



UNIVERSITAS PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA

**PENGARUH APLIKASI, IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DAN,
KOMPETENSI SDM TERHADAP PERCEPATAN
PELAYANAN KLAIM COVID-19 DI RUMAH SAKIT RUJUKAN
PROVINSI DKI JAKARTA DALAM Mendukung
KEAMANAN NASIONAL**

**PENTA SUKMAWATI
NIM: 120210301019**

Tesis yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
Mendapatkan Gelar Magister Pertahanan

**FAKULTAS KEAMANAN NASIONAL
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BENCANA**

**BOGOR
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Penta Sukmawati
NIM : 120210301019
Program Studi : Manajemen Bencana
Fakultas : Keamanan Nasional
Judul Tesis : Pengaruh Aplikasi, Implementasi Kebijakan, dan Kompetensi SDM Terhadap Percepatan Pelayanan Klaim Covid-19 di RS Rujukan Provinsi DKI Jakarta dalam Mendukung Keamanan Nasional

Pembimbing I,



Dr. IDK Kerta Widana, SKM.,
MKKK., CIQnR., CIQaR.,
CIMMR Marsekal Pertama TNI
(Purn)

Pembimbing II,



Dr.dr. R.M.Tjahja Nurrobi,
M.Kes, Sp.OT (K) Hand
Kolonel Laut (K) NRP 10836/P

Tanggal : 10 Februari 2023

Tanggal : 10 Februari 2023

Mengetahui,
Dekan Fakultas Keamanan Nasional





Dr. Ir. Pujo Widodo, S.E., S.H., S.T., M.D.S., M.Si., M.Si (Han)
Mayor Jenderal TNI

Tanggal: 10 Februari 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Penta Sukmawati
NIM : 120210301019
Program Studi : Manajemen Bencana
Fakultas : Keamanan Nasional
Judul Tesis : Pengaruh Aplikasi, Implementasi Kebijakan Dan, Kompetensi SDM Terhadap Percepatan Pelayanan Klaim Covid-19 di RS Rujukan Provinsi DKI Jakarta Dalam Mendukung Keamanan Nasional

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. IDK Kerta Widana, SKM., MKKK., CIQnR., CIQaR., CIMMR Marsekal Pertama TNI (Purn)		10 Februari 2023
2	Dr.dr. R.M.Tjahja Nurrobi, M.Kes, Sp.OT (K) Hand Kolonel Laut (K) NRP 10836/P		10 Februari 2023
3	Marsma TNI (Purn.) Dr. Yuli Subiakto, Apt.,M.Si		10 Februari 2023
4	Dr. Adi Subiyanto, S.Si., M.Han Letkol Sus NRP 522843		10 Februari 2023
5	Dr. Ernalem Bangun, M.A., CIQaR		10 Februari 2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya atau bagian karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan jenjang apapun di suatu Perguruan Tinggi; dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat istilah, frasa, kalimat, paragraf, subbab, atau bab dari karya yang pernah ditulis atau diterbitkan, kecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa terdapat plagiat dalam tesis ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan/undang undang yang berlaku.

Bandung, Februari 2023



Penta Sukmawati

NIM 20210301019

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat, rahmat, dan karunia-Nya maka penyusunan tesis dengan judul “Pengaruh Sistem Aplikasi, Implementasi Kebijakan Dan, Kompetensi SDM Terhadap Pelayanan Klaim Covid-19 Di RS Rujukan Provinsi DKI Jakarta Dalam Mendukung Keamanan Nasional” dapat diselesaikan.

Penyusunan tesis ini ditujukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Magister pada Program Studi Manajemen Bencana Fakultas Keamanan Nasional Universitas Pertahanan Republik Indonesia.

Penyusunan tesis ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Laksamana Madya TNI Prof. Dr. Ir. Amarulla Octavian, S.T., M.Sc., DESD., ASEAN Eng. selaku Rektor Universitas Pertahanan RI.
2. Mayjen TNI Dr. Ir. Pujo Widodo, S.E., S.H., S.T., M.D.S., M.Si., M.Si (Han) selaku Dekan Fakultas Keamanan Nasional Universitas Pertahanan RI.
3. Dr. Kusuma, M.Si Kolonel Caj. NRP. 14930062721166 Sesprodi Manajemen Bencana
4. Marsma TNI (Purn) Dr. IDK Kerta Widana, SKM., MKKK., CIQnR., CIQaR., CIMMR selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan, petunjuk, dan dukungan dalam menyelesaikan program Magister pada Program Pascasarjana Universitas Pertahanan RI.
5. Kolonel Laut (K) Dr. dr. R.M. Tjahja Nurrobi, Sp.OT selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan bimbingan yang sangat berharga dalam penyelesaian tesis ini.
6. Para Dosen pada Program Pascasarjana Universitas Pertahanan yang telah memberikan bimbingan kepada peneliti selama menempuh studi di Universitas Pertahanan RI.
7. Seluruh Direksi, Penanggungjawab/Ketua Tim dan Verifikator Klaim Covid-19 Rumah Sakit Vertikal Kementerian Kesehatan di Provinsi

DKI Jakarta, dan semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

8. Civitas akademik Prodi Manajemen Bencana dan Rekan-rekan cohort 12 yang selalu menjaga kekompakan menjunjung tinggi nama baik almamater UNHAN RI sebagai kampus kebanggaan kita semua
9. Secara khusus, saya sampaikan dengan ketulusan hati kepada almarhum ayahanda H.Hisam yang telah memberikan kasih sayang dan doa yang tiada henti selama menempuh pendidikan di Universitas Pertahanan Republik Indonesia serta penghargaan yang tidak terhingga untuk suami tercinta Mohammed Salah Chadi atas kesabaran dan keikhlasanya mendampingi selama penyelesaian tesis ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan-kebaikan berbagai pihak atas bantuannya. Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih kurang sempurna, oleh karena itu dengan kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan tesis ini.

Akhirnya, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat terhadap pengembangan Ilmu Pertahanan dan bermanfaat bagi *stakeholder* terkait dalam upaya meningkatkan Pelayanan Klaim Covid-19 di Provinsi DKI maupun di Seluruh Provinsi di Indonesia. Besar harapan penelitian ini juga dapat dilanjutkan oleh peneliti lain yang tertarik pada topik ini dengan mengembangkan model empiris dan variabel-variabel lainnya yang terkait.

Bogor, Februari 2023

Penta Sukmawati

ABSTRAK

PENGARUH APLIKASI, IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DAN, KOMPETENSI SDM TERHADAP PERCEPATAN PELAYANAN KLAIM COVID-19 DI RUMAH SAKIT RUJUKAN PROVINSI DKI JAKARTA DALAM MENDUKUNG KEAMANAN NASIONAL

PENTA SUKMAWATI

Provinsi DKI Jakarta merupakan wilayah dengan kasus Covid-19 tertinggi di Indonesia pada tahun 2022 sebanyak 1.412.532 kasus, penyebaran kasus ini berisiko memberikan ancaman nonmiliter pada sektor pelayanan kesehatan berupa pelayanan klaim Covid-19. Permasalahan klaim Covid-19 berupa keterlambatan pengajuan klaim, jumlah klaim tidak sesuai dengan jumlah kasus, pengajuan klaim Covid-19 tidak sesuai kriteria, terdapat 906 berkas klaim dan nominal klaim 62.579.49. 200 rupiah berstatus *dispute* terbesar di Indonesia ada di provinsi DKI Jakarta, adanya kendala aplikasi tidak mampu menampung berkas lampiran, sulit diakses, gagal *upload*, implementasi kebijakan belum sepenuhnya dijalankan serta keterbatasan jumlah SDM. Tujuan penelitian untuk menganalisis secara parsial dan simultan pengaruh aplikasi, implementasi kebijakan dan, kompetensi SDM terhadap percepatan pelayanan klaim Covid-19. Metode penelitian kuantitatif deskriptif teknik regresi linier sederhana dan berganda dengan hasil penelitian membuktikan Hipotesis analisis Aplikasi (H_{a1}) diterima dengan signifikansi sebesar (Sig.0,001), Hipotesis analisis implementasi kebijakan (H_{a2}) diterima dengan nilai signifikansi (Sig.0,011), sedangkan Hipotesis analisis kompetensi SDM (H_{a3}) ditolak dengan nilai signifikansi (Sig.0,062) > 0,05. Pada hasil uji simultan ketiga variabel berpengaruh secara bersama-sama terhadap percepatan pelayanan klaim Covid-19 dengan nilai signifikansi (Sig.0,000) dan F hitung 54,399 dengan kontribusi R *Square* sebesar 0,589, kontribusi sebesar 59% adapun 41% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini, dengan demikian model penelitian ini menghasilkan kebaruan yang menunjukkan secara parsial variabel aplikasi, implementasi berpengaruh langsung positif terhadap percepatan pelayanan klaim Covid-19 dan secara simultan aplikasi, implementasi kebijakan dan, kompetensi SDM secara bersama-sama berpengaruh langsung positif terhadap percepatan pelayanan klaim Covid-19.

Kata Kunci: Aplikasi, Implementasi Kebijakan, Kompetensi SDM, Percepatan Pelayanan Klaim Covid-19, Rumah Sakit, Analisis Regresi Linear

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF APPLICATIONS, POLICY IMPLEMENTATION AND, HUMAN RESOURCE COMPETENCIES ON THE ACCELERATION OF COVID-19 CLAIM SERVICES IN THE PROVINCIAL REFERRAL HOSPITALS OF JAKARTA SUPPORTING NATIONAL SECURITY

PENTA SUKMAWATI

DKI Jakarta Province is the area with the highest Covid-19 cases in Indonesia in 2022 with a total of 1,412,532, the spread of these cases has the risk of providing non-military threats, namely the health service sector in the form of Covid-19 claim services in hospitals. Problems with late Covid-19 claims, not according to the number of cases, submission of Covid-19 claims does not meet the criteria, there are 906 claim files and nominal claims of 62,579,491,200 with the largest dispute status in Indonesia in DKI Jakarta province, there are application constraints that are unable to accommodate attachment files, difficult to access, failed uploads, policy implementation has not been fully implemented and limited number of human resources. The research objective is to analyze partially and simultaneously the effect of applications, policy implementation and, HR competencies on the acceleration of Covid-19 claim services. Descriptive quantitative research method, the results of the Ha1 value are accepted, the application has a significant effect on the acceleration of Covid-19 claim services with a significance of (Sig.0.001), Ha2 is accepted, policy implementation has a significant effect with a significance value (Sig.0.011), while HR competence has a significance value (Sig.0.062) > 0.05 Ha3 is rejected, meaning that there is no direct influence. In the simultaneous test results, the three variables jointly influence the acceleration of Covid-19 claim services with a significance value (Sig.0.000) and F count 54.399 with an R Square contribution of 0.589, a contribution of 59% while 41% is explained by other variables outside this research model, thus this research model results in X1 and X2 having a partial effect on Y then X1, X2 and, X3 have a simultaneous effect on Y.

Keywords: Application, Policy Implementation, HR Competence, Acceleration of Covid-19 Claim Services, Hospital, Linear Regression Analysis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR RUMUS	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Batasan Masalah	14
1.4 Rumusan Masalah	15
1.5 Tujuan Penelitian	15
1.6 Manfaat Penelitian	16
1.6.1 Manfaat Teoritis	16
1.6.2 Manfaat Praktis	16
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	18
2.1.1 Keamanan Nasional.....	18
2.1.2 Manajemen Risiko Bencana.....	32

2.1.3	Pelayanan Klaim	35
2.1.4	Aplikasi	39
2.1.5	Kebijakan	44
2.1.6	Kompetensi SDM	56
2.1.7	Penelitian Terdahulu	64
2.1.8	Kerangka Pemikiran	74
2.1.9	Hipotesis	77

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Metode dan Desain Penelitian.....	79
3.1.1	Metode Penelitian.....	79
3.1.2	Desain Penelitian.....	80
3.2	Sumber Data	81
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian	82
3.3.1	Tempat Penelitian	82
3.3.2	Waktu Penelitian	82
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	83
3.4.1	Populasi Penelitian	83
3.4.2	Sampel Penelitian	83
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	85
3.5	Teknik Pengumpulan Data	86
3.6	Instrumen Penelitian	89
3.6.1	Instrumen Pelayanan Klaim Covid-19	91
3.6.2	Instrumen Sistim Aplikasi	96

3.6.3 Instrumen Implementasi Kebijakan	98
3.6.4 Instrumen Kompetensi SDM	102
3.6.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	105
3.7 Teknik Analisis Data	107
3.7.1 Teknik Analisis Data Statistik Deskriptif	108
3.7.2 Teknik Analisa Data Statistik Inferensial	109
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	110
3.8 Hipotesis Statistik	112

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data.....	116
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	116
4.1.2 Karakteristik Responden.....	122
4.1.3 Deskripsi Data Variabel Penelitian	122
4.1.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian	127
4.2 Hasil Pengumpulan Data	133
4.2.1 Hasil Pengumpulan Data Percepatan Pelayanan Klaim Covid-19.....	133
4.2.2 Hasil Pengumpulan Data Aplikasi.....	133
4.2.3 Hasil Pengumpulan Data Implementasi Kebijakan	133
4.2.4 Hasil Pengumpulan Data Kompetensi SDM.....	133
4.3 Hasil Pengolahan Data.....	148
4.3.1 Hasil Pengolahan Data Percepatan Pelayanan Klaim Covid-19.....	148
4.3.2 Hasil Pengolahan Data Aplikasi.....	149
4.3.3 Hasil Pengolahan Data Implementasi Kebijakan...	151

4.3.4 Hasil Pengolahan Data Kompetensi SDM.....	152
4.4 Hasil Analisis Data	154
4.4.1 Pengaruh Aplikasi Terhadap Percepatan Pelayanan Klaim Covid-19.....	161
4.4.2 Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Percepatan Pelayanan Klaim Covid-19.....	162
4.4.3 Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Percepatan Pelayanan Klaim Covid-19.....	164
4.4.4 Pengaruh Aplikasi, Implementasi Kebijakan dan, Kompetensi SDM Secara Simultan Terhadap Pelayanan Klaim Covid-19.....	164
4.5 Pembahasan	166
4.5.1 Pengaruh Aplikasi Terhadap Percepatan Pelayanan Klaim Covid-19.....	166
4.5.2 Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Percepatan Pelayanan Klaim Covid-19.....	168
4.5.3 Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Percepatan Pelayanan Klaim Covid-19.....	169
4.4.4 Pengaruh Aplikasi, Implementasi Kebijakan dan, Kompetensi SDM Secara Simultan Terhadap Pelayanan Klaim Covid-19.....	171
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	212
5.1 Kesimpulan.....	222
5.2 Saran.....	222

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Lampiran 2: Pernyataan Bersedia Menjadi Responden

Lampiran 3 Uji Instrumen

Lampiran 4: Pengumpulan Data

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Berdasarkan Penyelenggaraan di Indonesia Tahun 2017 – 2021	4
Tabel 1.2	Jumlah Pagu dan Realisasi Anggaran Klaim Covid-19.....	9
Tabel 1.3	Jumlah Tenaga Kesehatan Terbanyak di 10 Provinsi di Indonesia	11
Tabel 2.1	Penjelasan Dimensi Implementasi Kebijakan	53
Tabel 2.3	Hasil Penelitian Terdahulu	73
Tabel 3.1	Rencana Jadwal Penelitian	82
Tabel 3.2	Kelompok Sampel	86
Tabel 3.3	Skala <i>Likert</i>	88
Tabel 3.4	Kisi-kisi Instrumen Variabel Pelayanan Klaim Covid-19	92
Tabel 3.5	Kisi-kisi instrumen sistem aplikasi	95
Tabel 3.6	Kisi-Kisi Instrumen variabel implementasi kebijakan	101
Tabel 3.7	Kisi-kisi Instrumen Variabel Kompetensi SDM	105
Tabel 3.8	Teknik Analisa Deskriptif	108
Tabel 3.9	Deskripsi dan Interval Penilaian Uji Validitas Skala Likert 4 Poin.....	108
Tabel 3.10	Interpretasi Koefisien Korelasi	109

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1.1	Negara ASEAN dengan Kasus Konfirmasi Tertinggi Covid-19	2
Gambar 1.2	Sebaran Kasus Covid-19 Nasional	3
Gambar 1.3	Rumah Sakit dengan Klaim <i>Dispute</i> Terbesar	6
Gambar 1.4	Rumah Sakit dengan Nominal Klaim <i>Dispute</i> Terbesar.....	7
Gambar 1.5	Jumlah Kasus pengajuan dan estimasi yang belum mengajukan klaim Covid-19	8
Gambar 1.6	Jumlah Tenaga Kesehatan Terbanyak di 10 Provinsi di Indonesia.....	10
Gambar 2.1	Alur Pelayanan Klaim Covid-19.....	26
Gambar 2.2	Kerangka konsep dimensi pelayanan klaim Covid-19.....	31
Gambar 2.3	Model Sistem	37
Gambar 2.4	Gambar 2.4 Dimensi Sistem Informasi.....	40
Gambar 2.5	Model kegunaan persepsian pada kepuasan pengguna sistem informasi keuangan daerah.....	43

Gambar 2.6	Kerangka konsep Sistem Aplikasi Pengaruhnya terhadap Pelayanan Klaim Covid-19	44
Gambar 2.7	Kerangka konsep Implementasi Kebijakan Pengaruhnya terhadap Pelayanan Klaim Covid-19.....	56
Gambar 2.8	Kerangka konsep Kompetensi SDM Pengaruhnya terhadap Optimalisasi Pelayanan Covid-19.....	64
Gambar 2.9	Kerangka Pemikiran	75

DAFTAR RUMUS

		Halaman
Rumus 3.1	Rumus perhitungan sampel dengan Rumus Slovin.....	86
Rumus 3.2	Rumus <i>Proportionate Stratified Random Sampling</i> ini dikembangkan oleh <i>Issac dan Michael</i>	88
Rumus 3.3	Rumus Linearitas	110