaan latar belakang pendidikan staf administrasi juga berpotensi memengaruhi kualitas dan kecepatan pelayanan. Kondisi-kondisi ini menunjukkan bahwa efisiensi layanan administrasi belum sepenuhnya optimal dan memerlukan penelitian lebih lanjut.

Penelitian-penelitian sebelumnya cenderung lebih berfokus pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, sementara penelitian yang mengintegrasikan disiplin kerja, kompetensi karyawan, dan sistem informasi sebagai faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi masih kurang umum. Karena itu, sangat penting untuk menganalisis dampak simultan dari ketiga faktor tersebut terhadap efektivitas pelayanan administrasi rawat jalan bagi karyawan BPJS.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja, kompetensi karyawan, dan sistem informasi terhadap efektivitas pelayanan administrasi rawat jalan bagi pegawai BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Kendari. Diharapkan Hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi signifikan terhadap pengelolaan layanan kesehatan dan berfungsi sebagai landasan pengembangan kebijakan yang bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi di tempat tinggal tersebut.



METODE

Penelitian ini, yang dilakukan di Sakit Bhayangkara Kendari pada tahun 2026, merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan analisis observasional dan metodologi cross-sectional. Populasi yang diteliti terdiri dari seluruh pegawai administrasi dengan ukuran sampel sekitar 70 responden. Ini dipilih menggunakan teknik pengambilan sampel keseluruhan. Variabel independen meliputi disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan sistem informasi, sedangkan variabel dependen adalah efektivitas pelayanan administrasi untuk rawat jalan yang digunakan di BPJS. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner struktural yang telah diverifikasi validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya, dilakukan analisis univariat, analisis bivariat menggunakan analisis chi-square, dan analisis multivariat menggunakan regresi logistik dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Penelitian ini juga telah menunjukkan prinsip etika dengan menggunakan informed consent sebagai sarana untuk memperoleh persetujuan untuk berpartisipasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik staf administrasi rawat jalan di BPJS Rumah Sakit Bhayangkara Kendari ditentukan oleh dominasi kelompok usia produktif. Dari 70 Sebagian besar responden berusia antara 31 dan 40 tahun. (24 responden, atau 34,3%), sedangkan kelompok usia 20–25 dan 26–30 tahun berjumlah 23 responden (32,9%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas anggota staf administrasi yang bekerja dalam rentang usia produktif dewasa memiliki keterampilan kerja yang baik, pengalaman, dan tingkat tanggung jawab yang tinggi yang berguna dalam memberikan pelayanan administrasi pasien.

Mayoritas responden adalah perempuan berdasarkan jenis kelamin. Dari 70 responden, 45 (64,3%) adalah perempuan dan 25 (35,7%) adalah anak-anak. Data ini menunjukkan bahwa staf administrasi untuk rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Kendari didominasi oleh perempuan dibandingkan anak-anak.

Selain itu, berdasarkan lamanya masa kerja, dapat diamati bahwa mayoritas responden telah bekerja selama lima hingga sepuluh tahun, atau sekitar 25 responden (35,7%), diikuti oleh responden yang bekerja selama dua hingga lima tahun, atau sekitar 24 responden (34,4%), dan responden yang bekerja selama satu tahun atau kurang, atau sekitar 21 responden (30,0%). Hasil ini menunjukkan bahwa sejumlah besar staf administrasi memiliki kebiasaan kerja yang baik, sehingga diharapkan mereka dapat memahami prosedur administrasi dan meningkatkan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada BPJS Rawat Jalan.

Tabel 1 Distribusi Responden berdasarkan variabel Disiplin Kerja menurut Pegawai Administrasi Pasien Rumah Sakit Bhayangkara Kendari

Disiplin Kerja	Jumlah (n)	Persentase (%)
Kurang	29	41,4%
Baik	41	59,6%
Total	70	100

Sumber: data diolah

Berdasarkan Tabel 1 mengenai distribusi responden berdasarkan disiplin kerja, terlihat bahwa persentase tertinggi adalah 59,6% (Baik) dan persentase terendah adalah 41,4% (Kurang).

Tabel 2 Distribusi Responden berdasarkan variabel Kompetensi Pegawai menurut Pegawai Administrasi Pasien Rumah Sakit Bhayangkara Kendari

Kompetensi Pegawai	Jumlah (n)	Persentase (%)
Kurang	32	45,7%
Baik	38	54,3%



Total	70	100
--------------	-----------	------------

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 2 mengenai distribusi responden berdasarkan Kompetensi Karyawan, terlihat bahwa persentase tertinggi adalah 54,3% (Baik) dan persentase terendah adalah 45,7% (Kurang).

Tabel 3 Distribusi Responden berdasarkan variabel Sistem Informasi menurut Pegawai Administrasi Pasien Rumah Sakit Bhayangkara Kendari

Sistem Informasi	Jumlah (n)	Persentase (%)
Kurang	30	42,9%
Baik	40	57,1%
Total	70	100

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 3 mengenai distribusi responden berdasarkan Sistem Informasi, terlihat bahwa persentase tertinggi adalah 57,1% (Baik) dan persentase terendah adalah 42,9% (Kurang).

Tabel 4 Hubungan Disiplin Kerja dengan Efisiensi pelayanan administrasi pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Kendari

Disiplin Kerja	Kurang		Baik		Total	p value
	n	%	n	%		
Kurang	19	65,5	10	34,5	29	0,007
Baik	13	31,7	28	68,3	41	
Total	32	45,7	38	54,4	70	

Sumber: Data di olah

Berdasarkan Tabel 4, dapat dilihat bahwa dari 29 responden dengan disiplin kerja yang buruk, 19 orang (65,5%) memiliki efisiensi kerja yang buruk, sedangkan 10 orang (34,5%) memiliki efisiensi kerja yang baik. Sebaliknya, dari 41 responden dengan disiplin kerja yang baik, 13 orang (31,7%) memiliki efisiensi yang buruk dan 28 orang (68,3%) memiliki efisiensi yang baik. Hasil uji Chi-Square diperoleh $p = 0,007$ ($p < 0,05$), menunjukkan adanya hubungan antara disiplin kerja dengan efisiensi administrasi pada pegawai BPJS Rawat Jalan di Sakit Bhayangkara Kendari.

Tabel 5 Hubungan Kompetensi Pegawai dengan Efisiensi pelayanan administrasi pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Kendari

Kompetensi Pegawai	Kurang		Baik		Total	p value
	n	%	n	%		
Kurang	21	65,6	11	34,4	32	0,004
Baik	11	28,9	27	71,1	38	
Total	32	45,7	38	54,3	70	

Sumber: Data di olah

Berdasarkan Tabel 5, dapat diamati bahwa dari 32 responden dengan keterampilan pegawai yang buruk, 21 orang (65,6%) memiliki efisiensi pelayanan yang buruk, dan 11 orang (34,4%) memiliki efisiensi yang baik. Sebaliknya, dari 38 responden yang memiliki kinerja kerja yang baik, 11 orang (28,9%) memiliki efisiensi yang buruk dan 27 orang (71,1%) memiliki efisiensi yang baik. Hasil uji Chi-Square adalah $p = 0,004$ ($p < 0,05$), menunjukkan adanya hubungan antara kompetensi pegawai dan efektivitas administrasi rawat jalan bagi pegawai BPJS di Sakit Bhayangkara Kendari.



Tabel 6 Hubungan Sistem Informasi dengan Efisiensi pelayanan administrasi pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Kendari

Sistem Informasi	Kurang		Baik		Total	p value
	n	%	n	%		
Kurang	20	66,7	10	33,3	32	0,003
Baik	12	30,0	28	70,0	38	
Total	32	45,7	38	54,3	70	

Sumber: Data di olah

Berdasarkan Tabel 6, terlihat bahwa dari 54 responden yang memiliki sistem informasi yang buruk, 29 orang (53,7%) memiliki efisiensi layanan yang buruk dan 25 orang (46,3%) memiliki efisiensi yang baik. Sementara itu, dari 16 responden yang memiliki sistem informasi yang baik, 3 orang (18,8%) memiliki efisiensi yang buruk dan 13 orang (81,3%) memiliki efisiensi yang baik. Hasil uji Chi-Square adalah $p = 0,021$ ($p < 0,05$), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara sistem informasi dan efektivitas layanan administrasi rawat jalan bagi karyawan BPJS di Sakit Bhayangkara Kendari.

Tabel 7 Hasil Uji Regresi Logistik Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Sistem Informasi terhadap efisiensi pelayanan administrasi pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Kendari

Variabel Independen	B	S.E	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Disiplin Kerja	1,976	0,635	9,599	1	0,002	7,217
Kompetensi Pegawai	1,565	0,634	6,092	1	0,014	2,781
Sistem informasi	1,825	0,730	6,730	1	0,012	6,205

Sumber: Data di olah

Berdasarkan Tabel 7, variabel Disiplin Kerja, Kompetensi Karyawan, dan Sistem Informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efisiensi Layanan Administrasi Rawat Jalan bagi Peserta BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Kendari, yang ditunjukkan oleh nilai wald Disiplin Kerja $> \alpha$ ($9,599 > 0,05$) dan nilai $p < 0,05$ ($0,002 < 0,05$), Kompetensi Karyawan $wald > \alpha$ ($6,092 > 0,05$) dan nilai $p < 0,05$ ($0,014 < 0,05$) serta Sistem Informasi $wald > \alpha$ ($6,730 > 0,05$) dan nilai $p < 0,05$ ($0,012 < 0,05$).

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap efisiensi pelayanan Administrasi Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Kendari

Disiplin di tempat kerja memengaruhi karyawan yang mengikuti aturan, peraturan, serta prosedur yang diterapkan oleh perusahaan. Disiplin kerja yang baik dapat membantu karyawan bekerja secara efisien dan efektif, sehingga meningkatkan produktivitas mereka. Di tempat kerja, motivasi merupakan faktor internal dan eksternal yang memengaruhi produktivitas karyawan. Disiplin di tempat kerja meningkatkan antusiasme dan energi karyawan, yang menghasilkan produktivitas yang lebih tinggi.

Berdasarkan hasil Uji Chi-square, Dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap efisiensi administrasi dengan nilai p sekitar 0,007 atau sedikit kurang dari 0,05. Hasilnya, H_a diterima dan H_o ditolak. Demikianlah hubungan antara disiplin kerja dan efisiensi administrasi di Sakit Bhayangkara Kendari.

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik, dapat disimpulkan bahwa variabel Disiplin Kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap efisiensi administrasi dengan nilai p sekitar 0,002 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat disiplin kerja dan efisiensi yang baik di Rumah Sakit Bhayangkara Kendari. Ini juga menunjukkan bahwa sebagian besar staf administrasi memiliki disiplin kerja yang baik. Akibatnya, disiplin staf administrasi dan efektivitas pelayanan administrasi yang diberikan di Rumah Sakit Bhayangkara Kendari meningkat.



Secara empiris, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki disiplin kerja yang baik, yang memengaruhi efisiensi administrasi. Pekerjaan yang disiplin secara konsisten mengikuti prosedur, memperhatikan batasan waktu, dan menyelesaikan masalah untuk menghasilkan pekerjaan yang lebih cepat dan akurat. Sebaliknya, kurangnya disiplin di tempat kerja dapat mengakibatkan penurunan kualitas administrasi dan pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, termasuk penelitian yang dilakukan oleh (Agitya Arifah, 2023) dalam Jurnal Eka Sakti Matua, yang menemukan bahwa disiplin kerja memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Sutikno, 2019) dalam Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia juga menunjukkan bahwa disiplin kerja memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dan ketepatan waktu pelayanan kesehatan.

Secara empiris, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki disiplin kerja yang baik, yang memengaruhi efisiensi pelayanan administrasi. Pekerja yang disiplin secara konsisten bekerja sesuai prosedur, memperhatikan tugas tepat waktu, dan memecahkan masalah untuk menghasilkan pelayanan yang lebih cepat dan akurat. Sebaliknya, kurangnya disiplin di tempat kerja dapat mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan dan kualitas administrasi.

Secara teoritis, hal ini juga didukung oleh pendapat (Hasibuan, 2019) Hal ini menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan produktivitas dan mencapai tujuan organisasi. Karena itu, disiplin kerja karyawan meningkat, begitu pula efektivitas layanan administrasi yang mereka berikan.

Di sisi lain, 29 responden memiliki disiplin kerja yang buruk. Meskipun mayoritas responden memiliki disiplin kerja yang baik, persentase karyawan dengan disiplin kerja yang buruk cukup rendah. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat disiplin di antara karyawan belum memadai dan perlu ditingkatkan. Situasi ini dapat mengakibatkan kurangnya konsistensi dalam prosedur administrasi. Pekerja dengan disiplin kerja yang baik secara konsisten bekerja sesuai dengan SOP, mematuhi jadwal, dan memiliki etos kerja yang kuat, yang meningkatkan efisiensi pelayanan. Selain itu, karyawan dengan disiplin kerja yang buruk berpotensi meningkatkan waktu tunggu pasien, masalah administrasi, dan memperlambat pelayanan. Karena itu, kurangnya disiplin kerja karyawan harus ditanggapi dengan serius karena dapat berdampak negatif pada kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Secara teoritis, hasil penelitian ini juga didukung oleh pendapat (Hasibuan, 2019) yang menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan fungsi penting dalam manajemen sumber daya manusia yang menentukan kinerja karyawan. Semakin tinggi disiplin kerja seseorang, semakin tinggi pula kinerjanya.

Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Efisiensi Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Kendari.

Kompetensi seorang pekerja mencakup pengetahuan, keterampilan, dan etika kerja yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efisien dan efektif. Kompetensi meliputi keterampilan teknis (keras) dan non-teknis (lunak), seperti komunikasi, kerja tim, dan etika kerja. Pekerja dengan kompetensi yang kuat akan mampu mengerjakan tugas dengan cepat, akurat, dan sesuai dengan standar organisasi. (Siregar, 2021)

Berdasarkan hasil Uji Chi-square, dapat disimpulkan bahwa variabel Kompetensi Karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap efisiensi administrasi dengan nilai p sekitar 0,004 atau sedikit kurang dari 0,05. Hasilnya, H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kompetensi karyawan dan efisiensi administrasi di Sakit Bhayangkara Kendari.



Berdasarkan hasil analisis regresi logistik, terlihat jelas bahwa variabel Disiplin Kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap efisiensi administrasi dengan nilai p sekitar 0,014 ($p < 0,05$). Hal ini mengarah pada kesimpulan bahwa karyawan memiliki keterampilan dan efisiensi yang baik, yang juga berarti bahwa sebagian besar staf administrasi memiliki keterampilan yang baik. Karena itu, efektivitas pelayanan administrasi yang diberikan di Rumah Sakit Bhayangkara Kendari akan meningkat seiring dengan kompetensi administrasi.

Secara empiris, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sejumlah besar karyawan dengan keterampilan yang baik juga memiliki tingkat efisiensi pelayanan yang tinggi. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa karyawan yang kompeten memiliki pemahaman yang baik tentang prosedur kerja, mampu mengoperasikan sistem administrasi secara efektif, dan mampu menyelesaikan tugas dengan cepat dan akurat. Selain itu, keterampilan komunikasi yang efektif dapat membantu karyawan memberikan pelayanan yang jelas dan responsif kepada pasien, sehingga memperlancar proses administrasi.

Namun, perlu dicatat bahwa masih ada 32 karyawan yang kurang memiliki keterampilan yang dibutuhkan, yang dapat berdampak negatif pada kualitas layanan. Pekerja dengan kemampuan rendah berpotensi melakukan kesalahan saat memasukkan data, mempersulit prosedur administrasi, dan menyebabkan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi karyawan masih kurang dan perlu ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lia Noviana, 2018) dalam *Journal of Business Management*, yang menyatakan bahwa kompetensi karyawan secara signifikan memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Doniy Akbar, 2024) dalam jurnal *Manajemen Kesehatan* menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memengaruhi kepuasan pasien dalam layanan Kesehatan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Anita Salombe, 2025) dalam *ECOHOLIC: Journal of Holistic Economis* juga menyatakan bahwa kompetensi karyawan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dan peningkatan kompetensi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

Secara teoritis hal ini didukung oleh (Spencer, 1993) yang menyatakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik individu yang berkaitan dengan pekerjaan produktif. Kompetensi merupakan aspek penting dalam menentukan keberhasilan individu dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kompetensi karyawan memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas administrasi bahan baku bagi karyawan BPJS di Sakit Bhayangkara Kendari. Karena itu, untuk memberikan pekerjaan administrasi yang lebih efektif, efisien, dan berkualitas tinggi, manajemen tempat tinggal harus meningkatkan kompetensi karyawan melalui pelatihan, pendidikan berkelanjutan, dan evaluasi kinerja.

Pengaruh Sistem Informasi terhadap Efisiensi Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Kendari.

Sistem informasi adalah kumpulan komponen yang saling berhubungan, seperti data, perangkat keras, perangkat lunak, sumber daya manusia, dan prosedur, yang bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menganalisis, dan menyajikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi. Sistem informasi memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja dengan menyediakan informasi yang akurat, tepat waktu, dan relevan.

Berdasarkan hasil Uji Chi-Square, dapat disimpulkan bahwa variabel sistem informasi memiliki dampak yang signifikan terhadap efisiensi administrasi, dengan nilai p sekitar 0,003 atau sedikit kurang dari 0,05. Hasilnya, H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan



adanya hubungan antara sistem informasi dan efisiensi administrasi Sakit Bhayangkara di Kendari.

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik, dapat dilihat bahwa variabel Sistem Informasi memiliki dampak signifikan terhadap efisiensi pelayanan administrasi dengan nilai p sebesar 0,012 ($p < 0,05$) di Kendari Sakit Bhayangkara. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa responden dengan sistem informasi yang baik juga menunjukkan efisiensi yang baik, yang berarti bahwa mayoritas anggota staf administrasi menyatakan bahwa sistem informasi yang dimaksud baik. Karena itu, sistem informasi yang lebih efektif bagi staf administrasi akan menghasilkan pelayanan administrasi yang lebih efisien di Kendari Sakit Bhayangkara.

Secara empiris, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap sistem informasi rumah sakit baik, sehingga mendukung kelancaran layanan administrasi. Sistem informasi yang baik memungkinkan akses yang lebih cepat ke data pasien, mengurangi kesalahan pencatatan, dan mempercepat proses layanan. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan efisiensi kerja dan kualitas pelayanan pasien.

Namun, penting untuk dicatat bahwa 30 orang masih mengidentifikasi potensi hambatan dalam implementasi sistem informasi, seperti kesulitan teknis, ketidakmampuan karyawan dalam pengoperasian sistem, dan kurangnya efisiensi. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada produktivitas manusia dan lingkungan kerja.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dipublikasikan di Jurnal Kesehatan Tambusai oleh (Azizah et al., 2025) yang menyatakan bahwa implementasi sistem manajemen informasi SIMRS dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan.

Selain itu penelitian yang di akukan oleh (*Saputera & Basabih, 2025*) Menurut COMSERVA: Jurnal Penelitian Pengabdian Masyarakat, sistem informasi di rumah dapat meningkatkan efisiensi melalui otomatisasi penyampaian layanan, pengurangan biaya, dan produktivitas organisasi.

Secara teoritis, sistem informasi dapat meningkatkan efisiensi operasional dengan menyediakan informasi yang tepat waktu, akurat, dan relevan yang mendukung pengambilan keputusan organisasi. Sistem informasi yang baik membuat proses kerja lebih terorganisir, lebih cepat, dan lebih kecil kemungkinannya untuk mengalami masalah.

Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas administrasi rawat jalan bagi karyawan BPJS di Sakit Bhayangkara Kendari. Karena itu, manajemen harus terus mengembangkan sistem informasi, meningkatkan kualitas infrastruktur teknologinya, dan memberikan pelatihan kepada karyawan agar sistem tersebut dapat digunakan seefektif mungkin untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.

PENUTUP

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja, kompetensi karyawan, dan sistem informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas administrasi bahan baku bagi karyawan BPJS di Sakit Bhayangkara Kendari. Hal ini dibuktikan dengan menggunakan analisis Chi-Square dan regresi logistik dengan nilai p kurang dari 0,05 untuk setiap variabel. Salah satu faktor penting yang mengurangi produktivitas kerja adalah disiplin kerja. Secara umum, seiring meningkatnya disiplin kerja, kompetensi karyawan, dan sistem informasi, maka efektivitas tugas administrasi yang diselesaikan juga meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Agitya Arifah. (2023). Analisis Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Keselamatan dan Kesehatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Surya Pratama Natural Padang. Ekasakti Matua Jurnal Manajemen, 2.



- Anita Salombe. (2025). Pengaruh Sistim Informasi Kesehatan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Provinsi Papua Tengah. *Jurnal Ekonomi Holistik*, 1.
- Azizah, R. N., Studi, P., Masyarakat, K., & Airlangga, U. (2025). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Di Indonesia : Studi Literatur. 6(2).
- Doniy Akbar. (2024). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Penerima Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Panaragan Jaya. *Jurnal Manajemen Visionist*, 13.
- Hasibuan. (2019). Indikator Disiplin Kerja.
- Kurniawan, A., & Rahmawati, D. (2021). Pemanfaatan Sistem Informasi Rumah Sakit Terintegrasi untuk Peningkatan Efisiensi Pelayanan BPJS. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 5(1), 23–34.
- Lia Noviana. (2018). Harapan Pasien, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 15.
- Purwadhi, P., Widjaja, Y. R., Witarsih, S., & Wentinusa, S. M. (2025). Manajemen Strategik Rumah Sakit: Sebuah Tinjauan. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 25(2), 1293. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v25i2.5852>
- Putri, S., Syiva, N., Lestari, R. A., Bagus, E., Lil'alamin, R., & Putra, R. S. (n.d.). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Literature Review).
- Rabiulyati, M. (2023). Strategi Efisiensi Rumah Sakit Di Era Jkn. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4, 2579–2592.
- Saputera, C., & Basabih, M. (2025). Reduction of Emergency Room Service Time at St. Carolus Summarecon Serpong Hospital, Indonesia with DMAIC Approach in 2023. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 14(2), 156–171. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v14i2.519>
- Siregar, H. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi, dan Sistem Informasi terhadap Efisiensi Pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Pelayanan Publik Dan Kesehatan*, 6(1), 15–27.
- Spencer. (1993). Kompetensi Pegawai.
- Sutikno, A. E. (2019). Expectation Based Reward System For Reducing Employees' Tardiness. *Indonesian Journal of Health Administration*, 7(1), 9–17. <https://doi.org/10.20473/jaki.v7i1.2019.9-17>