

ABSTRACT

Hospitals as health care facilities have an obligation to the patient to provide a fast and accurate service. To achieve this, the hospital management should be done professionally. One effort to improve the quality of service is to utilize health information technology such as billing system. Measuring the level of success of the implementation of the billing system is very important because the use of information technology in the health sector has proven difficult to implement.

This study aims to identify the factors that affect the successful implementation of the billing system using the model of information systems success DeLone and McLean were modified by the Technology Acceptance Model (TAM) based on user satisfaction. A total of 152 valid questionnaires data from user billing system in RSUD. Dr. Soeprapto Cepu then analyzed by structural equation model (SEM) based components or Partial Least Square (PLS).

Results of the analysis showed that the quality of service and support of top management influence on perceived usefulness. Anxiety related to the use of billing systems influence the perceived usefulness, perceived ease of use and attitude. Perceived usefulness of mutual influence with the perceived ease of use of. Perceived usefulness and perceived ease of use influence on attitude. Attitudes influence on behavioral intention to use. Behavioral intention to use the effect on user satisfaction. The results also show that the application of the billing system in RSUD. Dr. Soeprapto not succeeded. With these results useful for the management of RSUD. Dr. Soeprapto Cepu to determine the factors that influence the success rate of usage-based billing system user satisfaction.

Keywords : *Evaluation of information systems, billing system, hospital, Model integration DeLone & McLean modified with TAM*

INTISARI

Rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan mempunyai kewajiban terhadap pasien untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Untuk mencapai hal tersebut manajemen rumah sakit harus dilakukan secara profesional. Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi kesehatan berupa *billing system*. Pengukuran tingkat keberhasilan penerapan *billing system* sangat penting karena penggunaan teknologi informasi di bidang kesehatan terbukti sulit untuk diterapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi sistem informasi *billing system* di RSUD. Dr. R. Soeprapto Cepu dengan menggunakan integrasi metode evaluasi sistem TAM (*Technology Acceptance Model*) dengan model Delone dan McLean yang dimodifikasi. Sebanyak 152 data dari kuesioner yang valid dari pengguna *billing system* di RSUD. Dr. R. Soeprapto Cepu selanjutnya dianalisis dengan *structural equation model* (SEM) berbasis komponen atau *Partial Least Square* (PLS).

Hasil dari analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap persepsian kegunaan. Kecemasan terkait penggunaan *billing system* berpengaruh terhadap persepsian kegunaan, persepsian kemudahan penggunaan dan sikap. Persepsian kegunaan saling berpengaruh dengan persepsian kemudahan penggunaan. Persepsian kegunaan dan persepsian kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap sikap. Sikap berpengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan. Niat perilaku untuk menggunakan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan *billing system* di RSUD. Dr. R. Soeprapto belum berhasil. Dengan hasil penelitian ini bermanfaat bagi pihak manajemen RSUD. Dr. R. Soeprapto Cepu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan penggunaan *billing system* berbasis kepuasan pengguna.

Kata kunci : Evaluasi sistem informasi, *billing system*, rumah sakit, integrasi Model DeLone & McLean dimodifikasi dengan TAM.