

ANALISIS IMPLEMENTASI *BILLING SYSTEM* DAN *LEADERSHIP* TERHADAP KINERJA PETUGAS DI KLINIK UTAMA PALEM

Elfira Aprilianti^{1*}, Arianti Anggraini²

^{1,2}Prodi Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Universitas Pelita Harapan

*Email Korespondensi : elfira.april@gmail.com¹, arianti_anggraini@yahoo.com.id²

Submitted: 27-01-2026, Reviewer: 28-01-2026, Accepted: 01-02-2026

ABSTRACT

Billing system is an electronic-based billing system designed to simplify and expedite patient billing. From registration and healthcare services to patient discharge, this billing system provides clinics with information on the number of patient visits and the clinic's revenue from services. The billing system needs to be evaluated to identify any issues with the information system's performance. The purpose of this study is to analyze billing system implementation and leadership on staff performance at the main clinic in Palem Meruya. This qualitative study was conducted in December 2025. Seven qualitative informants participated. Qualitative data analysis was conducted using the Collaizi method. Qualitative research results: Billing system input was obtained from the main clinic in Palem, the director's decree, and concurrent HR personnel. The average process was not yet fully understood regarding the billing system implementation planning. They only knew how to use it. The output of the billing system implementation required a relatively long data entry process due to the computer queue. It was concluded that the use of the billing system improved staff performance. It is hoped that improvements can be made to things like the cashier system, the addition of computers so that patients don't have to wait too long, and training in using the billing system so that patient service can be faster and more optimal.

Keywords: *Billing System, Leadership, Staff Performance*

ABSTRAK

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 klinik memperoleh informasi mengenai jumlah kunjungan pasien dan jumlah pendapatan klinik dari pelayanan. Billing System perlu dievaluasi untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada kinerja sistem informasi. Tujuan penelitian Analisis Implementasi Billing System Dan Leadership Terhadap Kinerja Petugas Di Klinik utama palem. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. dilaksanakan bulan Desember 2025. Informan kualitatif 7 orang. Analisa data kualitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan metode Collaizi. Hasil penelitian Kualitatif Input billing system diperoleh dari klinik utama palem, SK direktur, SDM rangkap kerja. Proses rata-rata belum mengetahui dengan rinci perencanaan mengenai implementasi billing system. Mereka hanya mengetahui cara pemakaiannya saja. Output pelaksanaan billing system memiliki proses pengentrian yang cukup lama karena computer yang digunakan antri. Disimpulkan bahwa penggunaan billing system meningkatkan kinerja petugas. Diharapkan dapat membenahi seperti system kasir, penambahan computer sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu, dan pelatihan penggunaan billing system agar pelayanan terhadap pasien bisa lebih cepat dan optimal

Kata Kunci : *Billing System, Leadership, Kinerja Petugas*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam sistem pelayanan kesehatan modern. Penerapan sistem informasi kesehatan khususnya Billing System merupakan bagian dari sistem informasi rumah sakit yang bertujuan untuk memperbaiki pengelolaan administrasi, efisiensi biaya, akurasi penagihan, serta mempercepat proses pelayanan kepada pasien. Billing System dapat membantu pengguna dalam mengumpulkan, menyajikan, dan mengolah data transaksi sehingga mendukung peningkatan efisiensi operasional (Wiratmo, Yuliani & Juniar, 2022). Studi ini menunjukkan bahwa walaupun sistem sudah memberi manfaat, masih terdapat kendala teknis seperti integrasi user serta pelatihan bagi pengguna agar dapat memanfaatkan sistem secara optimal.

Implementasi sistem informasi seperti Billing System dalam fasilitas kesehatan membutuhkan pemahaman dan penerimaan dari pengguna, yang pada akhirnya akan memengaruhi kinerja petugas. Penelitian lain menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi manajemen seperti SIMRS berpengaruh positif terhadap efektivitas kinerja staf, termasuk percepatan proses dan pengurangan beban kerja manual, namun masih menghadapi kendala teknis dan pemahaman pengguna. Selain itu, tingkat penerimaan aplikasi sistem informasi oleh petugas kesehatan juga menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan penerapan sistem digital di fasilitas layanan kesehatan.

Selain aspek teknologi, faktor kepemimpinan menjadi variabel penting dalam konteks organisasi pelayanan kesehatan. Gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap budaya kerja, motivasi, komitmen kerja serta kinerja tim di lingkungan kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa berbagai gaya kepemimpinan, terutama gaya kepemimpinan transformasional dan demokratis, memberikan dampak positif signifikan pada kinerja tim, loyalitas, dan kepuasan di lingkungan pelayanan kesehatan. Kepemimpinan juga berperan penting dalam mengelola perubahan

organisasi, khususnya mengatasi resistensi perubahan ketika penerapan teknologi baru berlangsung.

Kinerja petugas kesehatan menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan suatu fasilitas kesehatan. Kinerja yang baik diukur dari kecermatan pelaksanaan tugas, ketepatan waktu layanan, serta koordinasi tim dalam melayani pasien. Tantangan dalam meningkatkan kinerja di layanan kesehatan tidak hanya terkait dengan ketersediaan teknologi, tetapi juga tergantung pada kemampuan manajerial dan gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan klinik. Kepemimpinan yang mendukung inovasi, menyediakan pelatihan, serta mengembangkan budaya kerja yang adaptif terhadap perubahan teknologi dipandang sebagai faktor pendorong bagi petugas dalam meningkatkan kinerja mereka.

Namun, tinjauan empiris mengenai hubungan antara implementasi Billing System dan gaya kepemimpinan secara bersamaan terhadap kinerja petugas di klinik masih terbatas, khususnya studi yang menggabungkan kedua faktor tersebut dalam satu model penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh implementasi Billing System dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja petugas di Klinik utama palem. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen klinik dalam mengoptimalkan penggunaan sistem informasi serta strategi kepemimpinan demi peningkatan kinerja petugas dan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Untuk penelitian kualitatif metode pengumpulan data menggunakan cara wawancara mendalam (indepth interview) agar ditemukan permasalahan yang lebih terbuka serta melakukan observasi dan studi dokumentasi. Informan pada penelitian sebanyak 7 orang. Instrument pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara, buku catatan yang berfungsi untuk mencatat setiap hasil wawancara dengan sumber data,

handpone. Data dianalisa dengan empat langkah yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Keabsahan data didapatkan dalam proses triangulasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komponen Input

Kebijakan

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kebijakan mengenai Billing System di Klinik utama palem telah diatur dalam Surat Keputusan (SK) pimpinan klinik, namun masih terdapat petugas yang belum mengetahui secara jelas isi kebijakan tersebut. Sosialisasi mengenai penggunaan Billing System memang pernah dilakukan, tetapi belum berjalan secara rutin dan terstruktur. Selain itu, sebagian besar informan menyatakan tidak mengetahui keberadaan SOP khusus terkait pelaksanaan Billing System, bahkan ada yang beranggapan bahwa SOP tersebut belum tersedia secara tertulis.

Kebijakan (policy) berkaitan dengan proses perencanaan, pengambilan keputusan, pelaksanaan keputusan, serta evaluasi terhadap dampak kebijakan tersebut terhadap kelompok sasaran. Kebijakan merupakan instrumen untuk mengatur organisasi secara sistematis agar tujuan dapat tercapai secara efektif. Hasnanisa et al. (2022) menyatakan bahwa petugas yang bekerja berdasarkan SOP akan lebih mudah mencapai kinerja yang efektif karena SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang rutin, baku, dan konsisten.

Menurut asumsi peneliti, meskipun kebijakan mengenai Billing System telah ditetapkan oleh pimpinan klinik, namun lemahnya sosialisasi dan tidak tersedianya SOP tertulis menyebabkan sebagian petugas tidak memahami secara utuh prosedur penggunaan Billing System. Kondisi ini berdampak pada ketidakteraturan dalam pengisian data serta berpotensi menurunkan kinerja petugas. Oleh karena itu, peran leadership sangat dibutuhkan dalam memperkuat kebijakan melalui penyusunan SOP tertulis dan sosialisasi yang berkelanjutan agar seluruh petugas memahami standar kerja penggunaan Billing System.

Lemahnya sosialisasi kebijakan dan ketiadaan SOP tertulis menunjukkan belum optimalnya peran leadership dalam menerjemahkan kebijakan strategis ke dalam pedoman operasional yang mudah dipahami oleh petugas. Kondisi ini berpotensi menurunkan keteraturan kerja dan berdampak negatif terhadap kinerja petugas dalam pengoperasian Billing System. Oleh karena itu, leadership di Klinik utama palem perlu memperkuat fungsi kebijakan melalui penyusunan SOP tertulis serta sosialisasi berkelanjutan agar implementasi Billing System berjalan lebih efektif dan berdampak positif terhadap kinerja petugas.

Dana

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa dana untuk implementasi Billing System di Klinik utama palem bersumber dari anggaran operasional klinik. Dana tersebut digunakan untuk pengadaan perangkat keras, perangkat lunak, jaringan internet, serta biaya pengembangan dan pemeliharaan sistem.

Annisa (2021) menyatakan bahwa implementasi sistem billing memang membutuhkan modal awal yang cukup besar, namun dalam jangka panjang memberikan banyak manfaat seperti efisiensi waktu, penghematan tenaga kerja, peningkatan akurasi data, dan kemudahan monitoring transaksi keuangan.

Menurut asumsi peneliti, penggunaan dana untuk Billing System di Klinik utama palem sudah berjalan, namun belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh petugas karena proses perencanaan dan penganggaran hanya melibatkan pimpinan dan bagian keuangan. Kurangnya transparansi ini membuat sebagian petugas tidak mengetahui sumber dana maupun tujuan pengembangannya. Dalam konteks leadership, keterbukaan informasi mengenai pengelolaan dana penting untuk meningkatkan rasa memiliki (sense of ownership) petugas terhadap sistem sehingga berdampak positif pada kinerja mereka

Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia (SDM) dalam implementasi Billing System di Klinik utama palem masih terbatas. Hal ini tercermin dari adanya rangkap pekerjaan, di mana dokter, perawat, dan petugas administrasi harus melakukan penginputan data ke dalam Billing System setelah memberikan pelayanan kepada pasien. Kondisi ini menyebabkan beban kerja petugas menjadi lebih tinggi dan berpotensi mengganggu fokus mereka dalam memberikan pelayanan yang optimal. Selain itu, sebagian besar informan menyatakan belum pernah mengikuti pelatihan khusus terkait penggunaan Billing System, sehingga pemahaman dan keterampilan teknis petugas dalam mengoperasikan sistem masih bervariasi dan belum terstandarisasi.

Putri et al. (2021) menyatakan bahwa faktor SDM merupakan faktor terpenting dalam implementasi sistem billing yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap pengguna. Keterbatasan kompetensi serta tingginya beban kerja pengguna sistem dapat memicu terjadinya kesalahan input data yang berdampak pada ketidakakuratan informasi tagihan dan laporan keuangan. Temuan ini sejalan dengan hasil wawancara di Klinik utama palem, di mana masih ditemukan kesalahan pencatatan dan keterlambatan penginputan data akibat petugas harus membagi perhatian antara pelayanan klinis dan tugas administratif.

Menurut asumsi peneliti, keterbatasan SDM dan rangkap tugas di Klinik utama palem berdampak langsung terhadap menurunnya fokus petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien serta meningkatkan risiko kesalahan input data ke dalam Billing System. Kondisi ini pada akhirnya berimplikasi pada penurunan kinerja petugas, baik dari aspek efektivitas, efisiensi, maupun kualitas pelayanan. Dalam konteks ini, leadership memegang peranan strategis dalam memastikan tersedianya SDM yang memadai, pengaturan beban kerja yang proporsional, serta pengembangan kompetensi petugas melalui pelatihan rutin dan berkelanjutan. Oleh

karena itu, pimpinan klinik perlu secara proaktif menunjuk petugas khusus Billing System yang memiliki latar belakang atau kompetensi di bidang sistem informasi kesehatan, sehingga dokter dan perawat dapat lebih fokus pada pelayanan pasien, sementara proses pengelolaan data billing menjadi lebih akurat, tertib, dan terintegrasi, yang pada akhirnya mendukung peningkatan kinerja petugas secara keseluruhan.

Sarana Prasarana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendukung Billing System di Klinik utama palem masih belum memadai. Berdasarkan hasil wawancara, jumlah komputer yang tersedia untuk penginputan data billing sangat terbatas sehingga petugas harus bergantian dalam menggunakannya. Kondisi ini menyebabkan terjadinya antrean dalam proses penginputan data, keterlambatan pencatatan tindakan pelayanan, serta berdampak pada tertundanya proses administrasi dan penagihan pasien. Selain itu, keterbatasan fasilitas pendukung seperti printer dan kualitas jaringan internet yang belum stabil juga turut menghambat kelancaran operasional Billing System secara keseluruhan.

Purnayani (2023) menyatakan bahwa sarana prasarana Billing System terdiri atas perangkat komputer, printer, serta jaringan internet yang stabil sebagai komponen utama dalam mendukung kelancaran pengelolaan data penagihan pelayanan kesehatan.

Tegar (2020) juga menyebutkan bahwa sistem informasi yang didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai akan meningkatkan kemudahan penggunaan (ease of use), mempercepat proses kerja, serta meningkatkan efektivitas dan produktivitas petugas. Temuan ini sejalan dengan teori sistem informasi manajemen yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi suatu sistem sangat ditentukan oleh kecukupan infrastruktur teknologi, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan komunikasi data yang andal (Laudon & Laudon, 2018).

Menurut asumsi peneliti, keterbatasan sarana dan prasarana di Klinik utama palem berdampak langsung pada keterlambatan pengisian data billing, menurunnya efisiensi kerja petugas, serta meningkatnya potensi kesalahan pencatatan akibat terburu-buru saat menggunakan komputer secara bergantian. Kondisi ini pada akhirnya berimplikasi pada penurunan kinerja petugas, khususnya dari aspek ketepatan waktu, akurasi data, dan kelancaran pelayanan pasien. Dalam konteks ini, leadership memegang peranan strategis dalam memastikan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai sebagai bagian dari dukungan organisasi terhadap implementasi Billing System. Pimpinan klinik perlu menunjukkan komitmen nyata melalui pengadaan tambahan komputer, peningkatan kapasitas jaringan internet, serta penyediaan perangkat pendukung lainnya agar proses penginputan billing dapat dilakukan secara cepat, akurat, dan berkelanjutan. Dengan dukungan leadership yang kuat dalam penyediaan infrastruktur teknologi, diharapkan kinerja petugas dapat meningkat secara signifikan dan kualitas pelayanan di Klinik utama palem menjadi lebih optimal..

Proses

Perencanaan

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menyatakan tidak mengetahui secara rinci perencanaan implementasi Billing System di Klinik utama palem. Petugas hanya memahami aspek teknis penggunaan sistem dalam praktik sehari-hari, tanpa mengetahui latar belakang, tujuan strategis, tahapan pengembangan, maupun rencana jangka panjang dari penerapan Billing System tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses perencanaan lebih banyak dilakukan oleh pihak manajemen dan pimpinan klinik, sementara petugas sebagai pengguna utama sistem tidak dilibatkan secara aktif dalam tahap perencanaan dan pengambilan keputusan.

Zarwita (2019) menyatakan bahwa perencanaan merupakan proses penyusunan kegiatan yang akan dilakukan di masa depan dengan memperhatikan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi

secara optimal. Perencanaan yang baik memungkinkan organisasi mengalokasikan sumber daya secara efektif, meminimalkan risiko kegagalan, serta meningkatkan kesiapan individu dalam melaksanakan perubahan. Sejalan dengan itu, Robbins dan Coulter (2018) menjelaskan bahwa perencanaan merupakan fungsi manajerial yang fundamental karena menjadi dasar bagi fungsi pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dalam suatu organisasi. Tanpa perencanaan yang jelas dan terkomunikasikan dengan baik, pelaksanaan suatu program cenderung berjalan tidak terarah dan kurang efektif.

Dalam perspektif teori kepemimpinan, Northouse (2021) menyatakan bahwa leadership yang efektif menekankan pentingnya komunikasi visi, keterlibatan anggota, serta pemberdayaan staf dalam setiap proses perubahan organisasi. Gaya kepemimpinan partisipatif mendorong pimpinan untuk melibatkan bawahan dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan, sehingga dapat meningkatkan rasa memiliki (sense of ownership), komitmen, serta pemahaman terhadap tujuan organisasi. Keterlibatan ini juga berperan dalam meningkatkan penerimaan terhadap sistem baru dan mengurangi resistensi terhadap perubahan.

Menurut asumsi peneliti, rendahnya keterlibatan petugas dalam tahap perencanaan implementasi Billing System menunjukkan lemahnya praktik leadership partisipatif di Klinik utama palem. Kurangnya komunikasi dan pelibatan petugas menyebabkan rendahnya pemahaman terhadap tujuan strategis penerapan sistem, sehingga Billing System dipersepsikan hanya sebagai alat administratif semata, bukan sebagai instrumen peningkatan mutu pelayanan dan kinerja. Kondisi ini berpotensi menghambat optimalisasi pemanfaatan sistem serta menurunkan motivasi dan kinerja petugas. Oleh karena itu, pimpinan klinik perlu memperkuat peran leadership dengan melibatkan petugas secara aktif dalam proses perencanaan, melakukan sosialisasi tujuan dan manfaat Billing System secara berkelanjutan, serta membangun komunikasi dua arah agar implementasi sistem dapat

berjalan lebih efektif dan berkontribusi nyata terhadap peningkatan kinerja petugas.

Pelaksanaan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelaksanaan Billing System di Klinik utama palem telah berjalan cukup baik secara teknis. Sistem dinilai relatif mudah dioperasikan oleh petugas, khususnya dalam hal mencari data pasien, mengubah informasi, serta menyimpan dan menampilkan kembali data tagihan pelayanan. Kemudahan penggunaan ini membantu petugas dalam mempercepat proses administrasi pelayanan dan penagihan biaya pasien dibandingkan dengan sistem manual yang sebelumnya digunakan. Temuan ini menunjukkan bahwa dari sisi usability, Billing System sudah cukup mendukung aktivitas kerja petugas di unit pelayanan.

Yohanes (2022) menyatakan bahwa Billing System mudah dioperasikan oleh pengguna sehingga mempercepat proses penagihan dan pencarian data pasien. Hal ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan persepsi kegunaan (perceived usefulness) merupakan faktor utama yang memengaruhi penerimaan dan pemanfaatan suatu sistem informasi oleh pengguna. Semakin mudah suatu sistem digunakan dan semakin besar manfaat yang dirasakan, maka semakin tinggi tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem tersebut.

Namun demikian, meskipun secara teknis sistem sudah berjalan cukup baik, pelaksanaan Billing System di Klinik utama palem belum optimal. Keterbatasan jumlah komputer menyebabkan petugas harus bergantian dalam melakukan penginputan data, sehingga sering terjadi antrean dan keterlambatan pencatatan tindakan pelayanan. Selain itu, adanya rangkap tugas, di mana dokter, perawat, dan petugas administrasi harus menginput data billing setelah melayani pasien, turut memperberat beban kerja dan mengurangi fokus petugas dalam memberikan pelayanan klinis. Kondisi ini berpotensi menurunkan efisiensi kerja, meningkatkan

risiko kesalahan input data, serta berdampak pada keterlambatan proses administrasi dan penagihan.

Dalam perspektif manajemen dan kepemimpinan, Robbins dan Judge (2017) menyatakan bahwa leadership yang efektif ditandai dengan kemampuan pimpinan dalam mengelola sumber daya, mengatur alur kerja, serta menciptakan kondisi kerja yang mendukung pencapaian kinerja optimal. Pimpinan memiliki peran strategis dalam memastikan kecukupan sarana prasarana, pembagian tugas yang jelas, serta penataan beban kerja yang proporsional agar implementasi sistem informasi dapat berjalan secara efisien.

Menurut asumsi peneliti, keterbatasan komputer dan rangkap tugas yang masih terjadi di Klinik utama palem menunjukkan bahwa leadership belum sepenuhnya mampu mengelola sumber daya dan alur kerja secara efektif dalam mendukung implementasi Billing System. Kondisi ini berdampak langsung pada kinerja petugas, baik dari aspek ketepatan waktu, efisiensi kerja, maupun kualitas pelayanan kepada pasien. Oleh karena itu, pimpinan klinik perlu memperkuat peran leadership melalui pengadaan sarana pendukung yang memadai, penunjukan petugas khusus Billing System, serta penataan ulang alur kerja agar pelaksanaan Billing System dapat berjalan lebih optimal dan berkontribusi nyata terhadap peningkatan kinerja petugas..

Monitoring dan Evaluasi

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menyatakan bahwa monitoring dan evaluasi (monev) Billing System tidak pernah dilakukan secara formal. Annisa (2021) menyatakan bahwa kontrol sistem billing penting untuk meminimalkan manipulasi data dan kesalahan input.

Menurut asumsi peneliti, meskipun kontrol sistem seperti penggunaan password telah diterapkan, petugas tidak memahami bahwa mekanisme tersebut merupakan bagian dari fungsi monitoring. Hal ini mencerminkan lemahnya peran leadership dalam mengkomunikasikan dan melaksanakan

monev secara sistematis. Ketiadaan monev formal berpotensi menghambat perbaikan berkelanjutan dan menurunkan kinerja petugas.

Output

Hasil wawancara menunjukkan bahwa output implementasi Billing System di Klinik utama palem belum optimal. Proses entri data masih berlangsung relatif lama akibat keterbatasan jumlah komputer yang tersedia serta adanya rangkap tugas petugas, di mana dokter, perawat, dan petugas administrasi harus melakukan penginputan data billing setelah memberikan pelayanan kepada pasien. Kondisi ini menyebabkan terjadinya antrean dalam penginputan data, keterlambatan pencatatan tindakan pelayanan, serta berdampak pada tertundanya proses administrasi dan penagihan biaya pasien. Selain itu, keterbatasan tersebut juga berpotensi meningkatkan risiko kesalahan input data yang pada akhirnya dapat memengaruhi akurasi laporan keuangan dan kualitas informasi manajerial.

Permenkes No. 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit menyatakan bahwa sistem informasi manajemen harus mampu mendukung kecepatan, akurasi, kemudahan akses informasi, serta kemudahan pelaporan dalam operasional pelayanan kesehatan. Sejalan dengan itu, DeLone dan McLean (2003) dalam model kesuksesan sistem informasi menjelaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan akan memengaruhi tingkat penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja individu dan kinerja organisasi. Output Billing System yang belum optimal di Klinik utama palem menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan pendukung masih perlu ditingkatkan agar manfaat sistem dapat dirasakan secara maksimal oleh pengguna.

Dalam perspektif manajemen kinerja, Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor kemampuan, motivasi, serta dukungan sarana dan prasarana kerja. Keterbatasan sarana, tingginya beban kerja akibat rangkap tugas,

serta minimnya dukungan organisasi akan berdampak pada menurunnya efektivitas dan efisiensi kerja pegawai. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun Billing System telah diterapkan, namun tanpa dukungan sumber daya yang memadai, sistem tersebut belum mampu memberikan kontribusi optimal terhadap peningkatan kinerja petugas.

Menurut asumsi peneliti, keterbatasan sarana prasarana, SDM, serta lemahnya fungsi leadership dalam penguatan kebijakan operasional, penyediaan sumber daya, dan pelaksanaan monitoring serta evaluasi (monev) secara berkelanjutan menyebabkan Billing System belum memberikan dampak maksimal terhadap kinerja petugas di Klinik utama palem. Dalam teori kepemimpinan, Northouse (2021) menyatakan bahwa leadership yang efektif ditandai dengan kemampuan pimpinan dalam menetapkan arah yang jelas, menyediakan dukungan yang dibutuhkan bawahan, serta melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan program kerja. Oleh karena itu, peningkatan kinerja petugas di Klinik utama palem memerlukan penguatan implementasi Billing System yang didukung oleh praktik leadership yang efektif, partisipatif, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), sehingga sistem tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kinerja organisasi secara keseluruhan..

SIMPULAN

Implementasi Billing System di Klinik utama palem mulai berjalan optimal dalam meningkatkan kinerja petugas karena masih lemahnya dukungan kebijakan operasional, keterbatasan sumber daya manusia, minimnya pelatihan, serta belum memadainya sarana dan prasarana pendukung. Pada aspek proses, perencanaan belum partisipatif, pelaksanaan teknis relatif berjalan cukup baik namun belum diikuti oleh pengelolaan sumber daya yang efektif, serta monitoring dan evaluasi belum dilakukan secara formal dan berkelanjutan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas leadership belum optimal dalam mengarahkan, memfasilitasi, dan

mengendalikan implementasi Billing System. Oleh karena itu, keberhasilan peningkatan kinerja petugas sangat bergantung pada penguatan peran leadership dalam sosialisasi kebijakan, penyusunan SOP, penyediaan sumber daya, pengembangan kompetensi petugas, serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan.

REFERENSI

- Annisa. (2021). Analisis implementasi sistem billing terhadap kinerja pelayanan dan pengelolaan keuangan rumah sakit. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, 9(2), 85–94.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Hasnanisa, A., Sari, D. P., & Wulandari, R. (2022). Kepatuhan petugas terhadap standar operasional prosedur dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 45–54.
- Hoga, S. (2012). Evaluasi sistem billing rawat inap terhadap penagihan bahan habis pakai di rumah sakit. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 5(2), 101–110.
- Jihan. (2016). Sistem informasi manajemen rumah sakit dalam mendukung mutu pelayanan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 67–75.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (15th ed.). Pearson Education.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Northouse, P. G. (2021). *Leadership: Theory and Practice* (9th ed.). Sage Publications.
- Purnayani. (2023). Analisis sarana prasarana pendukung sistem billing di fasilitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 11(1), 23–31.
- Putri, R., Handayani, L., & Pratama, A. (2021). Faktor sumber daya manusia dalam implementasi sistem billing rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(2), 89–98.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (13th ed.). Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Tegar. (2020). Evaluasi kemudahan penggunaan sistem informasi rumah sakit berbasis billing. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 112–121.
- Yohanes. (2022). Analisis kemudahan penggunaan billing system terhadap efisiensi pelayanan pasien. *Jurnal Informatika Kesehatan*, 10(2), 55–64.
- Zarwita. (2019). Perencanaan manajemen dalam organisasi pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 7(1), 15–24.