

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan institusi vital dalam menopang arsitektur Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia (Zahra, 2024). BPJS Kesehatan termasuk Kantor Cabang Madiun berperan sebagai entitas pengelola dana publik yang memiliki tanggung jawab besar terhadap kesehatan finansial Dana Jaminan Sosial (DJS) di wilayah operasionalnya. Perkembangan teknologi informasi yang pesat dalam beberapa dekade terakhir telah mengubah paradigma pengelolaan informasi di berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Transformasi digital ini menuntut organisasi untuk beradaptasi dengan mengimplementasikan sistem informasi yang handal, akurat, dan terintegrasi guna mendukung pengambilan keputusan strategis (Shobri et al., 2025a). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS Kesehatan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014, menggantikan PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia (Shobri et al., 2025a; Zahra, 2024). Transformasi ini merupakan bagian dari implementasi Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

BPJS Kesehatan memiliki peran strategis dalam mewujudkan cita-cita *universal health coverage* (UHC) di Indonesia. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada seluruh penduduk Indonesia agar dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang layak (Fitri et al., 2025). Hingga saat ini, BPJS Kesehatan telah melindungi lebih dari 240 juta jiwa penduduk Indonesia, menjadikannya salah satu program jaminan kesehatan terbesar di dunia dalam hal jumlah peserta (Shobri et al., 2025b).

Sebagai organisasi publik berskala nasional, BPJS Kesehatan dituntut untuk memiliki sistem informasi yang berkualitas tinggi serta pengendalian internal yang kuat guna mendukung pencapaian tujuan organisasi. Sistem informasi yang baik diperlukan untuk memastikan ketersediaan informasi yang akurat, relevan, tepat waktu, dan andal, sehingga dapat menunjang proses perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, serta pengambilan keputusan manajerial. Dalam konteks pelayanan jaminan kesehatan, sistem informasi berperan penting dalam pengelolaan data peserta, klaim pelayanan, pelaporan keuangan, serta koordinasi antarunit kerja agar operasional organisasi berjalan secara efektif dan efisien (Bramasto et al., 2024a; Pobi et al., 2023).

Selain itu, pengendalian internal yang memadai diperlukan untuk menjamin bahwa seluruh aktivitas organisasi dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, mencegah terjadinya kesalahan dan penyimpangan, serta melindungi aset organisasi.

Pengendalian internal yang efektif juga berfungsi untuk meningkatkan keandalan informasi, efisiensi operasional, dan kepatuhan terhadap kebijakan internal. Dengan adanya sistem informasi yang berkualitas dan pengendalian internal yang kuat, BPJS Kesehatan diharapkan mampu meningkatkan kinerja perusahaan, baik dari aspek keuangan, operasional, maupun kualitas pelayanan kepada Masyarakat (Afandi & Rahmawati, 2025.; Yurniwati & Rizaldi, 2025)

BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun sebagai salah satu unit operasional di wilayah Jawa Timur memiliki tanggung jawab melayani di wilayah Kota Madiun dan sekitarnya, yang mencakup administrasi kepesertaan, pelayanan kesehatan, pengelolaan klaim, pengawasan utilisasi, dan berbagai fungsi operasional lainnya. Kompleksitas tugas dan fungsi tersebut mengharuskan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun untuk mengoptimalkan pemanfaatan berbagai sistem informasi yang telah dikembangkan oleh BPJS Kesehatan pusat. Sistem informasi yang digunakan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun mencakup berbagai aplikasi yang masing-masing memiliki fungsi spesifik dalam mendukung operasional organisasi.

Konsep kualitas sistem informasi telah menjadi kajian ekstensif dalam literatur sistem informasi sejak dikemukakan oleh DeLone dan McLean (1992, 2003) melalui model kesuksesan sistem informasi yang telah banyak divalidasi dan diaplikasikan dalam berbagai konteks organisasi (Dharma et al., 2022a). DeLone dan McLean mengidentifikasi bahwa kualitas sistem

informasi dapat diukur melalui beberapa dimensi, antara lain: kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*). Kualitas sistem mencakup aspek-aspek teknis seperti kemudahan penggunaan (*ease of use*), keandalan sistem (*reliability*), fleksibilitas (*flexibility*), dan waktu respons (*response time*) (Dharma et al., 2022a). Kualitas informasi berkaitan dengan output yang dihasilkan sistem, meliputi akurasi, kelengkapan, relevansi, ketepatan waktu, dan format penyajian informasi. Sementara kualitas layanan mengacu pada dukungan yang diberikan oleh penyedia sistem, termasuk responsiveness, jaminan (*assurance*), dan empati (Purnamasari et al., 2024).

Permasalahan kualitas informasi juga dapat termanifestasi dalam bentuk data yang tidak akurat, tidak lengkap, atau tidak *up-to-date*, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan kesalahan dalam pengambilan keputusan. Sebagai contoh, ketidakakuratan data kepesertaan dapat menyebabkan peserta yang berhak mendapatkan pelayanan justru ditolak, atau sebaliknya, peserta yang tidak aktif masih dapat mengakses pelayanan. Keterlambatan update data dalam sistem juga dapat menimbulkan komplain dari peserta dan fasilitas kesehatan, yang berimplikasi pada citra organisasi. Aspek kualitas layanan sistem informasi juga menjadi perhatian penting, mengingat pengguna sistem di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun memiliki latar belakang kemampuan teknis yang beragam. Dukungan teknis yang responsif, tersedianya panduan penggunaan yang memadai, dan program pelatihan yang berkelanjutan menjadi faktor yang mempengaruhi

efektivitas pemanfaatan sistem informasi. Kurangnya dukungan layanan dapat mengakibatkan pengguna tidak dapat mengoptimalkan fitur-fitur sistem yang tersedia, sehingga investasi teknologi informasi tidak memberikan return yang maksimal.

Pengendalian internal merupakan komponen fundamental dalam sistem manajemen organisasi yang bertujuan untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan keuangan, serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam konteks organisasi modern yang kompleks, pengendalian internal menjadi semakin vital untuk memitigasi risiko, mencegah fraud, dan memastikan pencapaian tujuan organisasi *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* mendefinisikan pengendalian internal sebagai suatu proses yang dijalankan oleh dewan direksi, manajemen, dan personel lain dalam organisasi yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan organisasi dalam tiga kategori utama: efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan keuangan, dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku (Punu et al., 2022.)

Dalam konteks sektor publik Indonesia, pengendalian internal diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). SPIP merupakan sistem pengendalian internal yang diselenggarakan secara menyeluruh di lingkungan pemerintah pusat dan pemerintah daerah (Zahra, 2024).

Implementasi SPIP bertujuan untuk memberikan keyakinan yang memadai bagi tercapainya efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan penyelenggaraan pemerintahan negara, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset negara, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan (Zahra, 2024). Namun demikian, implementasi pengendalian internal di berbagai organisasi, termasuk lembaga pemerintah, masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa kendala yang sering dihadapi antara lain kurangnya komitmen pimpinan terhadap pengendalian internal, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, resistensi terhadap perubahan, serta sistem informasi yang belum terintegrasi dengan baik. Tantangan-tantangan ini perlu diatasi agar pengendalian internal dapat berfungsi secara optimal dan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kinerja organisasi .

Kinerja perusahaan merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi . Pengukuran kinerja perusahaan menjadi aspek penting dalam manajemen karena dapat digunakan sebagai dasar untuk evaluasi, perencanaan, dan pengambilan keputusan strategis. Kinerja yang baik menunjukkan bahwa organisasi telah mengelola sumber dayanya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan(Bramasto et al., 2024b; El-Khateeb et al., 2023; Surentu et al., 2021). Dalam literatur manajemen, kinerja perusahaan dapat diukur melalui berbagai perspektif. Perspektif keuangan mengukur kinerja melalui

indikator seperti profitabilitas, likuiditas, solvabilitas, dan efisiensi penggunaan aset. Perspektif pelanggan mengukur kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, dan pangsa pasar. Perspektif proses bisnis internal menilai efisiensi dan efektivitas proses operasional. Sementara perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mengukur kemampuan organisasi dalam mengembangkan kompetensi sumber daya manusia dan sistem informasi (Jafar et al., 2023; Wijayanti, 2024). Dalam konteks organisasi sektor publik seperti BPJS Kesehatan, pengukuran kinerja tidak hanya difokuskan pada aspek keuangan tetapi juga pada pencapaian misi pelayanan publik. Kinerja BPJS Kesehatan dapat dinilai dari berbagai aspek seperti cakupan kepesertaan *universal health coverage*, kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, kepuasan peserta, efisiensi pengelolaan dana, kepatuhan terhadap regulasi, serta keberlanjutan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Kompleksitas pengukuran kinerja ini menuntut adanya sistem informasi yang handal dan pengendalian internal yang efektif (Fitri et al., 2025.).

Berdasarkan penelitian terdahulu, sebagian besar studi menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kinerja individu, maupun kinerja organisasi. Penelitian Saragih dan Ginting (2023) menemukan bahwa sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada layanan pasien BPJS. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Dharma et al. (2022), Bianchi dan Trimigno (2021), serta Thanos et al. (2021) yang menyatakan bahwa keberhasilan sistem informasi berdampak pada peningkatan kinerja organisasi. Selain itu,

Bashiri et al. (2023), Ikenyei dan Haggerty (2024), serta Wijana et al. (2023) menegaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan sistem dan peningkatan kinerja. Penelitian lain oleh Amalina dan Suryani (2022), Abdulwahab Anaam et al. (2023), serta Ipa et al. (2023) juga menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi yang baik mampu meningkatkan efektivitas organisasi dan kinerja pengguna.

Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada berbagai sektor seperti rumah sakit non-BPJS, pendidikan, perpajakan, e-learning, layanan digital, dan organisasi publik lainnya (Romdoni et al., 2022; Hadi et al., 2024; Pangestu et al., 2023; Roy, 2023), sehingga belum secara spesifik mengkaji konteks BPJS Kesehatan. Penelitian yang meneliti BPJS masih terbatas, seperti Ratnawati et al. (2021) yang lebih berfokus pada kepuasan dan loyalitas peserta, serta Saragih dan Ginting (2023) yang menitikberatkan pada sistem informasi akuntansi, namun belum memasukkan variabel pengendalian internal.

Dengan demikian, *research gap* dalam penelitian ini terletak pada masih terbatasnya studi yang mengombinasikan kualitas sistem informasi dan pengendalian internal dalam satu model penelitian untuk menjelaskan kinerja perusahaan, khususnya pada institusi BPJS Kesehatan. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya menitikberatkan pada faktor teknologi atau keberhasilan sistem informasi saja, tanpa mempertimbangkan peran pengendalian internal sebagai mekanisme penting dalam menjamin

keandalan sistem, keamanan data, serta kepatuhan prosedur organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi dan pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun, sehingga dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan tata kelola organisasi berbasis sistem informasi.

Novelty (kebaruan) dalam penelitian ini terletak pada pengintegrasian variabel kualitas sistem informasi dan pengendalian internal dalam satu model penelitian untuk menjelaskan kinerja perusahaan pada konteks BPJS Kesehatan. Penelitian sebelumnya umumnya hanya berfokus pada keberhasilan sistem informasi menggunakan model DeLone and McLean atau pada aspek kepuasan pengguna dan kinerja organisasi secara terpisah, tanpa memasukkan peran pengendalian internal sebagai faktor penting dalam mendukung efektivitas sistem dan pencapaian kinerja organisasi. Selain itu, sebagian besar studi dilakukan pada sektor pendidikan, rumah sakit non-BPJS, layanan digital, perpajakan, maupun organisasi publik lainnya, sehingga belum banyak yang secara spesifik meneliti institusi BPJS Kesehatan. Kebaruan penelitian ini juga terlihat dari objek penelitian yang berfokus pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun sebagai institusi layanan publik yang memiliki karakteristik tata kelola, regulasi, dan sistem operasional yang berbeda dengan organisasi lain. Dengan memasukkan pengendalian internal sebagai variabel yang memoderasi atau memengaruhi hubungan kualitas sistem informasi

terhadap kinerja perusahaan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan perspektif baru bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh efektivitas pengendalian organisasi dalam menjaga keandalan data, keamanan sistem, serta kepatuhan prosedur.

Dengan demikian, penelitian ini menawarkan kontribusi baru baik secara teoritis maupun praktis, yaitu memperluas pengembangan model kesuksesan sistem informasi dengan menambahkan dimensi pengendalian internal serta memberikan bukti empiris pada konteks BPJS Kesehatan yang masih jarang diteliti, khususnya di tingkat kantor cabang. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan kebijakan dalam meningkatkan kinerja organisasi melalui optimalisasi sistem informasi dan penguatan pengendalian internal. Maka dari itu diperlukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN STUDI KASUS BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG MADIUN”**

B. Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya berfokus pada BPJS Kesehatan KC Madiun dan penelitian ini tidak mencakup kantor BPJS di luar wilayah tersebut.
2. Variabel yang diteliti dibatasi pada tiga variabel, yaitu:
 - a. Kualitas Sistem Informasi (X1)
 - b. Pengendalian Internal (X2)
 - c. Kinerja Perusahaan (Y)

3. Dimensi Kualitas Sistem Informasi dibatasi Sembilan system yang digunakan dalam operasional BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun:
(1) Sistem Informasi Kepesertaan, (2) *Data Warehouse* (DWH), (3) EDABU (Entri Data Bukti Pelayanan), (4) SIPP (Sistem Informasi Pengelolaan Program), (5) Reaktivasi, (6) IHC Bestamo (*Integrated Healthcare Bestamo*), (7) Arsip Digital, (8) Monica (Monitoring Klaim Rawat Inap), dan (9) BOA (*Business Online Application*). Sistem informasi lain yang mungkin digunakan secara terbatas atau dalam tahap pengembangan tidak termasuk dalam cakupan penelitian ini
4. Dimensi Pengendalian Internal dibatasi pada komponen-komponen sesuai kerangka COSO (*Committee of Sponsoring Organizations*), meliputi: lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan.
5. Dimensi Kinerja Perusahaan dibatasi sebagai tingkat pencapaian hasil kerja organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, yang diukur berdasarkan persepsi pegawai.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas berikut rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja perusahaan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun?
2. Apakah pengendalian internal berpengaruh terhadap kinerja perusahaan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun?

3. Apakah kualitas sistem informasi dan pengendalian internal secara simultan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris dan menganalisis pengaruh dari variabel-variabel yang diteliti seperti:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kinerja perusahaan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi dan pengendalian internal secara simultan terhadap kinerja perusahaan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan bidang sistem informasi dan pengendalian internal dalam konteks lembaga penyelenggara jaminan sosial.
 - b. Menambah referensi akademik bagi peneliti lain yang berkaitan dengan sistem informasi, pengendalian internal, dan kinerja perusahaan, terutama pada sektor jaminan kesehatan.

- c. Penelitian ini dapat memvalidasi teori-teori yang telah ada mengenai hubungan antara kualitas sistem informasi dan pengendalian internal terhadap kinerja organisasi dalam konteks BUMN khususnya BPJS Kesehatan.

2. Kegunaan Praktis

Bagi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun

- a. Memberikan masukan dan evaluasi mengenai efektivitas sistem informasi yang sedang berjalan.
- b. Memberikan informasi mengenai kondisi pengendalian internal yang telah diterapkan.
- c. Menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui perbaikan sistem informasi dan pengendalian internal.
- d. Membantu manajemen dalam mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki untuk optimalisasi kinerja.

Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Menjadi bahan rujukan atau literatur untuk penelitian serupa di instansi publik lainnya.
- b. Memberikan gambaran mengenai metode penelitian yang dapat digunakan dalam topik yang serupa.

Bagi Akademisi dan Dunia Pendidikan

- a. Menjadi sumber pembelajaran bagi mahasiswa dan dosen dalam memahami mata kuliah Sistem Informasi, Pengendalian Internal,

dan Manajemen Kinerja untuk memberikan contoh aplikasi teori dalam praktik nyata di lembaga jaminan sosial.

- b. Menjadi rujukan bagi dosen dan akademisi dalam mengembangkan penelitian lebih lanjut dengan variabel, metodologi, atau objek penelitian yang berbeda, sehingga memperkaya khasanah penelitian.