
Evaluasi Implementasi Sistem *Billing* RS Dalam Pencatatan Pembayaran Pasien Rawat Jalan Dan Pasien Rawat Inap Dengan Metode Pieces di RSI Siti Rahmah Padang Tahun 2019

Annisa Mustika Putri¹ dr. Rika Amran, MARS² dr. Raihana Rustam, Sp.M³

¹ Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Baiturrahmah

^{2,3} Dosen Fakultas Kedokteran Universitas Baiturrahmah Padang, Indonesia

Email: annisa_mustikaputri@yahoo.com

ABSTRAK

Latar Belakang: RSI Siti Rahmah sudah menerapkan sistem *billing* sejak awal diresmikan pada tahun 2004. Namun didalam penerapannya masih terdapat kendala-kendala. Layanan rumah sakit dalam jangka panjang harus diperhatikan karena semua pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien akan mencerminkan seberapa besar kualitas rumah sakit itu sendiri, sehingga evaluasi sistem *billing* pada rumah sakit melalui penelitian ini sangat penting dilakukan.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran evaluasi penerapan sistem *billing* dalam pencatatan data tagihan pembayaran pasien rawat jalan dan rawat inap dan hambatan-hambatan yang mungkin timbul dalam penerapan sistem *billing* di Rumah Sakit Islam Siti rahmah.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana penerapan sistem *billing* di RSI Siti Rahmah Padang yang digambarkan dengan analisis *performance*, *information*, *economic*, *control*, *efficiency*, dan *service* (PIECES).

Hasil: Dari aspek *performance*, pengguna merasakan sudah sangat membantu hanya saja terkadang jaringan menjadi kendala dalam penggunaan sistem *billing*, serta error yang sering terjadi pada komputer. Dari aspek *information* sudah cukup bagus, hambatan yang dirasakan oleh pengguna adalah ketidaksesuaian penginputan informasi. Dari aspek *economic*, penerapan sistem *billing* membutuhkan biaya awal yang cukup besar yaitu sekitar 1,6M namun terdapat banyak manfaat yang diperoleh kedepannya. Dari aspek *control* sudah sangat baik karena terdapat pengawasan dan setiap *user* memiliki passwordnya masing-masing sehingga dapat meminimalisir manipulasi data. Aspek *efficiency* sudah dapat mengoptimalkan penginputan data pembayaran, namun pada bagian keuangan dan akuntansi sebagian masih dikerjakan manual, serta masih terjadi kesalahan dalam penginputan data. Aspek *service* pengguna merasakan kemudahan penggunaan namun perlu dilakukan pengembangan sistem *billing*, dan pelatihan-pelatihan pengguna sistem *billing*.

Kesimpulan: Implementasi sistem *billing* di RSI Siti Rahmah sudah dijalankan dengan optimal namun masih perlu dilakukan pengembangan sistem karena pada bagian keuangan dan akuntansi masih ada pekerjaan yang dilakukan secara manual. Selain itu juga perlu dilakukan perbaikan terhadap jaringan yang lelet, komputer yang error, ataupun keterbatasan sumber daya manusianya.

Kata kunci: Sistem *Billing*, Implementasi, Evaluasi, Pembayaran

ABSTRACT

Background: RSI Siti Rahmah has implemented a *billing* system since its inauguration in 2004. But in its application there are still constraints. Long-term hospital services must be considered because all health services provided by the hospital to patients will reflect the quality of the hospital itself, so evaluating the *billing* system at the hospital through this research is very important.

Purpose: This study aims to find an overview of the *billing* system application evaluation in recording *billing* data for outpatients and inpatients and the obstacles that may arise in the application of *billing* systems at the Islamic Hospital of Siti Rahmah

Method: This study is a descriptive study with a qualitative approach. This study describes how the application of *billing* systems at Siti Rahmah Padang Hospital is illustrated by the analysis of *performance*, *information*, *economics*, *control*, *efficiency*, and *service* (PIECES).

Result : From the aspect of performance, users find it very helpful but sometimes the network becomes an obstacle in using the billing system, as well as errors that often occur on computers. From the aspect of information which is good enough, the obstacle felt by users is the incompatibility of information input. From the economic aspect, the application of the billing system requires a substantial initial cost of around 1.6 billion, but many benefits will be obtained in the future. From the aspect of control, it is found that is very good because there is supervision and each user has their respective passwords to minimize the data manipulation. The efficiency aspect has been able to optimize inputting payment data, but in the part of the finance and accounting, which are still partly done manually, there are still errors in inputting the data. The aspects of service, users feel the ease of use but it is necessary to develop a billing system and billing system user training.

Conclusion : The implementation of billing system at Siti Rahmah Hospital has been run optimally but there is still a need for system development because in the financial and accounting department there is still work done manually. In addition, it is also necessary to improve the slow network, computer error, or limited human resources.

Keywords : Billing System, Implementation, Evaluation, Payment

I. PENDAHULUAN

Peranan teknologi informasi dibidang kesehatan sangat penting. Pelayanan kesehatan memerlukan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat. Teknologi informasi yang diterapkan didalam dunia kesehatan sangat berperan penting. Tidak hanya akan dirasakan manfaatnya oleh para penggunanya, tetapi juga oleh organisasi, perusahaan dan instansi yang terkait didalam bidang kesehatan tersebut, misalnya rumah sakit, puskesmas, klinik, pabrik obat dan lain sebagainya dalam hal penyimpanan dan pengolahan data, administrasi suatu rumah sakit atau klinik, hingga melakukan riset dibidang kedokteran, mendiagnosis penyakit, menemukan obat yang tepat, serta menganalisis organ tubuh manusia bagian dalam yang sulit dilihat.^{1,2}

Rumah sakit merupakan salah satu instansi dibidang pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas kesehatan manusia. Untuk menjalankan tugasnya tersebut rumah sakit membutuhkan suatu sistem informasi kesehatan berbasis elektronik untuk mempermudah dalam pengolahan data sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada para pasien dan lingkungan yang terkait.^{2,3}

Pengolahan data yang tepat dan akurat akan menghasilkan manfaat yang besar bagi pasien. Adanya sistem informasi yang tepat dan akurat dapat mengurangi terjadinya kesalahan yang tidak diinginkan sehingga dapat meningkatkan kinerja yang lebih efisien. Data yang selama ini diolah secara manual, terkadang menemui masalah yang disebabkan oleh kesalahan manusia (*human error*), karena itulah rumah sakit membutuhkan sistem informasi yang mengolah data secara efektif dan efisien, sehingga dapat mencapai keunggulan kompetitif. Menyadari pentingnya penerapan sistem informasi kesehatan berbasis elektronik, rumah sakit seharusnya menerapkan penggunaan teknologi informasi yang dikenal dengan *Hospital Information System (HIS)*.^{4,5}

Hospital Information System merupakan suatu sistem informasi terpadu yang dirancang untuk mengelola administratif misalnya sumber daya manusia dan manajemen data, mengelola proses pembiayaan misalnya persediaan, pembelian dan akuntansi, mengelola perawatan pasien misalnya janji penjadwalan, pemeriksaan, operasi, dan perawatan.⁴

Salah satu penerapan *Hospital Information System (HIS)* adalah sistem *billing*. Sistem *billing* merupakan salah satu sistem penagihan berbasis elektronik dengan

tujuan mempermudah dan mempercepat sistem penagihan biaya pasien. Mulai dari pendaftaran, pelayanan kesehatan hingga pasien pulang, dengan sistem *billing* ini rumah sakit dapat memperoleh informasi mengenai jumlah kunjungan pasien dan jumlah pendapatan rumah sakit dari pelayanan rumah sakit tersebut.⁴

Rumah Sakit Islam Siti Rahmah berada di wilayah kota Padang tepatnya di Jl. Bypass Km 15, Air Pacah Sumatera Barat. RSI Siti Rahmah merupakan salah satu instansi kesehatan yang setiap hari dikunjungi oleh pasien, banyaknya pasien yang datang setiap hari tentunya akan membuat pihak rumah sakit disibukkan dalam melayani pasien. Rumah Sakit Islam Siti Rahmah dikelola oleh yayasan dan merupakan rumah sakit kelas c. RSI Siti Rahmah menyediakan fasilitas yang memadai guna menunjang pelayanan kesehatan. RSI Siti Rahmah terdiri dari pelayanan rawat inap, rawat jalan, instalasi gawat darurat serta didukung oleh tenaga medis lainnya. RSI Siti Rahmah sudah menerapkan sistem *billing* sejak awal diresmikan pada tahun 2004. Proses berobat pada RSI Siti Rahmah yaitu semua pasien (Umum/ASKES/BPJS/JAMKESMAS) harus melakukan pendaftaran di loket, lalu pasien menuju ke ruangan yang dibutuhkan, kemudian pasien membawa jasa medik berupa kertas yang berisi data tindakan dan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien menuju bagian *billing* untuk segera di input ke bagian keuangan untuk dicek dan data tersebut sampai di bagian akuntansi, kemudian petugas akuntansi akan mencocokkan data dari jasa medik dengan data komputer yang diinput petugas *billing*. Penerapan sistem *billing* di RSI Siti Rahmah belum efektif karena sampai saat ini sistem *billing* di RSI Siti Rahmah belum sepenuhnya terintegrasi padahal RSI Siti Rahmah telah menerapkan sistem *billing* sejak didirikannya rumah sakit ini.²

Penelitian tentang penerapan sistem *billing* di RSI Siti Rahmah telah pernah dilakukan pada tahun 2017, sehingga penelitian ini merupakan variasi ataupun kelanjutan dari penelitian sebelumnya. Pada penelitian sebelumnya pembahasan sistem *billing* masih secara umum dalam pencatatan pembayaran rawat jalan saja dan lebih fokus membahas tentang keakuratan data. Pertanyaan yang diajukan oleh peneliti sebelumnya dalam wawancara masih sangat terbatas, oleh karena itu untuk penelitian selanjutnya peneliti menggunakan metode PIECES untuk mengevaluasi penerapan sistem *billing* dalam pencatatan pembayaran pasien rawat jalan dan rawat inap.

II. METODE PENELITIAN

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada pembahasan mengenai manajemen administrasi rumah sakit. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang, Sumatra Barat pada bulan agustus 2019 sampai Januari 2020. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif bersifat deskriptif melalui wawancara mendalam dengan informan yang terlibat dalam penggunaan sistem *billing* untuk pencatatan pembayaran pasien rawat jalan dan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.

A. Cara Kerja

Penelitian dilakukan di rumah sakit yang telah menerapkan sistem *billing*. Peneliti melakukan penelitian di Rumah sakit Islam Siti Rahmah padang, dengan melakukan wawancara mendalam kepada para pengguna sistem *billing* untuk mengumpulkan data tentang implementasi dan pemanfaatan sistem *billing* di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah dengan melakukan pedoman wawancara terstruktur dan bersifat terbuka.

B. Analisis Data

Data diperoleh dari wawancara mendalam dan dikelolah menggunakan *microsoft word* kemudian hasil dipresentasikan dalam bentuk narasi.

III. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada bulan Oktober 2019 dengan data yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti dan dibantu oleh beberapa orang staf di RSI Siti Rahmah Padang yang telah diberikan sosialisasi dan pemahaman tentang maksud dan tujuan penelitian. Caranya dengan mengadakan pertemuan dan melakukan sosialisasi tujuan penelitian yang akan dilakukan, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

A. Sejarah Implementasi Sistem Billing di RSI Siti Rahmah dan Hasil Karakteristik Sampel

RSI Siti Rahmah merupakan rumah sakit kelas C yang menyediakan fasilitas memadai guna menunjang pelayanan kesehatan, yang terdiri dari pelayanan rawat inap, rawat jalan, instalasi gawat darurat serta didukung oleh tenaga medis lainnya. RSI Siti Rahmah sudah menerapkan sistem billing sejak tahun 2006 hingga saat ini. Selama penerapannya sistem billing di RSI Siti Rahmah telah beberapa kali mengalami pembaharuan. Awal penerapan sistem billing di RSI Siti Rahmah yaitu pada tahun 2006 dengan menggunakan sistem *close source* yaitu SIMRS berbasis desktop dimana hanya bisa digunakan melalui komputer dan tidak bisa digunakan melalui jaringan luar (di luar kawasan RS). Kemudian sistem billing di RSI Siti Rahmah mengalami pembaharuan pada tahun 2009, dari sistem *close source*

menjadi kombinasi yaitu perbaduan antara sistem *close source* dan *open source* dimana SIMRS nya masih berbasis web, sehingga bisa digunakan melalui komputer dan juga sudah bisa digunakan dari jaringan luar (di luar kawasan RS) tapi belum bisa digunakan melalui perangkat *mobile*. Pada tahun 2019 dilakukan pembaharuan lagi pada sistem billing di RSI Siti Rahmah yaitu dari sistem kombinasi menjadi sistem *full open source*, dimana SIMRSnya berbasis web yang bisa digunakan melalui jaringan luar dan bisa digunakan melalui perangkat *mobile* seperti *smartphone*.

Menurut kepala bagian IT dari hasil wawancara, progres dari beberapa kali pembaharuan sistem billing di RSI Siti Rahmah sebagai berikut:

- 1) Perubahan dari segi teknologi, yang awalnya hanya bisa digunakan melalui komputer sekarang sudah bisa digunakan melalui jaringan luar dan bisa digunakan melalui perangkat *mobile*
- 2) Perubahan dari segi fitur, progresnya dapat dilihat dari awal penerapan sistem billing pada tahun 2006 dimana fitur-fitur yang tersedia tidak bisa dimodifikasi karena sistemnya bersifat *close source*. Terjadi pembaharuan pada tahun 2009 dimana fitur-fiturnya juga tidak bisa dimodifikasi, perubahannya hanya dari segi teknologi saja yaitu kombinasi antara teknologi *close souce* dan *open source*, setelah itu pada tahun 2019 telah dilakukan pembaharuan menjadi *full open source* sehingga fitur-fitur yang tersedia dapat dimodifikasi.

Tabel 1. Hasil Karakteristik Sampel

Pengguna Sistem Billing	Usia (Tahun)	Pendidikan Terakhir	Kode Pengguna Sistem Billing
-------------------------	--------------	---------------------	------------------------------

Pengguna Sistem Billing	Usia (Tahun)	Pendidikan Terakhir	Kode Pengguna Sistem Billing
Kepala Bagian Keuangan Itmaulidia	42	S1 Akuntansi	Informan 1
Kepala Bagian Akuntansi Farah Hanum	46	S1 Profesi Akuntansi	Informan 2
Staf Akuntansi Lorna Andra	36	S2 Akuntansi	Informan 3
Staf Akuntansi Raisha Nabila	25	D3 Akuntansi	Informan 4
Kepala Bagian IT Ahmad Junaidi, M.Kom	38	S2 Teknik Informasi	Informan 5
Staf IT Adriyan	30	S1 Sistem Informasi	Informan 6
Staf IT Ilham Lamindo, SE	33	S1 Ekonomi Manajemen	Informan 7
Kasir Rawat Inap Hanifa Efida	25	D3 Akuntansi	Informan 8
Kasir Rawat Inap Dian Permata Sari	30	D3 Akuntansi	Informan 9
Kasir Rawat Jalan Elvira Satriania	42	S1 Manajemen Keuangan	Informan 10
Kasir Rawat Jalan Juwita Kharisma	25	D3 Akuntansi	Informan 11
Petugas Billing R.Inap	34	D3 Manajemen	Informan 12

Pengguna Sistem Billing	Usia (Tahun)	Pendidikan Terakhir	Kode Pengguna Sistem Billing
Aida Fitri		Informasi	
Petugas Billing R.Inap Rifdi Fakrullah	25	SMA	Informan 13
Petugas Billing R.Jalan Winda Denissa	32	SMA	Informan 14
Petugas Billing R.Jalan Yunita Purnama Sari	29	SMA	Informan 15

Tabel 2. Karakteristik Sampel Berdasarkan Usia

Usia	n	%
20-29 tahun	5	33,3 %
30-39 tahun	7	46,7 %
40 tahun	3	20 %
Total	15	100 %

Pada tabel 2. tampak bahwa 46,7% dari pengguna sistem *billing* yang diwawancarai mempunyai usia antara 30-39 tahun, 33,3% berusia antara 20-29 tahun dan sisanya sebesar 20% berusia sama atau diatas 40 tahun. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengguna sistem *billing* di RSI Siti Rahmah Padang termasuk kedalam golongan usia produktif yang memiliki potensi besar untuk dapat dilakukan peningkatan dan pengelolaan sistem *billing* melalui pelatihan dan pengembangan penggunaannya.

Tabel 3. Karakteristik Sampel Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	N	%
SMP	0	0
SMA	3	20%

D3	5	33,3%
S1	5	33,3%
S2	2	13,4%
Total	15	100%

Pada tabel 3 tampak bahwa 20% pengguna sistem *billing* di RSI Siti Rahmah Padang tamatan SMA, dan 33,3% pengguna sistem *billing* tamatan D3 dan S1 dan sisanya 13,4% tamatan S2. Berdasarkan tabel 5.1 juga dapat disimpulkan pendidikan terakhir pengguna sistem *billing* di RSI Siti Rahmah Padang hampir rata-rata sesuai dengan bidangnya bekerja.

B. Evaluasi Penerapan Sistem *Billing* di RSI Siti Rahmah Berdasarkan Aspek *Performance* (Kinerja)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti implementasi sistem *billing* di RSI Siti Rahmah Padang sudah diterapkan sejak tahun 2004. Hampir semua pekerjaan pada bagian pelayanan pembayaran pasien baik rawat jalan dan rawat inap sudah dapat diakses dan dikerjakan menggunakan sistem informasi administrasi yang terkomputerisasi yaitu sistem *billing*, hanya saja bagian keuangan dan akuntansi belum sepenuhnya menggunakan sistem, masih ada pekerjaan yang harus dilakukan secara manual. Hampir semua informan merasa terbantu dengan penerapan sistem *billing* ini, karena dengan sistem *billing* ini dapat memproses pelayanan transaksi penagihan pasien dengan cepat.

Implementasi sistem *billing* di RSI Siti Rahmah lebih mempercepat pekerjaan penggunaannya sehingga informasi yang diolah mengenai transaksi biaya pelayanan menjadi lebih cepat dan efektif karena tidak memakan waktu yang cukup lama dalam proses pengolahan transaksi penagihan biaya pelayanan kesehatan kepada pasien. Kecepatan dan waktu respon, penerapan sistem *billing* di RSI Siti Rahmah juga masih mengalami beberapa kendala dalam

proses pengolahan transaksi biaya penagihan pelayanan kesehatan kepada pasien yang disebabkan oleh beberapa gangguan teknis seperti jaringan yang error, sistem komputer yang lambat, serta penggunaannya yang terkadang salah dalam menginputkan data yang kemudian dapat menghambat kecepatan input transaksi penagihan biaya pelayanan kesehatan kepada pasien. Jaringan di RSI Siti Rahmah pada awalnya hanya sebesar 2mbps namun setelah beberapa kali pembaharuan sistem dan meningkatnya kebutuhan jaringan yang lebih cepat maka saat ini di RSI Siti Rahmah terdapat dua jaringan yang digunakan yaitu jaringan dari luar (arsinet) 10mbps dan jaringan lokal (kombinasi antara kabel dan nirkabel) 100mbps.

C. Evaluasi Penerapan Sistem *Billing* di RSI Siti Rahmah Berdasarkan Aspek *Information* (Informasi)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, informasi yang dihasilkan oleh sistem *billing* sudah dapat diterima dengan baik secara validasinya, dan dari segi integritasnya karena semua format item-item pembiayaan yang ada dalam berkas rekam medik sesuai dengan format item-item yang ada pada pembiayaan dalam sistem *billing*. Salah satu kendala dalam implementasi sistem *billing* adalah koding yang belum bridging karena pada sistem yang lama belum mendukung untuk bridging, namun pada tahun 2019 ini sedang didesign agar mengarah ke sistem bridging. Berdasarkan wawancara terhadap staf IT didapatkan informasi bahwa RSI Siti Rahmah pada saat ini telah menggunakan SIMRS yang baru dan juga sedang dilakukan pengembangan terhadap SIMRS yang baru tersebut yang disesuaikan dengan kebutuhan-kebutuhan unitnya.

Berdasarkan wawancara terhadap staf IT didapatkan informasi bahwa RSI Siti Rahmah pada saat ini telah menggunakan

SIMRS yang baru dan juga sedang dilakukan pengembangan terhadap SIMRS yang baru tersebut yang disesuaikan dengan kebutuhan-kebutuhan unitnya.

Bagian keuangan dan akuntansi mengatakan bahwa data dan informasi yang dihasilkan oleh sistem *billing* belum sesuai dengan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh bagian keuangan khususnya dalam hal format pelaporan untuk di keuangan masih ada beberapa yang harus dilengkapi seperti piutang sehingga itu dilakukan secara manual karena masih belum selesai program dari sistem *billing*nya. Laporan laba rugi sampai ke neraca pada bagian akuntansi juga masih dilakukan secara manual, sehingga kemungkinan untuk terjadi kesalahan atau data tidak akurat masih bisa terjadi. Informasi keuangan yang dihasilkan oleh sistem ini juga belum memenuhi kebutuhan pekerjaan bagian keuangan dan akuntansi dalam hal kecepatan pemberian laporan keuangan. Bagian keuangan dan akuntansi masih mengolah datanya secara manual dalam menganalisis informasi pendapatan rumah sakit. Berdasarkan hasil wawancara, seluruh informan mengatakan dalam implementasi sistem *billing* di RSI Siti Rahmah ini sudah dapat menghasilkan informasi yang cepat, tepat dan akurat, namun semua itu tergantung dari keterampilan pengggunanya, jaringan dan komputer yang digunakan.

D. Evaluasi Penerapan Sistem *Billing* di RSI Siti Rahmah Berdasarkan Aspek *Ekonomi* (Ekonomi)

Berdasarkan wawancara terhadap kepala bagian IT didapatkan bahwa biaya awal dalam penerapan sistem *billing* ini berupa:

1. Biaya infrastruktur seperti: komputer sekitar lebih dari 100 unit
2. Biaya aplikasi : dibutuhkan biaya diawal dan seterusnya masih membutuhkan biaya untuk pengembangan

3. Biaya SDM : setiap bulannya
4. Biaya tagihan penggunaan jaringan: setiap bulannya

Sehingga diperkirakan biaya awal yang dibutuhkan dalam merancang sistem *billing* bisa mencapai 1,6M untuk rumah sakit kelas C.

Berdasarkan wawancara terhadap semua informan terdapat tiga informan yang mengatakan tidak mengetahui apakah dengan implementasi sistem *billing* ini dapat mengurangi biaya operasional rumah sakit, tujuh orang informan mengatakan sama saja, tidak terlalu berpengaruh biaya operasional yang dikeluarkan rumah sakit dengan manfaat implementasi sistem *billing* dan 5 orang informan mengatakan dengan adanya implementasi sistem *billing* ini di RSI Siti Rahmah dapat mengurangi biaya operasional rumah sakit. Menurut kepala bagian keuangan implementasi sistem *billing* di RSI Siti Rahmah sudah mengurangi penggunaan kertas dalam pengelolaan data penagihan biaya pelayanan kesehatan kepada pasien namun menurut kepala bagian akuntansi dan staf akuntansi rumah sakit mengatakan bahwa implementasi sistem *billing* saat ini belum bisa mereka rasakan karena untuk bagian keuangan sendiri implementasi sistem *billing* baru diterapkan pada bagian loket pembayaran, sedangkan untuk kebutuhan pelaporan akhir masih dilakukan secara manual sehingga tidak ada efisiensi biaya operasional rumah sakit.

Berdasarkan wawancara dengan kepala bagian IT, staf IT mengatakan bahwa implementasi sistem *billing* di RSI Siti Rahmah sudah memberikan kapasitas pelayanan yang baik kepada rumah sakit, walaupun pada awalnya membutuhkan modal yang besar untuk penerapan sistem *billing* ini namun terdapat banyak manfaat kedepannya seperti menghemat tenaga, efisiensi waktu, data lebih akurat dan dengan adanya sistem *billing* pihak rumah

sakit bisa memonitor semua transaksi yang berjalan dan juga dengan implementasi sistem *billing* ini pelayanan terhadap pasien menjadi cepat sehingga banyak pasien yang berobat ke RSI Siti Rahmah karena pelayanan yang diberikan tidak mengecewakan.

E. Evaluasi Penerapan Sistem *Billing* di RSI Siti Rahmah Berdasarkan Aspek *Control* (Keamanan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 15 informan didapatkan kesimpulan bahwa keamanan pada sistem *billing* di RSI Siti Rahmah sudah berjalan dengan baik. Menurut semua informan yang diwawancarai kecuali kasir, dalam sistem pengawasan pengelolaan data, informasi dan sistem pada sistem *billing* di RSI Siti Rahmah diawasi oleh bagian IT. Menurut kasir untuk pengawasan bagian kasir dilakukan oleh bagian keuangan karena biasanya data yang telah diinput oleh kasir akan dievaluasi oleh bagian keuangan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap kepala bagian IT dan dua orang staf IT bahwa sistem pengawasan selama penerapan sistem *billing* di RSI Siti Rahmah sudah berjalan dengan baik, karena untuk mengatur keamanan pada sistem *billing* di RSI Siti Rahmah bagian IT menggunakan *open source linux*, dan untuk data sudah ada *security* nya, setiap hari bagian IT selalu *update* data untuk *upgrade* sehingga data yang dihasilkan oleh sistem *billing* selalu *terback-up* secara otomatis.

Berdasarkan wawancara terhadap 15 informan, sistem keamanan yang disediakan dalam sistem *billing* di RSI Siti Rahmah sudah dapat menjamin keamanan data dan informasi dalam sistem *billing* karena sudah dilengkapi dengan *username* dan *password* ketika akan *log in*. Sistem keamanan yang sudah tersedia di sistem *billing* sudah dapat menjamin keamanan

data dan informasi, walaupun ada ketidakakuratan itu biasanya karena kelalaian dari SDM nya itu sendiri. Menurut bagian IT manipulasi data dapat segera diketahui karena pada SIMRS RSI Siti Rahmah Padang terdapat tim *antifraud* yang akan mengecek kebenaran setiap data sehingga dapat meminimalisir terjadinya penipuan, tindakan penggelapan serta manipulasi data dan informasi.

F. Evaluasi Penerapan Sistem *Billing* di RSI Siti Rahmah Berdasarkan Aspek *Efficiency* (Efisiensi)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian IT implementasi sistem *billing* masih mengalami kendala dalam aspek sumber daya manusia, bagian IT mengatakan bahwa faktor sumber daya manusia adalah faktor yang terpenting dalam implementasi sistem *billing* yang meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap. Penggunaan sistem *billing* dalam pekerjaan penginputan data masih mengalami kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh petugas hal ini juga diakui oleh bagian keuangan yang mengemukakan bahwa masih terjadi kelalaian input data yang dilakukan oleh petugas sehingga memicu terjadinya kesalahan pada kasir, bagian akuntansi dan bagian keuangan. Pada tabel 5.3 tampak bahwa 20% pengguna sistem *billing* di RSI Siti Rahmah Padang tamatan SMA, dan 33,3% pengguna sistem *billing* tamatan D3 dan S1 dan sisanya 13,4% tamatan S2. Berdasarkan tabel 5.1 juga dapat disimpulkan pendidikan terakhir pengguna sistem *billing* di RSI Siti Rahmah Padang hampir rata-rata sesuai dengan bidangnya bekerja. Pendidikan terakhir dapat menunjukkan kualitas dari pengguna sistem *billing* di RSI Siti Rahmah Padang. Berdasarkan tabel 5.3 didapatkan bahwa sebagian besar petugas *billing* adalah yang berpendidikan tinggi, hanya terdapat tiga orang yang berpendidikan menengah. Hal ini menunjukkan bahwa

kualitas sumber daya manusia di RSI Siti Rahmah sudah baik, dengan tingkat pendidikan yang baik ini dapat mencerminkan suatu potensi kualitas sumber daya manusia sehingga akan lebih mudah dalam melakukan pemberdayaan dan pengembangan sistem *billing*. Keterampilan dalam penggunaan sistem *billing* juga harus diperhatikan untuk itu setiap pengguna sistem *billing* di RSI Siti Rahmah telah mendapatkan pelatihan tentang penggunaan sistem *billing*.

Pada tabel 5.2 tampak bahwa 46,7% dari pengguna sistem *billing* yang diwawancarai mempunyai usia antara 30-39 tahun, 33,3% berusia antara 20-29 tahun dan sisanya sebesar 20% berusia sama atau diatas 40 tahun, dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semua pengguna sistem *billing* di RSI Siti Rahmah Padang yang diwawancarai termasuk kedalam golongan usia produktif yang memiliki potensi besar untuk dapat dilakukan peningkatan dan pengelolaan sistem *billing* melalui pelatihan dan pengembangan penggunanya. Bukan hanya SDM saja yang dapat menghambat efisiensi penggunaan sistem *billing*, sebagian besar informan mengeluhkan jaringan yang sering error dan komputer-komputer yang sering *hang* juga dapat menghambat efisiensi penggunaan sistem *billing* sehingga menyebabkan penumpukan pasien dikasir. Oleh karena itu perlu adanya kesiapan dari SDM, perangkat lunak guna menunjang kelancaran didalam proses perhitungan tagihan pasien yang cepat, tepat dalam rangka untuk memberikan kepuasan terhadap pasien.

Bagian keuangan dan akuntansi juga mengeluhkan ketidaktersediaan *software* sistem *billing* yang menghambat pekerjaan staf keuangan dan staf akuntansi yang mengharuskan mereka mengelola data keuangan dengan proses kerja secara manual, namun pada saat ini telah dilakukan pengembangan sistem. Evaluasi Penerapan Sistem *Billing* di RSI Siti

Rahmah Berdasarkan Aspek *Service* (Pelayanan)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 15 informan hampir secara keseluruhan merasa sangat terbantu dengan adanya sistem *billing* ini, hanya saja bagian keuangan dan akuntansi masih merasa sistem *billing* di RSI Siti Rahmah belum sepenuhnya optimal karena sistem *billing* di RSI Siti Rahmah masih semi integritas. Bagian keuangan dan bagian akuntansi juga mengeluhkan keterbatasan fasilitas di bagian keuangan dan akuntansi menyebabkan pelaporan data keuangan masih dijalankan secara manual sehingga laporan keuangan masih ada yang belum akurat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas IT, penerapan sistem *billing* di RSI Siti Rahmah sudah dapat memenuhi kebutuhan para pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya karena saat ini juga sedang ada pengembangan sistem *billing* di RSI Siti Rahmah untuk memenuhi kebutuhan para pengguna sistem *billing*. Petugas *billing* dan kasir mengatakan bahwa penerapan sistem *billing* ini belum optimal, masih sering terjadi *trouble* dalam hal relevansi jaringan dan komputer-komputer yang *hang*, selain itu juga terdapat kesalahan dari *user*nya itu sendiri yang lalai dalam penginputan data. Pihak IT terus berusaha melakukan pengembangan sistem *billing* dalam hal mengatasi keluhan-keluhan yang terjadi dalam penerapan sistem *billing* tersebut agar dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan pengguna-nya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 15 informan, secara keseluruhan mengatakan bahwa sistem *billing* pada RSI Siti Rahmah masih dapat ditingkatkan kualitasnya sehingga bisa sepenuhnya terintegrasi, bagian keuangan dan akuntansi tidak perlu melakukan beberapa pekerjaan secara manual. Pengembangan tersebut membutuhkan waktu, dan juga dalam

proses pengembangan sistem *billing* pengguna sistem *billing* juga harus dilakukan pelatihan karena secanggih apapun sistemnya jika penggunaanya tidak bisa menggunakan sistemnya secara optimal maka tidak akan menghasilkan pelayanan yang baik juga.

IV. PEMBAHASAN

A. Evaluasi Penerapan Sistem Billing di RSI Siti Rahmah Berdasarkan Aspek *Performance* (Kinerja)

Berdasarkan hasil penelitian pada 15 pengguna sistem *billing* di RSI Siti Rahmah Padang penerapan sistem *billing* di RSI Siti Rahmah dari aspek *performance* sudah baik pengguna sistem *billing* merasa terbantu dengan adanya sistem *billing* ini karena dengan penerapan sistem *billing* tersebut lebih mempercepat pekerjaan petugasnya, informasi yang diolah mengenai transaksi biaya pelayanan menjadi lebih cepat dan efektif karena tidak memakan waktu yang cukup lama dalam proses pengolahan transaksi penagihan biaya pelayanan kesehatan kepada pasien. Kecepatan dan waktu respon dari penerapan sistem *billing* di RSI Siti Rahmah juga masih mengalami beberapa kendala dalam proses pengolahan transaksi biaya penagihan pelayanan kesehatan kepada pasien yang disebabkan oleh beberapa gangguan teknis seperti jaringan yang error, sistem komputer yang lambat, serta penggunaanya yang terkadang salah dalam menginputkan data yang kemudian dapat menghambat kecepatan input transaksi penagihan biaya pelayanan kesehatan kepada pasien.

B. Evaluasi Penerapan Sistem Billing di RSI Siti Rahmah Berdasarkan aspek *Information* (Informasi)

Berdasarkan hasil penelitian pada 15 petugas *billing* di RSI Siti Rahmah Padang penerapan sistem *billing* di RSI Siti

Rahmah dari aspek *information*, informasi yang dihasilkan oleh sistem *billing* sudah dapat diterima dengan baik secara validasinya, dan dari segi integritasnya karena semua format item-item pembiayaan yang ada dalam berkas rekam medik sesuai dengan format item-item yang ada pembiayaan dalam sistem *billing*. Penerapan sistem *billing* dapat menghasilkan informasi yang cepat tepat dan akurat, namun semua itu tergantung dari keterampilan penggunaanya, jaringan dan komputer yang digunakan.

Pada bagian keuangan masih ada beberapa yang harus dilengkapi seperti piutang yang dilakukan secara manual karena masih belum selesai program dari sistem *billing*nya. Laporan laba rugi sampai ke neraca pada bagian akuntansi juga masih dilakukan secara manual, sehingga kemungkinan untuk terjadi kesalahan atau data tidak akurat masih bisa terjadi.

Dalam implementasi sistem *billing* di RSI Siti Rahmah Padang, informasi keuangan yang dihasilkan oleh sistem ini secara keseluruhan sudah memenuhi kebutuhan pekerjaan, namun pada bagian keuangan dan akuntansi belum dapat memenuhi kebutuhan pekerjaan bagian keuangan dan akuntansi dalam hal kecepatan pemberian laporan keuangan. Bagian keuangan dan akuntansi masih mengolah data secara manual dalam menganalisis informasi pendapatan rumah sakit.

C. Evaluasi Penerapan Sistem Billing di RSI Siti Rahmah Berdasarkan aspek *Economi* (Ekonomi)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap semua informan implementasi sistem *billing* di RSI Siti Rahmah dari segi ekonomi, biaya penerapan sistem diawal perancangan membutuhkan biaya yang cukup besar sekitar 1,6M namun terdapat banyak manfaat kedepannya seperti

efisiensi waktu, menghemat tenaga, keakuratan data lebih terjamin dan lain sebagainya. Implementasi sistem *billing* di RSI Siti Rahmah Padang membuat pekerjaan petugas *billing* dan kasir menjadi lebih cepat dilaksanakan. Menurut kepala bagian IT, staf IT penerapan sistem *billing* di RSI Siti Rahmah sudah memberikan kapasitas pelayanan yang baik kepada rumah sakit karena dengan adanya sistem *billing* pihak rumah sakit bisa memonitor semua transaksi yang berjalan dan juga dengan penerapan sistem *billing* ini pelayanan terhadap pasien menjadi lebih cepat sehingga banyak pasien yang berobat ke RSI Siti Rahmah karena pelayanan yang diberikan tidak mengecewakan.

Implementasi sistem *billing* di RSI Siti Rahmah juga diakui belum sepenuhnya memberikan manfaat yang nyata, khususnya bagi bagian keuangan dan bagian akuntansi rumah sakit sebagai pihak yang secara tidak langsung terlibat dalam sistem dan pengelolaan data yang diperoleh dari output sistem *billing* dimana pada umumnya berisi mengenai keuangan rumah sakit. Bagian keuangan dan akuntansi mengakui bahwa penerapan sistem *billing* di RSI Siti Rahmah belum terhubung ke semua bagian keuangan, penerapan sistem *billing* rumah sakit baru berjalan untuk bagian petugas *billing* dan kasir sehingga dalam proses pengelolaan data keuangan rumah sakit, staf keuangan dan staf akuntansi harus melakukannya secara manual. Namun demikian menurut kepala bagian keuangan implementasi sistem *billing* di RSI Siti Rahmah sudah mengurangi penggunaan kertas dalam pengelolaan data penagihan biaya pelayanan kesehatan kepada pasien.

D. Evaluasi Penerapan Sistem *Billing* di RSI Siti Rahmah Berdasarkan Aspek *Control* (Keamanan)

Aspek kontrol dalam pengembangan dan implementasi sistem *billing* dalam sebuah

rumah sakit merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan. Berdasarkan hasil wawancara terhadap kepala bagian IT dan dua orang staf IT bahwa pengawasan pada sistem selama penerapan sistem *billing* di RSI Siti Rahmah sudah berjalan dengan baik, karena untuk mengatur keamanan pada sistem *billing* di RSI Siti Rahmah bagian IT menggunakan *open source linux*, dan untuk data sudah ada *security* nya, setiap hari bagian IT selalu *update* data untuk *upgrade* sehingga data yang dihasilkan oleh sistem *billing* selalu *terback-up* secara otomatis. Berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2008) aspek kontrol data dan informasi serta sistem merupakan sebuah aspek yang sangat penting dalam dunia kesehatan karena data dan informasi kesehatan pasien wajib dijaga dan dilindungi kerahasiaannya.⁶

Menurut bagian IT, sistem pengawasan pada sistem *billing* juga diakui telah berjalan cukup baik oleh para pengguna, setiap kesalahan serta error yang terjadi dalam sistem sudah ditangani langsung oleh bagian IT. Dalam penerapannya sistem *billing* di RSI Siti Rahmah sudah dilengkapi dengan *username* dan *password* ketika akan *log in*. Setiap pengguna sistem *billing* memiliki *username* dan *password* serta dilengkapi dengan nama petugas serta tanggal ketika akan masuk dalam sistem operasi sistem *billing*, dengan adanya akses keamanan berupa *username* dan *password* untuk setiap pengguna, akses data dan informasi sistem *billing* ini sudah menjamin keamanan dan privasi pengguna, sehingga para pengguna dapat menjalankan kewenangannya sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit, walaupun ada ketidakakuratan itu biasanya karena kelalaian dari SDM nya itu sendiri. Menurut bagian IT manipulasi data dapat segera diketahui karena pada SIMRS RSI Siti Rahmah Padang terdapat tim *antifraud* yang akan mengecek kebenaran setiap data

sehingga dapat meminimalisir terjadinya penipuan, tindakan penggelapan serta manipulasi data dan informasi.

E. Evaluasi Penerapan Sistem *Billing* di RSI Siti Rahmah Berdasarkan Aspek *Efficiency* (Efisiensi)

Berdasarkan wawancara terhadap semua informan implementasi sistem *billing* di RSI Siti Rahmah dari aspek efisiensi secara keseluruhan sudah cukup baik. Sumber daya manusia menjadi salah satu kendala dalam implementasi sistem *billing*, faktor sumber daya manusia adalah faktor yang terpenting dalam implementasi sistem *billing* yang meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap. Penggunaan sistem *billing* dalam penginputan data masih mengalami kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh petugas. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar petugas *billing* adalah berpendidikan tinggi, hanya terdapat tiga orang yang berpendidikan menengah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia di RSI Siti Rahmah sudah baik, dengan tingkat pendidikan yang baik ini menjadi cerminan suatu potensi kualitas sumber daya manusia sehingga akan lebih mudah dalam melakukan pemberdayaan dan pengembangan sistem *billing*. Keterampilan dalam penggunaan sistem *billing* juga harus diperhatikan untuk itu pada setiap pengguna sistem *billing* di RSI Siti Rahmah telah mendapatkan pelatihan tentang penggunaan sistem *billing*. Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa semua pengguna sistem *billing* di RSI Siti Rahmah Padang yang diwawancarai termasuk kedalam golongan usia produktif yang memiliki potensi besar untuk dapat dilakukan peningkatan dan pengelolaan sistem *billing* melalui pelatihan dan pengembangan penggunaannya. Bukan hanya SDM saja yang dapat menghambat efisiensi penggunaan sistem *billing*, sebagian besar informan mengeluhkan

jaringan yang sering error dan komputer-komputer yang sering *hang* sehingga dapat menyebabkan penumpukan pasien dikasir. Bagian akuntansi dan keuangan juga mengeluhkan masih adanya pekerjaan mereka yang harus dikerjakan secara manual. Oleh karena itu perlu adanya kesiapan dari SDM, perangkat lunak guna menunjang kelancaran didalam proses perhitungan tagihan pasien yang cepat, tepat dalam rangka untuk memberikan kepuasan terhadap pasien.

F. Evaluasi Penerapan Sistem *Billing* di RSI Siti Rahmah Berdasarkan Aspek *Service* (Pelayanan)

Implementasi sistem *billing* di RSI Siti Rahmah diakui sudah memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menjalankan dan melaksanakan pekerjaannya. Dengan adanya penerapan sistem *billing* ini, pengguna merasakan manfaat dan kemudahan dalam mengelola pekerjaan mereka, selain itu pengguna juga mengemukakan bahwa sebelum menggunakan sistem *billing* di RSI Siti Rahmah terlebih dahulu pengguna sudah diberikan pelatihan sehingga tidak mempersulit pengguna pada saat sistem *billing* diimplementasikan.

Implementasi *billing* sistem di RSI Siti Rahmah juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit, namun untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan pembenahan dan pengelolaan sistem dengan lebih baik. Dalam penerapannya sistem *billing* masih harus dilengkapi dan difungsikan dengan lebih optimal khususnya dalam hal fasilitas dan kualitas sistem, serta jaringan, selain itu penambahan fasilitas sistem *billing* juga sangat dibutuhkan karena dalam pengelolaannya fasilitas dari sistem *billing* belum memenuhi kebutuhan format informasi yang diperlukan oleh bagian keuangan dan akuntansi sehingga dalam

menjalankan tugasnya staf keuangan dan staf akuntansi masih harus melakukan pengolahan data pendapatan dari sistem *billing* secara manual.

Berdasarkan hasil wawancara, secara keseluruhan sistem *billing* pada RSI Siti Rahmah masih dapat ditingkatkan kualitasnya sehingga bisa sepenuhnya terintegrasi, bagian keuangan dan akuntansi tidak perlu melakukan beberapa pekerjaan secara manual lagi. Pengembangan tersebut membutuhkan waktu, dan juga seiring dengan proses pengembangan sistem *billing*, pengguna sistem *billing* juga harus dilakukan pelatihan karena secanggih apapun sistemnya jika penggunaannya tidak bisa menggunakan sistemnya secara optimal maka tidak akan menghasilkan pelayanan yang baik juga.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang evaluasi implementasi sistem *billing* RS dalam pencatatan pembayaran pasien rawat jalan dan pasien rawat inap dengan metode PIECES di RSI Siti Rahmah Padang Tahun 2019, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Implementasi sistem *billing* di RSI Siti Rahmah dari aspek *performance* sudah baik pengguna sistem *billing* merasa terbantu dengan adanya sistem *billing* ini karena dengan penerapan sistem *billing* tersebut dapat lebih mempercepat pekerjaan petugasnya, informasi yang diolah mengenai transaksi biaya pelayanan menjadi lebih cepat dan efektif karena tidak memakan waktu yang cukup lama dalam proses pengolahan transaksi penagihan biaya pelayanan kesehatan kepada pasien. Jaringan yang error, sistem komputer yang lambat, serta penggunaannya yang terkadang salah dalam menginputkan data yang kemudian dapat menghambat
2. Dalam penerapan sistem *billing* di RSI Siti Rahmah Padang, informasi keuangan yang dihasilkan oleh sistem ini secara keseluruhan sudah memenuhi kebutuhan pekerjaan, informasi yang dihasilkan oleh sistem *billing* sudah dapat diterima dengan baik secara validasinya, dan dari segi integritasnya karena semua format item-item pembiayaan yang ada dalam berkas rekam medik sesuai dengan format item-item yang ada pembiayaan dalam sistem *billing*. Penerapan sistem *billing* dapat menghasilkan informasi yang cepat tepat dan akurat, namun semua itu tergantung dari keterampilan penggunaannya, jaringan dan komputer yang digunakan. Pada bagian keuangan dan akuntansi belum dapat memenuhi kebutuhan pekerjaan dalam hal kecepatan pemberian laporan keuangan. Bagian keuangan dan akuntansi masih mengolah datanya secara manual dalam menganalisis informasi pendapatan rumah sakit.
3. Dari aspek *economic*, untuk biaya awal yang dibutuhkan dalam merancang sistem *billing* diperkirakan bisa mencapai 1,6 M untuk rumah sakit kelas C, walaupun dengan modal awal yang cukup besar terdapat banyak manfaat yang akan diperoleh kedepannya seperti menghemat tenaga, data lebih akurat, pelayanan terhadap pasien menjadi lebih cepat dan juga dapat meningkatkan pemasukan rumah sakit.
4. Pengawasan pada sistem selama penerapan sistem *billing* di RSI Siti Rahmah sudah berjalan dengan baik, setiap kesalahan serta error yang terjadi dalam sistem sudah ditangani langsung oleh bagian IT. Setiap pengguna sistem *billing* memiliki *username* dan *password* serta di lengkapi dengan

nama petugas serta tanggal ketika akan masuk dalam sistem operasi sistem *billing*. Dengan adanya akses keamanan berupa *username* dan *password* untuk setiap pengguna, akses data dan informasi sistem *billing* ini sudah menjamin keamanan dan privasi pengguna dan dapat meminimalisir tindakan manipulasi data.

5. Dari aspek efisiensi secara keseluruhan sudah cukup baik. Sumber daya manusia menjadi salah satu kendala dalam implementasi sistem *billing*, selain itu faktor jaringan dan komputer juga menjadi kendala dalam penggunaan sistem *billing* ini. Pada faktor SDM diperlukan pelatihan lagi kepada pengguna sistem *billing* agar menunjang pengetahuan dan keterampilan terhadap penggunaan sistem *billing*.
6. Dari aspek *service* pengguna merasakan kemudahan penggunaan namun perlu dilakukan pengembangan sistem *billing*, pengembangan tersebut membutuhkan waktu, dan juga dalam proses pengembangan sistem *billing* pengguna sistem *billing* diperlukan pelatihan agar menunjang pengetahuan dan keterampilan tentang penggunaan sistem *billing*. Secara keseluruhan sistem *billing* pada RSI Siti Rahmah masih dapat ditingkatkan kualitasnya sehingga bisa full integritas, bagian keuangan dan akuntansi tidak perlu melakukan beberapa pekerjaan secara manual lagi.

B. Saran

1. Bagi penulis selanjutnya diharapkan mengembangkan penelitian ini dengan metode penelitian kuantitatif yaitu dengan menggunakan kuesioner yang telah tervalidasi.
2. Bagi manajemen rumah sakit perlu meningkatkan pemberdayaan pengguna sistem *billing* melalui pelatihan dan

pengembangan terhadap penggunaan sistem *billing*

3. Bagi bagian IT perlu diperhatikan lagi masalah jaringan yang terkadang masih terjadi gangguan dengan harapan dapat meminimalisir kesalahan dan mengefisienkan waktu karena yang terpenting dalam implementasi sistem *billing* adalah jaringan yang lancar.
4. Bagi pihak rumah sakit diharapkan mempercepat pengembangan sistem menjadi sepenuhnya terintegrasi yaitu sistem pembayaran yang terintegrasi dengan seluruh sistem rumah sakit terutama membuat pemrograman laba rugi dan neraca untuk bagian akuntansi dan bagian keuangan, sehingga bagian keuangan dan akuntansi tidak melakukan pekerjaannya secara manual lagi. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir tingkat kesalahan dan dapat mengefisienkan waktu.

C. Keterbatasan Penelitian

Terdapat kesulitan dan keterbatasan yang ditemui dalam penelitian ini yaitu penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dapat menimbulkan bias, bias bisa muncul dari informan. Kemungkinan dipengaruhi oleh rasa segan atau takut mengemukakan pendapatnya.

DAFTAR PUSTAKA

1. adiyati, I., Sekarwana, N., Sunjaya, D. K., & Setiawati, E. P. Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasar atas Ekspektasi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Majalah Kedokteran Bandung*. 2017; 49(2), 102–109.. Available from: <https://doi.org/10.15395/mkb.v49n2.1054> [cited on 2019 April 23].
2. Indrayani, T., Welia. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di rumah sakit islam (rsi) siti rahmah. 2018. IV(2), 96–103.
3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. 2009. [cited on 2019 April 23]. Available from: www.depkes.go.id.
4. Yucel, G., Cebi, S., Hoege, B., & Ozok, A. F. *A fuzzy risk assessment model for hospital*

- information system implementation*. Expert Systems with Applications. 2012;39(1), 1211–1218. doi:10.1016/j.eswa.2011.07.129.
5. Leba MB. Analisis Pemanfaatan *Billing* Sistem di RSUD DR.T.C.Hillers Maumere. [Thesis]. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada; 2014
 6. Kementerian-Kesehatan. Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia;2008 [cited on 2019 November 20] Available from: <https://www.persi.or.id> 27