

**PERAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP SISTEM PENGENDALIAN
INTERN DI RUMAH SAKIT UMUM PUSAT
PROF. DR. R.D. KANDOU MANADO**

Meifa Julia Punu¹, Lintje Kalangi², Jessy D. L. Warongan³

^{1,2,3}Program Studi Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Jl. Kampus Unsrat Bahu, Manado, 95115, Indonesia

¹E-mail: meifa_julia@yahoo.com

ABSTRACT

This research aims to analyze the role of information technology on internal control systems in Prof. Dr. R. D. Kandou Manado Central General Hospital. This research is qualitative research with confirmatory analysis approach in case study through in semi-structured interviews, observation and documentation studies. The results of this research is related with implementation of Government Regulation Number 60 of 2008 about Government Internal Control Systems. The role information technology can facilitate management in decision making, cooperative relationships, and performance efficiency. The implementation of internal control elements in the role of information technology are still have problems in the monitoring and control elements, the problems are the entry of inventories, accounts receivables, and accounts payable are inaccurate and not punctual because the information technology in the hospital has not been fully integrated. The obstacles that cause the information technology has not fully integrated and has not role on internal control optimally are on the role human resources. Neither managements nor internal auditors have initiative to solve control activities problems. Inadequate competences of internal auditors, limited educational background from information system hospital employees has effect in limitation understanding hospital business process.

Keywords: technology, internal control, hospital

1. PENDAHULUAN

RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou merupakan Rumah Sakit rujukan terakhir dengan jumlah pasien yang banyak yaitu memiliki rata-rata 453 kunjungan per hari untuk rawat jalan, 112 kunjungan per hari untuk rawat darurat, dan rata – rata persentase penggunaan tempat tidur rawat inap sebesar 70,33% selama 3 tahun mulai dari tahun 2018 - 2020. Semuanya itu tidak mungkin dicatat secara manual maka untuk mengelola data pasien sebanyak itu membutuhkan teknologi informasi yang dapat mencatat, menyimpan, dan mengelola data tersebut supaya pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat berjalan efektif dan efisien.

Berdasarkan data tersebut manajemen juga dapat mengambil keputusan untuk memfasilitasi penyediaan sarana prasarannya mulai dari jumlah tenaga medis yang dapat merawat pasien, gedung, peralatan medik, obat-obatan, rekam medis pasien, sampai pada pengelolaan keuangannya baik biaya dan pendapatan. Oleh karena itu RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado mengadakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) supaya baik jumlah pasien, biaya, dan pendapatan dapat ditelusuri dengan jelas dan terkendali.

Pada kenyataannya masih ada masalah yang masih dihadapi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou hingga saat ini yaitu berdasarkan temuan dari Direktorat Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPKBLU) karena belum semua modul aplikasi sistem informasi Rumah Sakit terintegrasi maka dampaknya pada perencanaan keuangan yang kurang optimal. Supaya perencanaan keuangan dapat dilaksanakan dengan baik maka

dibutuhkan teknologi informasi yang membantu mendokumentasikan berapa jumlah biaya tetap dan biaya variabel yang terjadi di setiap unit sehingga dapat menghasilkan laporan realisasi anggaran per unit kerja untuk digunakan pihak Rumah Sakit dalam memproyeksikan jumlah anggaran yang cukup untuk tahun depan.

Kemudian, proses bisnis yang belum terdokumentasi dengan baik terdapat pada alur pengadaan dan pendistribusian persediaan serta pengawasan terhadap penggunaan persediaan. Berdasarkan temuan dari Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan pencatatan pendistribusian Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) belum sepenuhnya dilakukan secara tertib sedangkan temuan dari Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) penatausahaan dan pengelolaan persediaan yang dilakukan rumah sakit ini belum memadai. Masalah – masalah tersebut dapat mengakibatkan risiko klinis maupun non klinis. Dampak lain dari proses bisnis yang belum terdokumentasi dengan baik juga berdampak pada pengelolaan utang dan piutang. Berdasarkan temuan dari Direktorat PPKBLU data utang dan piutang Rumah Sakit ini belum akurat dan *realtime*. Dampaknya banyak tagihan utang kepada pihak eksternal yang sudah lewat jatuh tempo dan adanya piutang macet dari pasien kepada Rumah Sakit.

Teknologi informasi di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado masih sedang berkembang. Oleh karena itu, muncul berbagai masalah yang masih harus ditindaklanjuti sesuai peraturan dan ketentuan yang berlaku.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Teori Peran

Makna peran dalam Suhardono (2016:3) dapat dijelaskan dalam beberapa cara. Pertama, suatu penjelasan yang merujuk pada konotasi ilmu sosial, yang mengartikan peran sebagai suatu fungsi yang dibawakan ketika menduduki karakterisasi (posisi) dalam struktur sosial. Kedua, suatu penjelasan yang bersifat operasional, menyebutkan bahwa peran seorang aktor adalah suatu batasan yang dirancang oleh aktor lain yang kebetulan berada bersama pada satu penampilan (*role performance*). Hubungan antara pelaku (*actor*) dan pasangan perannya (*role partner*) bersifat saling terkait, karena dalam konteks sosial tak satu pun peran dapat berdiri sendiri tanpa yang lain. Dengan ungkapan lain, suatu peran akan memenuhi keberadaannya jika berada dalam kaitan posisional yang menyertakan dua pelaku peran yang komplementer. Dalam hal ini teknologi sudah menduduki posisi dalam struktur sosial untuk memberikan manfaat bagi manusia dalam melaksanakan tugas. Teknologi dan manusia bersifat saling terkait yang komplementer.

Teknologi informasi diciptakan dari kreativitas manusia. Tanpa ide dari manusia untuk mempermudah atau memfasilitasi suatu pekerjaan maka teknologi tidak bisa diciptakan atau kurangnya pengetahuan dari manusia maka teknologi itu tidak bisa dimanfaatkan dengan baik. Kemampuan manusia menggunakan teknologi informasi dapat memproduksi struktur sosial.

Teori Strukturasi

Teori strukturasi pertama kali dikemukakan oleh Anthony Giddens. Fokus utama dari teori strukturasi adalah hubungan setiap individu dengan hubungan sosial. Teori strukturasi menjelaskan bahwa manusia sebagai agen memanfaatkan struktur sosial dalam tindakan mereka dan pada saat yang sama tindakan itu memproduksi struktur sosial. Contoh manusia mengenakan seragam untuk bekerja memproduksi pengaruh mereka dalam struktur sosial.

Pada teorinya, Giddens dalam Jones dan Karsten (2008) mengidentifikasi tiga dimensi yaitu makna merupakan cara manusia memahami suatu hal, kekuasaan merupakan ciri khas dari simbol yang ditunjukkan, sedangkan legitimasi adalah pernyataan yang sah sesuai peraturan mengenai suatu kewenangan. Implikasinya pada teknologi yaitu konteks sudut pandang sistem informasi. Menurut Jones dan Karsten (2008:131) sistem informasi dipandang sebagai "perintah virtual" yang dikuasai oleh manusia sebagai agen.

Infrastruktur Teknologi Informasi

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2015 tentang Kerja Sama Pemerintah dengan Badan Usaha Dalam Penyediaan Infrastruktur menjelaskan pengertian Infrastruktur yaitu fasilitas teknis, fisik, sistem, perangkat keras, dan lunak yang diperlukan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat dan mendukung jaringan struktur agar pertumbuhan ekonomi dan sosial masyarakat dapat berjalan dengan baik.

Kompetensi sumber daya manusia sangat berperan penting untuk pengembangan infrastruktur. Tanpa peran manusia infrastruktur yang dibangun tidak akan menciptakan nilai yang bermanfaat bagi kehidupan. Kolaborasi antara *hard infrastructure* yang merupakan infrastruktur fisik dan *soft infrastructure* yaitu *soft skill* yang baik dari manusia akan menciptakan *smart infrastructure*.

Kompetensi Sumber Daya Manusia

Peran manusia sangat penting dalam memaksimalkan kinerja teknologi informasi, karena teknologi diciptakan manusia untuk kebutuhan manusia mengoptimalkan kinerja. Oleh karena itu, manusia memerlukan kompetensi agar teknologi informasi yang digunakan dapat berfungsi dengan baik. Menurut Boyatzis (1991) kompetensi adalah persyaratan seseorang mampu memenuhi kualifikasi dalam pekerjaan sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Kompetensi yang dimiliki manusia perlu diatur dengan regulasi agar supaya kompetensi yang dimiliki manusia dapat digunakan sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Selain itu dapat meminimalisir risiko kerugian atau penyalahgunaan kompetensi sehingga berakibat pada terjadinya kasus hukum.

Regulasi

Pengertian regulasi menurut penelitian Jefry (2021) adalah ketetapan yang dibuat untuk mengatur hubungan antar manusia. Regulasi digunakan supaya mencegah terjadinya penyimpangan yang bisa dilakukan manusia. Meminimalkan risiko kerugian dan memastikan tugas tanggung jawab dilaksanakan sesuai aturan yang ditetapkan.

Pengelolaan kompetensi dan regulasi memerlukan manajemen yang baik dari pimpinan organisasi. Manajemen harus mampu menempatkan setiap individu sesuai kompetensinya masing-masing supaya tujuan organisasi dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Dalam regulasi biasanya ada tata kelola untuk mencapai tujuan.

Tata Kelola Teknologi Informasi

Wallace (2021) dalam bukunya *IT Governance: Policies and Procedures* menjelaskan mengenai salah satu tata kelola teknologi informasi yang dikembangkan oleh *Committee of Sponsoring Organization of Threadway Commission* (COSO). COSO dibentuk untuk menangani kecurangan dalam pelaporan keuangan. COSO memunculkan kerangka kerja yang bertujuan untuk otorisasi, mencatat, dan melaporkan transaksi. *Securities Exchange Commission (SEC)* secara resmi mengakui kerangka kerja COSO sebagai kerangka kerja yang cukup untuk memunculkan pengendalian intern atas laporan keuangan. COSO mengidentifikasi pengendalian intern sebagai proses desain untuk menyediakan jaminan yang layak tentang efektifitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan keuangan, kepatuhan terhadap hukum, dan regulasi.

Elemen Pengendalian Intern

Dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 60 Tahun 2008 ada 5 elemen penting yang dijelaskan oleh COSO. Kelima elemen penting ini harus ada dalam sistem pengendalian intern setiap organisasi baik dalam manajemen sektor swasta atau sektor publik. Elemen-elemen ini terdiri dari:

1. Lingkungan Pengendalian

Dalam lingkungan pengendalian ini, penting bagi suatu instansi untuk menciptakan dan memelihara lingkungan pengendalian yang positif dan kondusif dalam penerapannya dapat berupa penegakan integritas dan etika.

2. Penilaian Risiko

Menurut Passenheim (2010:16) kerangka penilaian risiko terbagi atas empat bagian yaitu: strategi, operasional, keuangan/pelaporan, dan bahaya/kepatuhan. Menurut PP 60 Tahun 2008 pengertian penilaian risiko merupakan kegiatan penilaian atas kemungkinan kejadian yang mengancam pencapaian tujuan dan sasaran Instansi Pemerintah.

3. Sistem Informasi dan Komunikasi

Sistem informasi dan komunikasi merupakan bagian penting dari Sistem Pengendalian Internal. Menurut PP Nomor 60 Tahun 2008 pasal 41 pimpinan instansi pemerintah wajib mengidentifikasi, mencatat, dan mengkomunikasikan informasi dalam bentuk dan waktu yang tepat. Informasi disajikan dalam suatu bentuk dan sarana tertentu serta tepat waktu sehingga memungkinkan pimpinan Instansi Pemerintah melaksanakan evaluasi terhadap kegiatan dan tanggung jawabnya.

4. Kegiatan Pengendalian

Menurut pasal 18 PP Nomor 60 Tahun 2008 menjelaskan bahwa pimpinan instansi pemerintah wajib menyelenggarakan kegiatan pengendalian sesuai dengan ukuran, kompleksitas, dan sifat dari tugas dan fungsi instansi pemerintah yang bersangkutan. Kegiatan pengendalian dievaluasi secara teratur untuk memastikan bahwa kegiatan tersebut masih sesuai dan berfungsi seperti yang diharapkan.

5. Pemantauan Pengendalian Intern

Dalam penjelasan pasal 3 huruf e PP 60 Tahun 2008 yang dimaksud pemantauan pengendalian intern adalah proses penilaian atas mutu kinerja sistem pengendalian intern dan proses yang memberikan keyakinan bahwa temuan audit dan evaluasi lainnya segera ditindaklanjuti. Pemantauan pengendalian intern hendaknya dilaksanakan secara terus-menerus sebagai bagian dari proses pelaksanaan kegiatan sehari-hari. Selain itu, evaluasi terpisah terhadap pengendalian intern dilakukan secara berkala dan kelemahan yang ditemukan diteliti lebih lanjut. Selanjutnya ada prosedur untuk memastikan bahwa seluruh temuan audit dan reviu lainnya segera dievaluasi, ditentukan tanggapan yang tepat, dan dilaksanakan tindakan perbaikannya.

Maturitas Sistem Pengendalian Intern Pemerintah

Dalam mengukur pengendalian intern instansi pemerintah ada pedoman mengenai penilaian sistem maturitas sistem pengendalian intern diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan Pemerintah (BPKP) Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penilaian Maturitas Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terintegrasi pada Kementerian/Lembaga/Daerah. Dalam peraturan ini definisi maturitas penyelenggaraan sistem pengendalian intern pemerintah adalah tingkat kematangan/kesempurnaan penyelenggaraan sistem pengendalian intern pemerintah dalam mencapai tujuan pengendalian intern sesuai PP 60 Tahun 2008.

Penilaian maturitas SPIP dinilai berdasarkan efisiensi dan efektivitas capaian *output* dan *outcome* organisasi. Keandalan pelaporan keuangan dinilai melalui capaian opini atas laporan keuangan. Pengamanan aset negara dinilai melalui capaian keamanan administrasi, keamanan hukum, dan keamanan fisik terhadap aset. Ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan dinilai melalui jumlah temuan ketidakpatuhan dalam Laporan Hasil Pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan RI dan keterjadian kasus korupsi.

Nilai Manfaat Teknologi Informasi

Manfaat teknologi informasi pertama kali dijelaskan oleh Parker (1988) dalam bukunya *Information Economics Linking Business Performance to Information Technology*. Ada 2

domain dan 4 nilai yang perlu diperhatikan dalam manfaat teknologi informasi yaitu sebagai berikut:

Business Domain mempunyai 4 komponen penilaian kualitatif yaitu sebagai berikut:

- a. *Strategic Match* (SM): manfaat teknologi informasi dalam mencapai tujuan strategis dan kontribusinya dalam mencapai tujuan.
- b. *Competitive Advantage* (CA): manfaat teknologi informasi dalam mencapai keunggulan kompetisi, karena dengan adanya teknologi informasi dapat menyebabkan tantangan persaingan. Akibatnya menciptakan proyek-proyek mendukung kerja sama organisasi sehingga meningkatkan kualitas organisasi.
- c. *Competitive Response* (CR): Pengaruh proyek tersebut melalui risiko proyek. Bila jangka waktu pelaksanaan proyek teknologi informasi tidak dapat ditunda maka semakin besar manfaat yang akan diperoleh.

Technology Domain mempunyai 3 komponen yang dapat dinilai yaitu sebagai berikut:

- a. *Strategic Information System Architecture* (SA): merupakan kualitas dari perencanaan teknologi informasi.
- b. *Technical Uncertainty* (TU): manfaat proyek yang diperoleh dari ketergantungan keahlian *software* dan *hardware*.
- c. *Infrastructure Risk* (IR): manfaat teknologi informasi diukur dari kemampuan investasi non proyek memfasilitasi suatu proyek.

Berdasarkan 2 domain yang telah ditentukan dapat dikategorikan dalam 4 kategori nilai sebagai berikut:

1. *Value Linking* (VL): efisiensi biaya karena hubungan sebab akibat yang terjadi tidak bergantung pada waktu.
2. *Value Acceleration* (VA): efisiensi biaya karena hubungan sebab akibat yang dipicu karena waktu.
3. *Value Restructuring* (VR): manfaat yang diperoleh karena adanya suatu fungsi yang berdampak pada peningkatan produktivitas kinerja.
4. *Innovation Valuation* (IV): keadaan atau inovasi yang menjadi pionir perubahan strategi proses bisnis, produk, dan layanan.

Sistem pengendalian intern merupakan bagian dari tata kelola teknologi informasi, oleh karena itu penting bagi suatu organisasi bisnis untuk melaksanakan sistem pengendalian intern untuk mencapai tujuan bisnis, melindungi berbagai macam aset, dan meningkatkan nilai investasi dari waktu ke waktu. Sistem pengendalian intern yang baik akan menjadikan organisasi bisnis lebih teratur dan terarah dalam mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai.

Ruang Lingkup Rumah Sakit

Ruang lingkup Rumah Sakit di Indonesia berada dalam kendali Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Rumah Sakit di Indonesia terdiri dari Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Pemerintah. Kepemilikan Rumah Sakit pemerintah ada yang dimiliki oleh pemerintah pusat atau sering juga disebut Rumah Sakit Vertikal dan ada yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/PER/III 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Rumah Sakit terdiri dari Kepala Rumah Sakit atau Direktur Rumah Sakit, unsur pelayanan medis, unsur keperawatan, unsur penunjang medis, komite medis, Satuan Pemeriksaan Internal (SPI), serta administrasi umum dan keuangan. Tata laksananya meliputi tatalaksana organisasi, standar pelayanan, Sistem Prosedur Operasional (SPO), *Hospital by Laws*, dan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 mengatur tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi untuk

memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan. Sistem Informasi Kesehatan adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, teknologi, perangkat, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan. Pengaturan SIMRS bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, serta akses dan pelayanan Rumah Sakit.

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dilakukan sebagai dasar untuk mendukung penelitian ini antara lain penelitian yang dilakukan oleh Eldenburg (2016) yang berjudul *Management Accounting and Control in Hospital Industry: A review Journal of Governmental & Nonprofit*. Menurut penelitian ini penetapan biaya berbasis aktivitas bermanfaat untuk pengurangan biaya dan penyusunan anggaran. Ketergantungan terhadap sumber daya dapat memeriksa sistem kontrol manajemen akuntansi. Penekanan pada kualitas perawatan kesehatan semakin meningkat dengan kemajuan teknologi informasi khususnya dengan adanya internet.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan penelitian adalah metode kualitatif dengan analisis konfirmatori melalui studi kasus. Dalam penelitian ini peneliti meneliti peran teknologi informasi terhadap sistem pengendalian intern yang dilaksanakan di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dalam direktorat-direktorat yang sudah terbentuk. Kemudian melakukan analisa konfirmatori dengan menghitung skor faktor-faktor tingkat maturitas sistem pengendalian intern berdasarkan PP 60 Tahun 2008 dikaitkan dengan faktor domain manfaat bisnis dan teknologi kemudian berdasarkan hasil analisa itu diperoleh penjelasan hasil penelitian serta kategori yang sudah ditentukan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informan melalui hasil wawancara dan pengamatan langsung yang dilakukan melalui observasi penggunaan teknologi informasi di Direktorat Perencanaan Keuangan dan BMN, Direktorat Pelayanan Medik Keperawatan dan Penunjang, serta Direktorat SDM Pendidikan dan Umum. Selain itu data sekunder adalah data yang berasal dari hasil pengolahan data yang dihasilkan dari proses pengawasan dan capaian indikator kinerja Rumah Sakit.

Kategori wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur. Observasi pada penelitian ini dilakukan pada tiga direktorat yang ada di RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. Tujuan dilakukannya observasi adalah untuk mendapatkan informasi mengenai peran teknologi informasi terhadap sistem pengendalian intern. Studi dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data hasil olahan dari para informan gunanya ialah untuk mendapatkan informasi tertulis. Kemudian hasil studi dokumentasi ini dianalisa datanya untuk tujuan penelitian dan menghasilkan kesimpulan hasil penelitian.

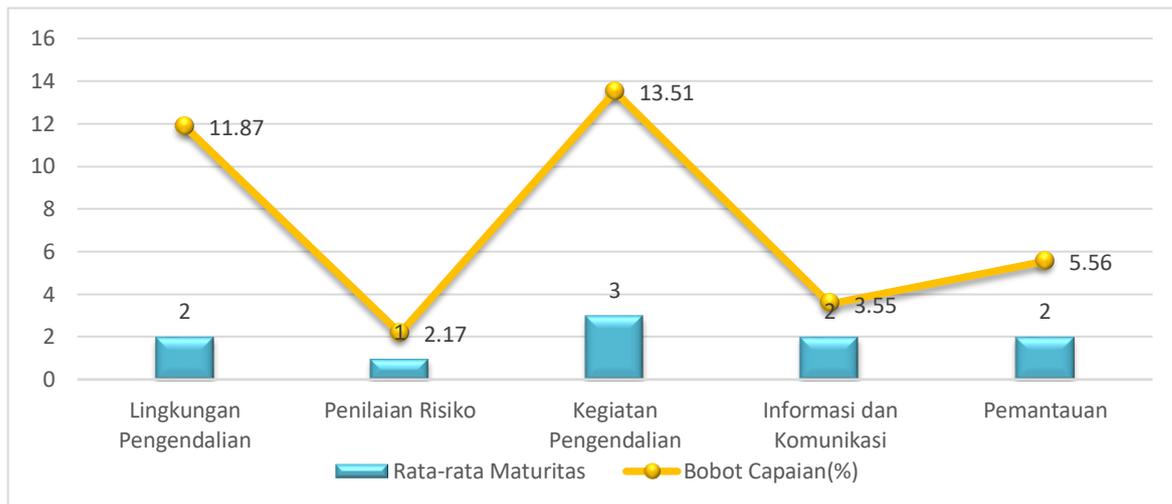
Tahap penelaahan data sudah dimulai sejak awal penelitian, yaitu sejak peneliti menemukan masalah penelitian, tujuan penelitian, dan fokus penelitian, serta mengumpulkan data penelitian. Pada tahapan reduksi data, peneliti merangkum data yang telah dikumpulkan, memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan pokok masalah serta sesuai dengan tujuan penelitian, kemudian mencari tema dan pola yang ada pada data. Dalam kegiatan ini juga dilakukan penyusunan data kategori-kategori tertentu. Setiap data yang sudah dikategorikan diberi nama, label, atau kode. Selanjutnya, peneliti menganalisis kriteria penilaian maturitas struktur dan proses sistem pengendalian intern berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dalam Peraturan Kepala Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan Pemerintah (BPKP) Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 yaitu menganalisa nilai rata – rata elemen sistem

pengendalian intern pada semua sub unsur sehingga didapatkan level maturitasnya. Kemudian untuk kategori peran dan kendala dibuat satuan-satuan data dalam kategori yang sudah ditentukan. Hasil analisa maturitas sistem pengendalian intern diintegrasikan analisisnya dengan faktor –faktor peran dan kendala sesuai dengan rumusan masalah penelitian dan tujuan penelitian sehingga hasilnya dapat terjawab di pembahasan.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Gambar 1
Grafik Penilaian Struktur dan Proses Maturitas Sistem Pengendalian Intern
RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado



Berdasarkan hasil penelitian rata – rata nilai maturitas sistem pengendalian intern RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou berada pada level 2 yaitu ada kebijakan, dikomunikasikan, tapi belum dilaksanakan secara optimal karena adanya kendala. Kendala-kendalanya ada pada infrastruktur teknologi informasi, sumber daya manusia, dan regulasi.

Peran teknologi informasi yang diterapkan di RSUP Prof. Dr. R. D Kandou dapat memberi manfaat pada tujuan strategis, proyek kerja sama operasional, memberi manfaat bagi organisasi dalam merespon perubahan lingkungan secara kompetitif, kualitas data yang dihasilkan dapat berguna bagi perencanaan strategis, dapat menghasilkan data sumber daya manusia yang handal, ketergantungan terhadap teknologi informasi dapat memberi manfaat pada efisiensi kinerja, serta hasil data yang dihasilkan oleh teknologi informasi dapat mengakomodasi proyek infrastruktur.

4.2. PEMBAHASAN

Peran Teknologi Informasi

Strategic Match. Berdasarkan hasil wawancara, studi dokumentasi, dan observasi penilaian maturitas sistem pengendalian intern, peran teknologi informasi mempunyai hubungan tidak langsung dengan tujuan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado yaitu merupakan sistem prasyarat untuk sistem lain mencapai tujuan strategis dalam Rencana Strategis RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Pada hasil penilaian maturitas struktur dan proses pengendalian intern, teknologi informasi sudah berperan pada pencapaian tujuan organisasi yaitu pada struktur organisasi. Tugas pokok dan fungsi sesuai kompetensi sudah terdokumentasi dengan baik di seluruh unit kerja sehingga terdapat pemisahan fungsi otoritas yang jelas pada seluruh pegawai, terdapat hasil pencapaian kinerja dalam bentuk *output* kinerja, kedisiplinan, dan etika dalam bekerja.

Hasil penilaiannya secara otomatis terhubung dengan aplikasi remunerasi. Aplikasi SDM yang terintegrasi atau TEMANDIRI sebaiknya juga dikaitkan dengan Indikator Kinerja Unit (IKU) sampai pada indikator yang menjadi sasaran strategis dalam rencana strategis sehingga *output* kinerja yang dihasilkan dapat terukur dengan jelas dan dapat terdokumentasi dampaknya pada *outcome* serta efisiensi kinerja dan anggaran.

Competitive Advantage. Pada hasil wawancara didapat hasil bahwa teknologi informasi di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado menyediakan beberapa tingkat akses atau pertukaran data dan dapat meningkatkan posisi kompetitif Rumah Sakit. Tingkat pertukaran data dapat tercipta dengan adanya interoperabilitas dalam proses *bridging system* yang merupakan aktivitas pemrograman untuk transfer informasi data dari *server* satu ke *server* lain transfer data dapat dilakukan melalui *txt file* dan *web service*.

Berdasarkan hasil penilaian maturitas struktur dan proses sistem pengendalian intern, hubungan kerja yang baik dengan instansi pemerintah dan instansi lainnya yang terkait sudah dilaksanakan dengan baik. Koordinasi dengan mitra bisnis sudah dijalankan sesuai kesepakatan petunjuk teknis, yang menyebabkan nilai maturitas hubungan kerja yang baik dengan pemerintah terkait masih rendah yaitu belum ada analisa transfer risiko terkait kemitraan.

Competitive Response. Pada Direktorat Perencanaan Keuangan dan BMN aplikasi penggunaan teknologi informasi yang tidak dapat ditunda adalah pada aplikasi Kementerian Keuangan, karena adanya pandemi COVID 19 Kementerian Keuangan menciptakan aplikasi E-SPM untuk beradaptasi dengan pandemi COVID 19 supaya instansi-instansi yang berada dibawah kendalinya dapat bertahan memberikan pelayanan kepada masyarakat ditengah pandemi COVID 19.

RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado juga menciptakan aplikasi-aplikasi baru untuk beradaptasi dengan pandemi. Aplikasi tersebut seperti aplikasi *Kandou One*, aplikasi ini diciptakan karena pada tahun 2020 ada banyak tenaga kesehatan yang terpapar COVID 19. Aplikasi lainnya adalah aplikasi Resep Elektronik. Resep Elektronik diciptakan sebagai upaya untuk mengurangi kontak langsung antar tenaga kesehatan yang merawat pasien COVID 19. Aplikasi lain yang mendukung pelayanan kesehatan walaupun dalam situasi pandemi COVID 19 adalah *Picture Archiving and Communication System (PACS)* memungkinkan dokter dapat bekerja dari rumah tanpa perlu kontak langsung. Aplikasi lain yang tidak dapat ditunda pelaksanaannya yaitu aplikasi Perencanaan Elektronik Terintegrasi (PET) karena merupakan salah satu komponen dalam Indikator Kinerja Terpadu Direktur Utama tahun 2021 namun yang menjadi kelemahan aplikasi ini belum bisa dikembangkan ke pengadaan dan pembayaran karena belum ada petunjuk teknis dari pimpinan.

Strategic Information System Architecture. Kualitas teknologi informasi di RSUP Prf. Dr. R. D. Kandou Manado sudah bisa adaptif dengan perkembangan zaman. Proses *web service* dengan instansi pemerintah lain dan pihak swasta membuktikan bahwa teknologi informasi di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado sudah terbuka dan fleksibel untuk terhubung dengan sistem teknologi informasi eksternal sesuai kebutuhan mereka. Selain itu teknologi informasi juga dapat mempermudah pekerjaan pegawai rumah sakit dan pegawai diluar rumah sakit.

Berdasarkan hasil penilaian maturitas struktur dan proses sistem pengendalian intern, RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou sudah memiliki *database* yang *update* dan handal mengenai informasi identitas pegawai yang berguna untuk perencanaan dan pengelolaan SDM. Kualitas informasi yang dihasilkan SIMRS untuk teknologi informasi di Direktorat SDM Pendidikan dan Umum sudah bisa saling terintegrasi mulai dari presensi, pemisahan tugas pokok dan fungsi, catatan capaian kinerja, akuntabilitas kinerja dapat ditelusuri dan dipertanggungjawabkan hingga dampaknya ke remunerasi pegawai.

Technical Uncertainty. Walaupun RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado belum dapat memberikan fasilitas elektronik untuk transaksi keuangan. Aplikasi Kementerian Keuangan sudah mampu memberikan fasilitas untuk menciptakan transaksi akrual seperti untuk beban yang masih harus dibayar dan piutang yang harus diterima berdasarkan transaksi yang tercatat di perbendaharaan.

Berdasarkan hasil penelitian peran teknologi informasi yang diciptakan SIMRS sudah mampu memberikan nilai efisiensi dalam meningkatkan produktivitas kinerja walaupun belum terintegrasi menyeluruh. Sistem yang digunakan juga sudah sesuai dengan kebutuhan untuk melayani kesehatan masyarakat. Manfaat teknologi informasi yang diperoleh berdasarkan hasil penilaian maturitas struktur dan proses pengendalian intern di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado yaitu reviu atas kinerja seluruh pegawai sudah terintegrasi dan terdokumentasi dengan baik pada aplikasi Sistem Manajemen dan Evaluasi Kinerja Terintegrasi (TEMANDIRI). Komunikasi hubungan kerja yang baik juga sudah dilaksanakan dengan adanya *bridging system* baik dengan Kementerian Kesehatan melalui Sistem Informasi Rawat Inap (SIRANAP) dan *National Casemix Center* (NCC) serta Kementerian Keuangan melalui aplikasi *BLU Integrated Online System*(BIOS).

Infrastructure Risk. Berdasarkan hasil penelitian, proses pengambilan keputusan berdasarkan data yang dihasilkan teknologi informasi sudah dilaksanakan. Salah satu bentuknya adalah pada masa pandemi COVID 19 tahun 2020 yang lalu berdasarkan jumlah peningkatan data pasien yang terkonfirmasi, suspek, dan probable, maka pimpinan menilai perlu menambah ruangan perawatan. Oleh karena itu perlu dibangun ruangan perawatan isolasi tekanan negatif untuk menampung pasien COVID 19 dengan gejala berat.

Pada aspek penilaian maturitas kepemimpinan yang kondusif, pimpinan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou telah melaksanakan pengambilan keputusan dengan mempertimbangkan risiko klinis. Indikatornya adalah pada perubahan substansial dalam elemen penyampaian layanan komputer dapat mengakomodasi proyek infrastruktur.

Manfaat dari teknologi informasi untuk memfasilitasi proyek investasi antara lain pada aplikasi *Cash Management System* (CMS) dari bank dan aplikasi *Online Monitoring Sistem Perbendaharaan Negara*(OMSPAN) dari Kementerian Keuangan dapat memantau transaksi keuangan. Aplikasi PET juga sudah dapat memfasilitasi kebutuhan barang dan jasa untuk melayani masyarakat, *bridging* data aplikasi SIRS Paripurna dengan NCC juga memfasilitasi klaim paket *Indonesian Case Base Groups* (INACBG's) dari BPJS yang dapat memberikan keuntungan bagi Rumah Sakit agar dapat bertahan memberikan pelayanan kesehatan. Di masa depan diharapkan teknologi informasi dapat lebih berkembang lagi untuk memantau pengendalian fisik atas aset, pencatatan, dan akuntabilitas kinerja.

Kendala Integrasi Teknologi Informasi

Infrastruktur Teknologi Informasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan teknologi informasi belum optimal memfasilitasi sistem pengendalian intern dan maturitasnya masih berada dalam level 2 yaitu RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou telah melaksanakan pengendalian intern tapi pada pelaksanaannya belum terdokumentasi dengan baik. Beberapa penyebabnya karena belum ada *software* untuk pengendalian pengelolaan keuangan, dan pemeliharaan aset untuk melaksanakan kegiatan pemantauan sehingga banyak kelemahan yang belum ditangani memadai. Selain itu pencatatan yang akurat dan tepat waktu belum bisa dilaksanakan dengan baik karena teknologi informasi yang ada saat ini belum terintegrasi di semua Direktorat Rumah Sakit.

Teknologi informasi merupakan perintah virtual yang dikuasai manusia, bila ada kolaborasi antar *soft skill* manusia berkompeten dengan pengelolaan infrastruktur fisik yang berkualitas maka akan mewujudkan sistem pengendalian intern yang baik, karena kegiatan pengendalian yang dilaksanakan terdokumentasi dengan baik dan didukung oleh upaya manusia untuk mengatasi permasalahan.

Sumber Daya Manusia. Penilaian maturitas struktur dan proses pengendalian intern menunjukkan bahwa belum ada partisipasi SDM dalam program anti korupsi, karena kebijakan anti korupsi belum diterapkan serta pemahaman mengenai manajemen risiko belum memadai karena hanya terbatas pada manajemen risiko klinis. Sedangkan pemahaman pada manajemen risiko pengelolaan aset dan keuangan belum ada sosialisasi.

Berdasarkan studi dokumentasi dari Laporan Dewan Pengawas(Dewas) Semester 1 tahun 2021 kendala kompetensi auditor menjadi masalah dalam efektivitas kinerja Satuan Pengawas Internal (SPI) karena baru 1 orang yang memiliki sertifikasi auditor. Hal lainnya adalah berdasarkan hasil wawancara, pegawai SIMRS juga memiliki kendala kompetensi yaitu keterbatasan pegawai-pegawai SIMRS memahami proses bisnis Rumah Sakit.

Hal ini sejalan dengan hasil analisa penilaian maturitas yaitu dokumentasi atas sistem pengendalian intern, transaksi, dan kejadian penting masih berada di level 2. Penyebabnya karena kompetensi SDM untuk memahami proses bisnis dan menangani manajemen risiko belum memadai. Untuk menangani masalah kompetensi pada bagian SPI dan instalasi SIMRS perlu ada peran manajemen untuk memaksimalkan peran dari pegawai-pegawai yang ada di SPI dan Instalasi SIMRS seperti mengikuti pendidikan kompetensi auditor, memberikan pengetahuan mengenai proses bisnis keuangan kepada pegawai-pegawai yang ada di Instalasi SIMRS atau sesuai rekomendasi dari Dewas perlu adanya *Benchmarking*. Menurut Sumarsan (2017) *Benchmarking* adalah sebuah proses membandingkan kegiatan operasi internal dengan kegiatan operasi eksternal terbaik dalam ruang lingkup yang sama. *Benchmarking* ini sebaiknya dilakukan melalui kerja sama dengan Rumah Sakit yang telah dinilai berhasil melaksanakan SIMRS mandiri sesuai penilaian Kementerian Kesehatan sehingga Rumah Sakit tersebut dapat memberikan saran, rekomendasi, dan konsultasi kepada instalasi SIMRS RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Untuk melakukan *benchmarking* sebaiknya perlu adanya peran Kementerian Kesehatan untuk mendukung program ini supaya sistem informasi manajemen Rumah Sakit di Indonesia dapat berkembang lebih baik.

Regulasi. Berdasarkan penilaian maturitas struktur dan proses pengendalian intern, akibat belum diterapkannya manajemen risiko yang optimal maka masalah penting yang sering terjadi setiap tahun adalah pencatatan yang belum akurat dan belum tepat waktu pada elemen kegiatan pengendalian walaupun sudah difasilitasi dengan teknologi informasi. Berdasarkan Laporan Dewas Semester I tahun 2021 salah satu penyebab lainnya adalah perencanaan *bottom up* yang belum maksimal. Hal – hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya insiden pada pasien. Baik manajemen maupun auditor internal belum memiliki inisiatif mengatasi masalah kegiatan pengendalian ini.

Masalah lain yang pernah terjadi yaitu proses kontrol dan evaluasi secara berkala pada sarana infrastruktur Rumah Sakit belum dilakukan. Kurangnya kontrol dan evaluasi secara berkala pada aset serta tidak tersedianya sarana teknologi informasi untuk melaporkan risiko yang terjadi menjadi kelemahan pegawai dalam memberikan sarana pelayanan medis terbaik bagi masyarakat. Akibatnya pelayanan kepada pasien menjadi terganggu.

Berdasarkan hasil penelitian, belum ada regulasi sebagai batasan yang dirancang oleh manusia dalam struktur sosial untuk kegiatan pengendalian intern secara menyeluruh. Oleh karena itu perlu peran manajemen dalam meningkatkan pengendalian intern di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou. Pengendalian intern yang terintegrasi dengan teknologi informasi sangat diperlukan untuk meminimalisir risiko klinis, risiko non klinis, tindakan korupsi, dan memberikan keuntungan untuk menghasilkan pelayanan kesehatan yang lebih baik untuk masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian peran teknologi informasi terhadap sistem pengendalian intern di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Peran teknologi informasi dapat menjadi alternatif yang digunakan dalam kinerja operasional agar supaya tercipta efisiensi kinerja dan biaya.
2. Peran teknologi informasi dalam struktur sosial pelayanan kesehatan bila didukung dengan kompetensi sumber daya manusia yang handal, infrastruktur yang memadai, serta peraturan yang mampu mendukung sistem pengendalian intern akan menciptakan suatu instansi yang memiliki keunggulan kompetitif.
3. Peran teknologi informasi yang dihasilkan SIMRS RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou sudah dapat menciptakan struktur sosial yang responsif menanggapi kondisi perubahan lingkungan seperti yang terjadi saat pandemi COVID 19.
4. Kualitas perencanaan teknologi informasi akan lebih baik bila dalam perencanaan dan pengelolaannya menyertakan unsur – unsur pengendalian intern yang terintegrasi untuk mencegah terjadinya penyimpangan dan kecurangan dalam menjalankan aktivitas operasional.
5. Peran teknologi informasi yang diciptakan SIMRS sudah mampu memberikan nilai efisiensi dalam meningkatkan produktivitas kinerja walaupun belum terintegrasi menyeluruh.
6. Walaupun masih perlu pengembangan lebih lanjut namun peran teknologi informasi yang disediakan oleh SIMRS sudah mampu memfasilitasi pengambilan keputusan strategis.
7. Belum ada *software* untuk pengendalian, pengelolaan, dan pemeliharaan aset untuk melaksanakan kegiatan pemantauan sehingga banyak kelemahan yang belum ditangani memadai. Selain itu pencatatan yang akurat dan tepat waktu belum bisa dilaksanakan dengan baik karena teknologi informasi yang ada saat ini belum terintegrasi di semua Direktorat Rumah Sakit.
8. Perlu ada peran manajemen untuk memaksimalkan peran dari pegawai-pegawai yang ada di SPI dan Instalasi SIMRS seperti mengikuti pendidikan kompetensi auditor untuk SPI dan *benchmarking* untuk SIMRS.
9. Belum ada kebijakan mengenai standar perilaku anti korupsi serta penerapan manajemen risiko belum diterapkan pada semua unit di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou, yang menjadi prioritas manajemen risiko adalah risiko klinis pada kegiatan pelayanan kesehatan. Manajemen perlu juga mendesain teknologi informasi yang tepat untuk melaporkan hambatan-hambatan yang terjadi di semua ruang lingkup direktorat baik melalui *whistle blowing* atau layanan pengaduan yang tidak terbatas pada pelayanan kesehatan saja tapi juga dalam ruang lingkup manajemen aset dan keuangan supaya ada perbaikan kinerja secara terus menerus sesuai perkembangan zaman.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dijelaskan, agar supaya peran teknologi terhadap pengendalian internal di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou dapat berfungsi lebih optimal, maka berikut ini adalah saran yang dapat dilakukan:

1. Manajemen harus mendesain tata kelola teknologi informasi dengan menyertakan unsur – unsur pengendalian intern di semua ruang lingkup Direktorat di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou supaya sistem pengendalian intern bisa mencapai sistem pengendalian intern optimum.

2. Manajemen harus mengembangkan kolaborasi SDM yang handal, berkarakter baik, berkompotensi, dengan infrastuktur yang memadai serta kebijakan yang tepat untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit yang lebih baik.
3. Penerapan standar perilaku anti korupsi serta penerapan manajemen risiko harus dibuat dilaksanakan supaya dapat mencegah terjadinya *fraud* dan risiko, seperti risiko klinis dan risiko non klinis.

DAFTAR PUSTAKA

- Benson, R. J., & Parker, M. M. (1988). Information economics-linking business performance to information technology. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Boyatzis, R. E, 1991. The competent manager: A model for effective performance. John Wiley & Sons.
- Eldenburg, L. G., Krishnan, H. A., & Krishnan, R. (2017). Management Accounting and Control in the Hospital Industry: A Review. *Journal of Governmental & Nonprofit Accounting*, 6(1), 52-91.
- Jefry, J. E. P., Azhar, I., & Zati, M. R. (2021). Pengaruh Pemahaman Regulasi, Sistem Informasi, dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Manajemen Aset Pada SKPK Kota Langsa. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra*, 2(6), 350-361.
- Jones, M. R., & Karsten, H. (2008). Giddens's structuration theory and information systems research. *MIS quarterly*, 32(1), 127-157.
- Passenheim, O. (2010). Enterprise risk management. London: Ventus Publishing ApS
- Suhardono, E. 2016. Teori Peran, Konsep, Derivasi, dan Implikasinya. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sumarsan, T. 2017. Sistem Pengendalian Manajemen edisi kedua, Jakarta: Indeks.
- Peraturan Kepala Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan Pemerintah (BPKP) Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penilaian Maturitas Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terintegrasi pada Kementerian/Lembaga/Daerah.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 mengatur tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah.
- Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2015 tentang Kerja Sama Pemerintah dengan Badan Usaha Dalam Penyediaan Infrastruktur.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/PER/III 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit.
- Wallace, M., & Webber, L. J. (2021). IT Governance: Policies and Procedures. Wolters Kluwer Law & Business.
- Zulkifli (2016). Implementasi Metode Information Economics (IE) Untuk Menganalisis Manfaat Investasi Sistem Dan Teknologi Informasi USNI. *Jurnal Satya Informatika*, 1(2), 65–81.