



**ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN (*BILLING
SYSTEM*) JKN PADA PETUGAS RAWAT INAP RSD BALUNG JEMBER**

SKRIPSI

Oleh:

Dita Mayantesa Febrianti

NIM. 092110101036

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER**

2014



ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN (*BILLING SYSTEM*) JKN PADA PETUGAS RAWAT INAP RSD BALUNG JEMBER

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh:

Dita Mayantesa Febrianti

NIM. 092110101036

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER**

2014

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tua saya tercinta, Ibunda yang selalu memberikan do'a, dukungan, pengorbanan, dan kasih sayangnya kepada saya. Segala puji bagi Allah SWT, tiada kata lagi yang dapat mewakili rasa syukur saya karena terlahir sebagai buah hatinya.
2. Kakak, Nenek, dan keluarga besar saya yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungannya kepada saya.
3. Guru-guru saya sejak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi yang telah mengajarkan ilmunya dan senantiasa membimbing saya.
4. Almamater tercinta Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember dimana tempat saya menimba ilmu dan bertemu dengan sahabat-sahabat saya.

MOTTO

“Barangsiapa menolong Agama Allah, maka Allah akan menolongnya dan meneguhkan kedudukannya.” *(Q.S. Muhammad:7)

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.” **(Q.S. Al-Mujadilah:11)

“Wahai orang-orang yang beriman jadikan sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar.” *** (Q.S. Al-Baqarah:153)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

**** (Q.S. Al-Insyirah:5)

*) Syarif, Al Jumanatusy.2003.*Al Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: CV Penerbit J-ART

**) Syarif, Al Jumanatusy.2003.*Al Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: CV Penerbit J-ART

***) Syarif, Al Jumanatusy.2003.*Al Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: CV Penerbit J-ART

****) Syarif, Al Jumanatusy.2003.*Al Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: CV Penerbit J-ART

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dita Mayantesa Febrianti

NIM : 092110101036

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “*Analisis Penggunaan Sistem Informasi Pembayaran (Billing System) JKN pada Petugas Rawat Inap RSD Balung Jember*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan skripsi ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 26 September 2014

Yang menyatakan,

Dita Mayantesa Febrianti

NIM. 092110101036

SKRIPSI

**ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN
(BILLING SYSTEM) JKN PADA PETUGAS RAWAT INAP
RSD BALUNG JEMBER**

Oleh

Dita Mayantesa Febrianti

NIM 092110101036

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Abu Khoiri, S.KM., M.Kes.

Dosen Pembimbing Anggota : Christyana Sandra, S.KM., M.Kes.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul ”*Analisis Penggunaan Sistem Informasi Pembayaran (Billing System) JKN pada Petugas Rawat Inap RSD Balung Jember*” sedang diuji oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember pada:

hari : Jum’at

tanggal : 26 September 2014

tempat : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Yunus Ariyanto S.KM., M.Kes

NIP 19790411 200501 1 002

Anggota I

Christyana Sandra, S.KM., M.Kes.

NIP 19820416 201012 2 003

Anggota II

Abu Khoiri, S.KM., M.Kes.

NIP 19790305 200501 1 002

Sri Wahyuni, S.KM.,

NIP. 19700810 199703 2 004

Mengesahkan

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat,

Universitas Jember

Drs. Husni Abdul Gani, M.S.

NIP 19560810 198303 1 003

*Analysis Use Information System Payment (Billing System) JKN on RSD Officers
Inpatient Balung Jember*

Dita Mayantesa Febrianti

*Department of Health Policy and Administration, Faculty of Public Health Jember
University*

ABSTRACT

In July of 2013, RSD Balung Jember SIM-RS has implemented primarily on inpatient services. But still not optimal because the information generated by the SIM-RS is not in accordance the needs that should be equal to 100% of the overall revenues entering and not entry. The purpose of this study is the use of information systems Analyze payment (billing system) JKN on RSD officers inpatient Balung Jember. The method used was analytic observational with cross sectional design. Samples numbered 69 people were taken from 69 people with a total technique population. The data quality system, quality of information, the use and user satisfaction obtained by questionnaire. Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) of the statistical software AMOS 20.0 using confirmatory factor analysis techniques (confirmatory factor analysis). The results showed the majority of respondents were women, aged 28-35, education level D3, and have never followed the SIM-hospital training. the results showed that there is an influence of quality system with the user. There is the influence of user satisfaction with the quality system. There is the influence of quality information to users. There is the influence of user satisfaction with the quality information. And there is the effect of the use of two-way user satisfaction.

Keywords: *information system success model, system quality, information quality, use, user satisfaction*

RINGKASAN

Analisis Penggunaan Sistem Informasi Pembayaran (Billing System) JKN pada Petugas Rawat Inap RSD Balung Jember; Dita Mayantesa Febrianti; 092110101036; 2014; 118 halaman; Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Rumah sakit merupakan salah satu jaringan pelayanan kesehatan yang penting, sarat dengan tugas, beban, masalah, dan harapan yang digantungkan padanya. Sebagai salah institusi pelayanan kesehatan, rumah sakit membutuhkan keberadaan suatu sistem informasi yang akurat dan handal, serta cukup memadai untuk meningkatkan pelayanannya kepada para pasien. Rumah Sakit Daerah (RSD) Balung Jember merupakan rumah sakit kelas C Non Pendidikan milik pemerintah daerah Kabupaten Jember telah menerapkan SIM-RS terutama pada pelayanan rawat inap sehingga koordinasi dalam pekerjaan dan pelaporan data sudah dijalankan secara komputerisasi sehingga dapat membantu memberikan pelayanan cepat, bermutu dan akuntabel.

Berdasarkan studi pendahuluan peneliti informasi yang dihasilkan oleh SIM-RS pada ruang rawat inap RSD Balung Jember belum sesuai dengan kebutuhan yaitu hanya sebesar 83,33% merasakan beban ganda dalam pekerjaan sehari-hari, 66,67% menyatakan sistem pada SIM-RS belum baik, 75% menyatakan sistem pada SIM-RS mengalami gangguan, 83,33% menyatakan tidak puas dalam pencatatan data pasien yang seharusnya sebesar 100% dari jumlah pendapatan secara keseluruhan yang terentri dan tidak terentri sehingga akan berpengaruh terhadap validitasnya. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis penggunaan sistem informasi pembayaran (*billing system*) JKN pada petugas rawat inap RSD Balung Jember. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan analitik. Sampel yang

dibutuhkan sebanyak 69 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *total populasi*. Penelitian ini berlokasi di pelayanan rawat inap RSD Balung Jember. Data primer dalam penelitian ini meliputi karakteristik responden, kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna pada perawat SIM-RS rawat inap RSD Balung Jember. Data tersebut dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara yang disertai dengan panduan wawancara. Kemudian data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan alat analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dari *software* statistik AMOS 20.0 dalam model dan pengujian hipotesis, dengan teknik analisis faktor konfirmatori (*confirmatory factor analysis*) untuk meneliti seberapa besar pengaruh variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap penggunaan (*use*) SIM-RS, terdapat pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), terdapat pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap penggunaan (*use*), terdapat pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), terdapat pengaruh dua arah antara penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*), SIM-RS pada petugas rawat inap RSD Balung Jember.

PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *"Analisis Penggunaan Sistem Informasi Pembayaran (Billing System) JKN pada Petugas Rawat Inap RSD Balung Jember"*. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.

Ucapan terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan kepada Bapak Abu Khoiri, S.KM., M.Kes. dan Ibu Christyana Sandra, S.KM., M.Kes., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, saran, dan koreksi dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih dan penghargaan penulis sampaikan pula kepada:

1. Drs. Husni Abdul Gani M.S., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat.
2. Dr. Hj. Lilik Laksmiati Susilo Parti, selaku Direktur RSD Balung Jember.
3. Nuryadi, S.KM., M.Kes., Yennike Tri H. S.KM., M.Kes., Ery Witcahyo, S.KM., M.Kes., selaku Dosen peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.
4. Sri Wahyuni., S.KM., selaku dari pihak RSD Balung Jember yang telah memberikan dukungannya.
5. Orang tua saya, Ibunda Lilik Umi Rolifah, terimakasih atas do'a, dukungan, dan pengorbanan ibu selama ini.
6. Kakak saya, Nenek, Bayu Edvan Redhiyanto, Siti Masitoh, dan keluarga besar saya, terimakasih atas segala do'a, dukungan, dan perhatiannya selama ini.
7. Sahabat-sahabat terbaikku, Fety Mustika Maharani, Bayu Waskito Nugroho, Muh Ali Mas Hudi, dan Ismi Dita Muniroh, Fransiska D, terimakasih karena selalu menjadi sahabat-sahabat terbaikku di kala suka dan duka.
8. Reddy Muhammad Daud, terimakasih atas dukungannya.

9. Teman-temanku, Arin Septianingrum, Burhanul Fuady, Riyan Pujianto, Mbak Linda, Mbak Devi, Genggam Prayudha, Fandry Firmansyah, Meidita Tri Damayanti, Muhandas Agit, dan teman-teman di peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.
10. Teman-teman seperjuangan, kerabat dan keluarga besar Fakultas Kesehatan Masyarakat.
11. Seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi bagi terselesaikannya skripsi ini.

Skripsi ini telah penulis susun dengan optimal, namun tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan, oleh karena itu penulis terbuka menerima masukan yang membangun. Semoga tulisan ini berguna bagi semua pihak yang memanfaatkannya.

Jember, 26 September 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
ABSTRACT	viii
RINGKASAN	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Rumah Sakit	7
2.1.1 Definisi Rumah Sakit.....	7

2.1.2 Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit.....	8
2.1.3 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.	9
2.1.4 Ciri Khas Rumah Sakit	10
2.1.5 Pelayanan Rawat Inap.....	11
2.1.6 Kualitas Pelayanan Rawat Inap	12
2.2 Sistem Informasi Manajemen (SIM).....	12
2.2.1 Pengertian Sistem Informasi Manajemen	12
2.2.2 Komponen Sistem Informasi Manajemen	13
2.2.3 Tujuan Sistem Informasi Manajemen.....	14
2.3 Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS).....	14
2.3.1 Pengertian Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit	14
2.3.2 Peran Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit	15
2.4 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	16
2.4.1 Definisi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	16
2.4.2 Pembentukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	16
2.4.3 Penyelenggaraan Program	17
2.4.4 Kepersetaan.....	17
2.5 Billing System (Sistem Pembayaran)	21
2.5.1 Definisi Sistem Pembayaran	21
2.5.2 Bentuk Sistem Pembayaran	21
2.5.3 Mekanisme Sistem Pembayaran	22
2.5.4 Kelebihan Sistem Pembayaran	22
2.5.5 Kekurangan Sistem Pembayaran	23
2.6 Model Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen	23
2.7 Kerangka Konsep.....	33
2.8 Hipotesis Penelitian.....	35
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	36

3.2.1 Tempat Penelitian.....	36
3.2.2 Waktu Penelitian	36
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
3.3.1 Populasi Penelitian.....	37
3.3.2 Sampel Penelitian	37
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	37
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	37
3.4.1 Variabel Penelitian.....	37
3.4.2 Definisi Operasional	38
3.5 Data dan Sumber Data	43
3.5.1 Data Primer	43
3.5.2 Data Sekunder.....	44
3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	44
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	44
3.7 Teknik Pengolahan, Penyajian, dan Analisis Data	45
3.7.1 Teknik Pengolahan Data.....	45
3.7.2 Teknik Penyajian Data.....	45
3.7.3 Analisis Data.....	46
3.8 Uji Reabilitas Instrumen Penelitian	46
3.8.1 Uji Reabilitas	46
3.9 Kerangka Operasional.....	51
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Hasil Penelitian.....	53
4.1.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	53
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, dan Keikutsertaan dalam Pelatihan SIM-RS..	59
4.1.3 Distribusi dari Keempat Komponen Pengukuran dari Model DeLone dan McLean pada Responden.....	61

4.1.4 SIMRS dengan pendekatan <i>D&M Information System (IS)</i> <i>Success Model</i> pada Responden.....	64
4.2 Pembahasan.....	67
4.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) terhadap Penggunaan (<i>Use</i>).....	67
4.2.2 Pengaruh Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	69
4.2.3 Pengaruh Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) terhadap Penggunaan (<i>Use</i>).....	70
4.2.4 Pengaruh Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	71
4.2.5 Pengaruh Dua Arah Antara Penggunaan (<i>Use</i>) dan Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	72
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	38
3.2 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	47
3.3 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	48
3.4 Hasil Uji Reabilitas Variabel Penggunaan (<i>Use</i>).....	49
3.5 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Pengguna (<i>Use Satisfaction</i>).	50
4.1 Gambaran Kondisi <i>Catchment Area</i> RSD Balung, hasil registrasi Akhir Tahun 2009	55
4.2 Rencana Jumlah Tempat Tidur Berdasarkan Ruangan Tahun 2014.....	56
4.3 Status Kepegawaian RSD Balung.....	57
4.4 Jenjang Pendidikan Susunan Kepegawaian RSD Balung.....	58
4.5 Ketersediaan Jumlah Dokter Spesialis RSD Balung.....	59
4.6 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Tingkat Pendidikan, dan Keikutsertaan dalam Pelatihan SIMRS.....	60
4.7 Distribusi Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) SIM-RS pada Responden	61
4.8 Distribusi Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) SIM-RS pada Responden	62
4.9 Distribusi Penggunaan (<i>Use</i>) SIM-RS pada Responden.....	62
4.10 Distribusi Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) SIM-RS pada Responden	63
4.11 Tabulasi Silang Pengaruh Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) terhadap Penggunaan (<i>Use</i>)	64
4.12 Tabulasi Silang Pengaruh Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) terhadap Penggunaan (<i>Use</i>)	65
4.13 Tabulasi Silang Pengaruh Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	65
4.14 Tabulasi Silang Pengaruh Kualitas Informasi (<i>information quality</i>) terhadap	

Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	66
4.15 Tabulasi Silang Pengaruh Dua Arah Antara Penggunaan (<i>Use</i>) dan Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Bagan Siklus Pengolahan Data	13
2.2 Bagan Arus Data Informasi Rumah Sakit.....	15
2.3 Bagan Model Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen DeLone dan McLean (<i>D&M Information System Success Model</i>).....	32
2.4 Bagan Kerangka Konsep.....	33
3.1 Bagan Kerangka Opoerasional.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Pernyataan Persetujuan	91
B. Kuesioner Penelitian.....	91
C. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	97
D. Hasil Rekapitulasi Data Penelitian.....	109
E. Analisis Persamaan Model secara Penuh.....	118
F. Regression Weights	119
G. Ijin Penelitian	121