

Penilaian Kualitas Billing System dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Tutik Wahyuningsih¹, Sri Hartati², Lutfan Lazuardi³

¹Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Gadjah Mada.

²Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Gadjah Mada.

³Departemen Kebijakan Manajemen Kesehatan, Public Health Program, Fakultas Kedokteran, Universitas Gadjah Mada

¹tutikwahyuningsih84@yahoo.co.id, ²shartati@ugm.ac.id, ³lutfan.lazuardi@ugm.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang: Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah rumah sakit yang menerapkan teknologi informasi dalam pelayanan kepada pasien sejak tahun 2007, kendala yang dihadapi, sistem informasi billing yang terintegrasi tidak mendukung pelayanan pasien menjadi cepat. Proses transaksi elektronik di rumah sakit terhambat, seperti entry dan pengambilan data dari sistem akibatnya pelayanan pasien dan kepuasan pasien menjadi menurun.

Tujuan: Memperbaiki Sistem Informasi Billing System di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Metode Penelitian: Jenis penelitian ini deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian cross sectional. Jumlah sampel 73 operator billing namun ada 2 kuesioner yang tidak termasuk kedalam kriteria inklusi, sehingga hanya 71 data kuesioner yang dapat diolah. Analisis data kuantitatif menggunakan aplikasi smartPLS yang dilakukan dengan mencari nilai inner model dan outer model.

Hasil: Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada inner model dalam path-analysis beberapa konstruk yang tidak berpengaruh yaitu kualitas sistem terhadap penggunaan, kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna terhadap penggunaan serta sebaliknya. Sedangkan untuk konstruk kualitas informasi terhadap penggunaan, kualitas layanan terhadap penggunaan, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, penggunaan terhadap net benefit dan kepuasan pengguna terhadap net benefit secara signifikan berpengaruh.

Kesimpulan: Penelitian ini membuktikan bahwa tidak semua hipotesis yang diajukan terbukti secara empiris. Beberapa hipotesis yang tidak berpengaruh antara lain kualitas sistem terhadap penggunaan, kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna terhadap penggunaan serta sebaliknya dikarenakan sistem informasi yang digunakan bersifat mandatory sehingga operator billing tidak mempunyai alasan untuk tidak

menggunakan sistem tersebut karena sistem tersebut digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi.

Kata kunci: Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Intensitas Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Kentungan Bersih.

ABSTRACT

Background: PKU Muhammadiyah Hospital is a hospital that has applied information technology in patient care since 2007. Some obstacles are encountered for instance, the integrated billing information system still does not support patient service as it is. The process electronic transactions in hospital were very slow and patient satisfaction was decreased.

Objectives: To improve the Billing System Information System in PKU Muhammadiyah Yogyakarta General Hospital

Methods: This study was descriptive quantitative with cross sectional study design. The sample size is 73 operator billing, but there are two questionnaires not included in the inclusion criteria, in that only 71 questionnaire data that can be processed. Quantitative data analysis using smartPLS application is conducted by figuring out for value inner and outer models.

Results: The result of hypothesis test on the inner path-analysis models in some construct that does not influence the quality of the system is to use, the quality of the system to the user satisfaction, the quality of information on user satisfaction, user satisfaction towards the use and vice versa. Meanwhile, there are some significant and influences to construct the quality of information on the use, quality of service to use, quality of service for user satisfaction, the use of the net benefits and user satisfaction of the net benefit.

Conclusion: This study shows that not all the proposed hypothesis empirically proven. five of ten hypothesis show that there is no significant influence between quality system and system usage and user satisfaction, the quality of information on user satisfaction, user satisfaction over the use and vice versa. Since the billing system at PKU Muhammadiyah Hospital

Yogyakarta is a mandatory, so there is no reason for the operator billing not to apply that system that can cause the system quality, the information quality, and the usage and user satisfaction.

Keywords: *Information of Quality, System of Quality, Service of Quality, use, User Satisfaction, net benefit*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang tak lepas dari teknologi informasi, oleh karena itu agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan dapat *tercover* dengan layanan yang prima maka diperlukan perangkat teknologi yang tepat guna. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta merupakan salah satu rumah sakit yang sudah menerapkan teknologi informasi dalam pelayanan kepada pasien sejak tahun 2007 pengembangan sistem informasi yang pertama adalah sistem informasi *billing system*. Sistem informasi *billing system* menjadi penting bagi rumah sakit karena sistem ini digunakan untuk memperlancar pelaksanaan dalam kegiatan pengolahan data yang berkaitan dengan tagihan dan pembiayaan rumah sakit. Sistem *billing* ini juga digunakan sebagai media untuk menunjang keberhasilan sistem akuntansi dan manajemen serta meningkatkan keakuratan pelaporan keuangan serta mengurangi peluang kecurangan dalam administrasi pembayaran. Melalui sistem informasi *billing* ini rumah sakit dapat memperoleh informasi jumlah pasien yang ditangani oleh rumah sakit, pendapatan yang diterima serta laporan tunggakan pembiayaan rumah sakit.

Sistem *billing* merupakan sistem yang membantu para usahawan untuk mengatur dan mencatat segala transaksi yang terjadi. Bagi usahawan di bidang perumahsakit sistem *billing* digunakan untuk mencatat proses pelayanan, mulai pasien datang sampai dengan pasien pulang. Menghitung biaya yang harus dibayar pasien secara otomatis, serta memberikan informasi sebagai analisa pengambilan keputusan secara cepat dan akurat⁽¹⁾.

Meskipun sistem informasi *billing* yang ada di rumah sakit sudah terintegrasi akan tetapi dalam hal informasi antara bagian admisi dengan bangsal terkait dengan penetapan biaya pasien yang akan pulang masih dilakukan secara manual yaitu *by phone*. Hal ini menyebabkan pasien harus menunggu lama untuk menunggu lama bagi pasien yang telah menjalani rawat inap yang akan melakukan pembayaran dikarenakan ketidaklengkapan pengisian sistem *billing*. Jika tidak ditangani secara benar akan berdampak pada menurunnya kepuasan pasien yang dimasa yang akan datang dapat mengancam keberlangsungan rumah sakit. Dengan latar belakang demikian peneliti tertarik untuk mengambil judul “Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi *Billing System* di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta.”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan observasional/ survai. Rancangan penelitian dalam penelitian ini menggunakan rancangan *cross sectional*. Lokasi penelitian ini adalah di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang berlokasi di Jalan KH. Ahmad Dahlan nomor 20 Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Juni- Juli tahun 2016. Populasi pada penelitian ini adalah semua karyawan yang memanfaatkan sistem informasi *billing system* baik pengguna langsung maupun pengguna tidak langsung di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta sejumlah 73 orang. Untuk pengambilan sampel peneliti menggunakan *total sampling* atau keseluruhan anggota populasi dijadikan anggota sampel yaitu 71 orang dikarenakan ada 1 responden yang menolak menjadi anggota sampel serta 1 responden tidak masuk kedalam kriteria inklusi, dengan karakteristik responden menurut jenis kelamin laki-laki sebanyak 13 (18,3%) dan perempuan sejumlah 58 (81,7%) Cara mengumpulkan data kuantitatif ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang terstruktur

dengan skala pengukuran likert. *Instrument* penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner terstruktur.

Dalam penilaian kualitas *billing system* ini peneliti menggunakan beberapa item pengukuran yaitu:

1. Kualitas sistem: karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem informasi yang di gunakan dalam sebuah instansi. Parameter yang digunakan dalam pengukuran kualitas sistem peneliti menggunakan parameter yang digunakan oleh Mc Call ⁽²⁾.
2. Kualitas informasi ini diukur dengan melihat kualitas keluaran dari sebuah sistem informasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan parameter akurasi laporan, relevansi laporan, pemahaman laporan dan ketepatanwaktuan laporan ⁽³⁾.
3. *Service quality* awalnya hanya digunakan dalam penelitian marketing, penelitian sistem informasi yang memasukkan pengukuran kualitas pelayanan kedalam model D&M meminjam dari penelitian pemasaran, instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan berisi dimensi *tangible* seperti sistem informasi memiliki *hardware* dan *software* yang mutakhir, *reliability* bahwa sistem informasi yang ada sekarang dapat diandalkan, *responsiveness* ini menilai sistem informasi yang digunakan untuk melayani *customer* dengan segera, dan *assurance* digunakan untuk mengukur sejauhmana karyawan-karyawan yang menggunakan sistem informasi memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik.
4. penggunaan dari suatu sistem dapat dilihat dari beberapa perspektif, yaitu *actual use* dan *preceived use*, adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan parameter pengukuran frekuensi penggunaan, waktu untuk masing-

masing komputer, jumlah laporan yang dihasilkan ⁽³⁾.

5. *User satisfaction* merupakan respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Beberapa peneliti mengusulkan penggunaan kepuasan pemakai digunakan sebagai pengukur keberhasilan sistem informasi hanya untuk sistem informasi tertentu saja yang digunakan untuk pemakai. Beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan pemakai berhubungan erat dengan sikap (*attitude*) dari pemakai terhadap pemakaian sistem informasi, oleh karena itu pengukuran yang menggunakan pengukuran kepuasan pemakai juga memasukkan sikap pemakai untuk mengontrol pengukuran yang bias dari kepuasan pemakai ⁽⁴⁾.
6. *Net benefits* atau keuntungan bersih merupakan dampak dari sistem informasi, dampak ini tidak hanya pada pemakai individu dan organisasi saja, akan tetapi dampak yang dirasakan sudah sampai ke grup pemakai, antar organisasi, konsumen, pemasok, sosial bahkan sampai negara ⁽⁴⁾. Manfaat yang dirasakan oleh suatu organisasi terdiri dari tiga kategori yaitu manfaat strategik, manfaat informasional dan manfaat transaksional ⁵.

Tabel 1. Tabel Penilaian Model PLS

Kriteria	Penjelasan
Evaluasi model pengukuran (<i>measurement model/ outer model</i>)	
<i>Convergent validity</i>	Nilai korelasi <i>item score</i> dengan <i>construct score</i> harus diatas 0,70 (Riset pengembangan skala ukur nilai 0,50 dapat diterima)
<i>Discriminant validity</i>	<i>Cross loading</i> diharapkan setiap blok indikator memiliki <i>loading</i> yang lebih tinggi untuk setiap variabel laten yang diukur dibandingkan dengan indikator untuk variabel laten lainnya.

<i>Composite reliability</i>	Diukur dengan <i>internal consistency</i> dan <i>cronbach alpha</i> dan nilainya harus diatas 0,60.
Evaluasi model struktural (<i>structural model/ inner model</i>)	
<i>R square</i>	Hasil <i>R square</i> untuk variabel laten endogen dalam model struktural.
Estimasi koefisien jalur	Nilai estimasi untuk hubungan jalur dalam model struktural harus signifikan. Nilai signifikansi diperoleh dengan metode <i>bootstrapping</i> .

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan membagikan kuesioner kepada pengguna *billing system* dan pegawai yang terlibat dalam penggunaan *billing system*. Dalam pemilihan responden peneliti menggunakan *total sampling* dengan harapan bahwa semua anggota sampel dapat memberikan pendapat tentang penggunaan *billing system* di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta yaitu sejumlah sampel 73 orang, namun setelah kuesioner dibagikan dan dikembalikan ada 2 responden yang tidak masuk kedalam kriteria sampel sehingga kedua kuesioner di drop. Sehingga hasil kuesioner yang kembali dan digunakan untuk data penelitian adalah 71 responden.

Analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan menggunakan SmartPLS Hasil analisis *convergent validity* sebelum re-estimasi menunjukkan adanya beberapa indikator yang di drop, dikarenakan nilai *outer loading* kurang dari 0,50 yaitu SQ15 0,409, SQ6 0,368, IQ7 0,181, USE2 0,286 dan USE4 0,410. Hasil ukur setelah re-estimasi menunjukkan nilai item score diatas 0,5.

Pengujian reliabilitas konstruk diukur dengan menggunakan dua kriteria yaitu dengan *composite reliability* dan *cronbach alpha* dari blok yang mengukur

konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* diatas 0,70. Berdasarkan hasil perhitungan semua konstruk reliabel, dikarenakan semua nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* diatas 0,70.

Tabel 2. Tabel Composite Reliability Model 1

Konstruk	Composite Reliability	
	Model 1	Model 2
SYSTQUAL	0.918	0.918
INFORMQUAL	0.905	0.905
SERVQUAL	0.898	0.898
USE	0.851	0.853
SATISFACTION	0.915	0.915
BENEFIT	0.894	0.894

Tabel 3. Tabel Cronbach Alpha

Konstruk	Cronbach alpha	
	Model 1	Model 2
SYSTQUAL	0.905	0.905
INFORMQUAL	0.873	0.873
SERVQUAL	0.859	0.859
USE	0.774	0.774
SATISFACTION	0.893	0.893
BENEFIT	0.861	0.861

Inner model menggambarkan hubungan antar konstruk laten berdasarkan pada *substantive theory* yang dilihat dari nilai (*R square*) R². Hasil perhitungan menunjukkan bahwa kedua model penelitian menjelaskan sekitar 60% variabel *use*, 76% variabel kepuasan pengguna serta 41% dari variabel keuntungan bersih. Untuk mengevaluasi model struktural dilakukan dengan metode *bootstrapping*.

Tabel 4. Tabel Bootstrapping Model 1

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T- Statistics (IO/STERRI)	P Values
IQ-> SAT	0,105	0,118	0,121	0,869	0,385
IQ-> USE	0,271	0,249	0,162	1,671	0,095*
SAT-> BEN	0,302	0,327	0,164	1,841	0,066*
SQ-> SAT	0,815	0,807	0,136	5,990	0,000
SQ-> USE	0,815	0,784	0,153	5,331	0,000
QS-> SAT	0,008	0,005	0,134	0,056	0,955
QS-> USE	-0,244	-0,173	0,181	1,346	0,179
USE-> BEN	0,403	0,401	0,189	2,138	0,033

USE->SAT	-0,011	-0,013	0,112	0,094	0,925
----------	--------	--------	-------	-------	-------

Tabel 5. Tabel Bootstrapping Model 2

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error(STERR)	T- Statistics (IO/STERRI)	P Values
IQ->SAT	0,104	0,107	0,108	0,960	0,338
IQ->USE	0,276	0,265	0,165	1,671	0,095*
SAT->BEN	0,307	0,320	0,151	2,033	0,043*
SAT->USE	-0,014	-0,002	0,189	0,073	0,942
SQ->SAT	0,822	0,811	0,121	6,820	0,000
SQ->USE	0,813	0,774	0,236	3,449	0,001
QS->SAT	-0,009	-0,002	0,136	0,064	0,949
QS->USE	-0,245	-0,190	0,209	1,169	0,243
USE ->BEN	0,406	0,408	0,174	2,326	0,020

Berdasarkan hasil analisis data, pada kedua tabel diatas menunjukkan adanya bebeapa hipotesis yang tidak diterima. Adapun hipotesis yang tidak diterima dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 6. Tabel Ringkasan Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Model 1	Model 2
H1 Kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan sistem	Ditolak ($p \geq 0,050$)	Ditolak ($p \geq 0,050$)
H2 Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	Ditolak ($p \geq 0,050$)	Ditolak ($p \geq 0,050$)
H3 Kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem	Diterima ($p \geq 0,100$)	Diterima ($p \geq 0,100$)
H4 Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	Ditolak ($p \geq 0,050$)	Ditolak ($p \geq 0,050$)
H5 Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi	Diterima ($p \leq 0,050$)	Diterima ($p \leq 0,050$)
H6 Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi	Diterima ($p \leq 0,050$)	Diterima ($p \leq 0,050$)
H7 Kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi	Tidak tersedia	Ditolak ($p \geq 0,050$)
H8 Penggunaan sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	Ditolak ($p \geq 0,050$)	Tidak tersedia
H9 Intensitas penggunaan sistem informasi terhadap keuntungan bersih organisasi	Diterima ($p \leq 0,050$)	Diterims ($p \leq 0,050$)
H10 Kepuasan pengguna terhadap keuntungan bersih organisasi	Diterima ($p \leq 0,100$)	Diterima ($p \leq 0,050$)

Berdasarkan analisis data penelitian bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas sistem terhadap

penggunaan sistem. Penelitian yang dilakukan oleh ⁽⁶⁾dijelaskan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem. Penelitian ini didukung dalam penelitian yang dilakukan oleh ⁽⁷⁾ dimana hasil dari penelitian tersebut tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem persepsian terhadap penggunaan sistem informasi. Sistem informasi *billing* di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah merupakan sistem yang bersifat *mandatory*. Hasil uji hipotesis yang menunjukkan tidak adanya pengaruh antara kualitas sistem terhadap penggunaan sistem dapat dilihat penelitian ⁽⁸⁾, ⁽⁷⁾menyatakan bahwa penggunaan sistem yang bersifat *mandatory* atau merupakan kewajiban untuk menggunakan sistem, kualitas sistem dan penggunaan sistem tidak dapat menjadi prediktor yang baik dikarenakan sifat penggunaannya yang wajib atau tidak ada pilihan. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi pada konteks *mandatory* dan *voluntary* atau sukarela memiliki hasil yang berbeda khususnya dalam pengukuran variabel penggunaan sistem informasi.

Berdasarkan analisis data kualitas sistem tidak mempengaruhi kepuasan pengguna ⁽⁷⁾. Hal ini dikarenakan pada sampel penelitian adalah tenaga operasional atau tenaga pelaksana yang ternyata juga melakukan pelayanan kepada pasien selain melakukan tugasnya sebagai operator *billing*, sehingga ada atau tidaknya sistem informasi yang berkualitas tidak akan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem. Penelitian lain yang mendukung hipotesis ⁽⁶⁾ pengujian yang tidak memberikan yang signifikan disebabkan karena rendahnya kepuasan terhadap sistem atau kurangnya pemahaman tentang penggunaan sistem itu sendiri. Kemampuan menggunakan komputer yang dimiliki oleh setiap operator sistem tidak sama. Hal ini menyebabkan persepsi pegawai tentang pentingnya sistem tidaklah sama.

Kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Di Rumah Sakit PKU

Muhammadiyah Yogyakarta menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi *billing* dipengaruhi penggunaan sistem. Hal serupa juga dikemukakan oleh Wang, *et al.* (2007) yang menemukan hasil bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem akan mempengaruhi penggunaan sistem informasi. Hasil yang signifikan tersebut menunjukkan bahwa pengguna sistem informasi akan memperhatikan kualitas dari *output* sebuah sistem yang akan dihasilkan. Salah satu yang menjadi fokus utama dari sebuah sistem informasi yang digunakan oleh pengguna dalam hal ini adalah operator sistem adalah kontribusi dalam menghasilkan output yang lebih akurat.

Tidak ada pengaruh antara kualitas informasi terhadap kepuasan penggunaan ⁽⁷⁾ hal ini disebabkan karena sebagian besar pengguna sistem informasi adalah mahasiswa yang tidak mengetahui kualitas informasi yang disebabkan oleh penggunaan sistem yang bersifat wajib. Selain itu pengguna sistem informasi di rumah sakit tersebut sebagian besar adalah tenaga perawat pelaksana, sehingga dapat dimungkinkan mereka tidak memahami bagaimana kualitas informasi yang baik, selain itu petugas operator *billing* juga tidak mempunyai pilihan untuk tidak menggunakan sistem informasi tersebut sehingga petugas merasakan ketidakpuasan dalam menggunakan sistem informasi *billing system* tersebut. Dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi ⁽¹⁰⁾.

Terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap penggunaan sistem informasi. Hal serupa juga dikemukakan penelitiannya bahwa kualitas layanan sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi ⁽¹¹⁾. Berdasarkan hasil analisis data pada pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hal ini didukung penelitian yang menyatakan bahwa terdapat

pengaruh antara kualitas layanan terhadap penggunaan ⁽¹²⁾.

Tidak terdapat pengaruh antara penggunaan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna, hal ini didukung oleh penelitian menyatakan bahwa tidak ada pengaruhnya antara penggunaan sistem informasi dengan kepuasan pengguna ⁽¹³⁾. Tidak adanya pengaruh ini disebabkan karena pengguna atau operator sistem merasakan bahwa sistem informasi yang telah dikembangkan oleh pihak rumah sakit membuat mereka merasa tidak senang dan nyaman untuk menggunakannya sehingga hal ini menandakan bahwa pengembangan sistem tidak efektif yang berarti tidak mencapai keberhasilan.

Tidak ada pengaruh antara kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi. Hal ini didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa *user satisfaction* tidak berpengaruh terhadap *use* ⁽⁸⁾. Hal serupa juga diungkapkan dalam penelitian yang menyatakan dalam penelitiannya bahwa kepuasan pengguna tidak mempengaruhi penggunaan sistem informasi ⁽¹⁴⁾.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan sistem informasi terhadap keuntungan bersih/ keuntungan organisasi, hal ini didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan terhadap keuntungan bersih penggunaan ⁽¹²⁾.

Kepuasan pengguna mempengaruhi keuntungan organisasi, hal ini didukung oleh penelitian Ali, (2010) yang menyatakan dalam penelitiannya bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap keuntungan bersih organisasi. Kepuasan pengguna sistem informasi juga akan bertambah jika ada dukungan dari manajemen tingkat atas. Dukungan dari manajemen tingkat atas ini sangat penting karena dengan dukungan dari manajemen tingkat atas, para pengguna sistem informasi akan merasa kinerjanya dibutuhkan oleh perusahaan, selain itu dengan adanya tekanan dari atasan diharapkan pengguna sistem akan

terpacu dalam memanfaatkan sistem informasi tersebut untuk meningkatkan kinerjanya, dengan meningkatnya kinerja sistem maka penggunapun akan merasa puas dan dengan rasa puas yang di rasakan oleh pengguna maka akan meningkatkan keuntungan bagi organisasi (Susanto, 2004).

Motivasi merupakan satu penggerak dari dalam hati seseorang untuk melakukan atau mencapai tujuan atau dapat dikatakan sebagai rencana atau keinginan untuk menuju kesuksesan. Motivasi kinerja merupakan persepsi dimana pengguna mau untuk menampilkan aktivitas karena dapat meningkatkan nilai hasil seperti peningkatan kinerja, gaji atau promosi. Seorang pegawai yang memiliki ekspektasi kerja yang tinggi akan memiliki minat pemanfaatan sistem informasi yang tinggi pula karena pegawai tersebut merasa akan ada nilai lebih dari kinerja apabila dibantu dengan menggunakan sistem informasi ⁽¹⁶⁾. Dengan adanya motivasi yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pegawainya memungkin dapat meningkatkan kinerja pegawai operator *billing*. *Billing system* yang ada dirumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta merupakan sistem informasi yang digunakan untuk mendukung kegiatan penagihan kepada pasien. Sehingga dimungkinkan sistem informasi yang digunakan oleh rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta ini dapat berjalan dengan baik bukan karena kualitas sistem, kualitas informasi akan tetapi dikarenakan sistem *billing* ini bersifat *mandatory*.

KESIMPULAN

Tidak semua hipotesis kesuksesan sistem informasi *billing system* model DeLone dan McLean yang diajukan oleh peneliti terbukti secara empiris di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Berdasarkan hasil analisis data dari sepuluh hipotesis yang diajukan oleh peneliti lima diantaranya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, kepuasan

pengguna terhadap penggunaan dan sebaliknya disebabkan karena sistem informasi *billing* di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta merupakan sistem informasi yang bersifat *mandatory*, sehingga operator *billing* tidak ada alasan untuk tidak menggunakan sistem tersebut yang pada akhirnya kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan dan kepuasan pengguna tidak dapat digunakan sebagai prediktor untuk mengukur kesuksesan sistem informasi.

KEPUSTAKAAN

1. Jubilee. *119 Trik Rahasia Aplikasi Internet*. Yogyakarta: Elex Media Komputindo; 2007.
2. Pressmann RS. *Software Engineering: A Practitioners Approach*. Mc Graw Hill Companies, Inc; 2002.
3. Srinivasan A. Alternative measures of system Effectiveness: Association and Implications. *MIS Q*. 1985;9(3):243-253.
4. Jogiyanto. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset; 2007.
5. Mirani L, Lederer A. An Instrument For Assessing the Organizational Benefits of Information System Projects. *Decis scieces*. 1998;29(4):803-838.
6. Seddon P, Kiew M-Y. A Partial Test and Development of DeLone and Mclean's Model of IS Success. *Australas J Inf Syst*. 1996;4(1):90-109. doi:10.3127/ajis.v4i1.379.
7. Radityo D, Zulaikha. Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus). *Simp Nas Akunt X*. 2007:1-25.
8. Roldán JL, Leal A. A Validation Test of an Adaptation of the DeLone and McLean's Model in the Spanish EIS Field. *Crit reflections Inf Syst a Syst approach*. 2003:66-84. doi:10.4018/978-1-59140-040-0.ch004.
9. Wang Y, Wang H, Shee D. Measuring e-learning systems success in an organizational context: Scale development and validation. *Comput Human Behav*. 2007;23(4):1792-1808. doi:10.1016/j.chb.2005.10.006.
10. Hanmer L. Assesment of Success of a Computerised Hospital Information System in a Sector Hospital in South Africa. *MEDINFO*. 2004.
11. Bharata W, Astuti ES, Kertahadi. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, kulaitas Pelayanan terhadap Minat Pengguna dan Kepuasan Pengguna serta Dampaknya Terhadap Net Benefit pada Pengguna Layanan

- Mobile Broadband EVDO REV B (Studi Kasus pada Pengguna Layanan Mobile Broadband REV B. *E-Journal*. 2014;8(10):11-12.
12. Ali M. Validating IS Success Model: Evaluation of Swedish e-Tax System. 2010. <http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=1612757&fileId=1612762>.
 13. Livari J. An Empirical Test of The DeLone-McLean Model of Information System Success, The Database for Advances In information System. *ABI/Inf*. 2005:8-27.
 14. Purwanto A. Rancangan dan Implementasi Model Keuangan Republik Indonesia atas Aplikasi E-Government di Pemerintah Daerah: Studi Kasus Kabupaten Sragen. 2007. doi:10.13140/RG.2.1.1040.1128.
 15. Susanto A. *Sistem Informasi Manajemen Konsep Dan Pengembangannya*. Bandung: Lingga Jaya; 2004.
 16. Venkatesh, M. G M, G.B D, F.D D. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Q*. 2003;27(3):425-427.