

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

“Sistem merupakan perangkat elemen atau pengolahan berbentuk kegiatan maupun prosedur mencari tujuan yang sama dalam menjalankan sebuah data dengan waktu yang sudah ditentukan sehingga menghasilkan sebuah informasi, energi maupun barang.” Menurut Murdick (1991). Dalam beberapa kamus, kata sistem berasal dari kata *systema*, dari bahasa Yunani, yang artinya bagian atau komponen yang saling berhubungan secara beraturan maupun yang merupakan suatu keseluruhan. Atau juga bisa diartikan sekelompok elemen yang terpercaya namun saling berkaitan menjadi sebagai satu kesatuan. Sistem memiliki fungsi penting yaitu dapat mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan menyajikan informasi untuk digunakan dalam pengambilan keputusan dan tindakan, dapat menghasilkan output dalam bentuk produk, layanan, atau hasil yang diinginkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan dapat meningkatkan kinerja dengan memperbaiki proses dan mengurangi kesalahan atau ketidakefisienan dalam penagihan.

Informasi data yang sudah dikelola menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang. Data belum mempunyai suatu nilai sedangkan informasi sudah mempunyai suatu nilai tersebut. Informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih besar dibanding biaya untuk mendapatkannya menurut Fatta Al Hanif (2018:11). Suatu informasi yang akurat merupakan informasi yang mencerminkan keadaan sebenarnya, dalam kata lain informasi bebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan. Akurat dapat diartikan bahwa informasi tersebut dapat dengan jelas mencerminkan maksudnya. Informasi yang lengkap harus diberikan secara keseluruhan dalam artian tidak ada hal yang kurang – kurangi dalam menyampaikan informasi tersebut. Informasi yang harus diberikan ialah informasi yang berkualitas guna dapat di berikan ke orang yang berkepentingan.

Menurut Sastroatmodjo (2021:10) Akuntansi juga diartikan sebagai suatu proses pencatatan, penggolongan, pengiktisaran terhadap suatu transaksi keuangan yang dilakukan secara sistematis dan kronologis yang disajikan dalam bentuk laporan keuangan yang berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan laporan keuangan

tersebut untuk langkah pengambilan keputusan. Sebagai suatu sistem informasi keuangan, akuntansi ialah proses dari ketiga aktivitas yaitu adanya pengidentifikasian (*identifying*), kemudian adanya pencatatan (*recording*) dan yang terakhir adanya pengkomunikasian (*communicating*) atas peristiwa ekonomi dari suatu organisasi baik yang bertujuan untuk mencari laba maupun nirlaba kepada berbagai pihak yang berkepentingan baik intern maupun *ekstern*.

Akuntansi rumah sakit menurut penelitian yang dilakukan oleh Arfan dan Dharmanegara (2010:13), diartikan sebagai sistem informasi yang menghasilkan laporan kepada pihak-pihak yang berkepentingan mengenai aktivitas ekonomi dan kondisi rumah sakit. Implementasi Sistem Informasi Akuntansi sangat dibutuhkan untuk mengintegrasikan seluruh pelayanan di Rumah Sakit, Sistem Informasi Akuntansi modern sangat komprehensif, terintegrasi, dan dikhususkan sebagai sistem informasi yang didesain untuk mengatur proses *administratif*, keuangan, aspek klinis Rumah Sakit dan fasilitas pelayanan kesehatan, yang menjadi fokus penting sebagai dasar informasi pemberian perawatan bagi pasien dan integrasi dengan lembaga eksternal seperti jaminan kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya yang saling berkaitan dalam pertukaran informasi. Di era yang modern saat ini terdapat Sistem Informasi Rumah Sakit modern yaitu sistem informasi yang komprehensif dan terintegrasi dengan rancangan khusus untuk mengelola semua aspek mulai dari administrasi, keuangan, dan kebutuhan klinis Rumah Sakit serta fasilitas layanan kesehatan lainnya, dengan adanya sistem informasi ini menjadikan salah satu fokus utama sistem pendukung layanan kesehatan di Rumah Sakit.

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang wajib untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan terdepan, cepat dan tepat dalam pelayanan untuk pasien, dan untuk mencapai hal tersebut maka manajemen rumah sakit harus melaksanakannya dengan secara profesional. Salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan bermutu ialah dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sudah berkembang pesat saat ini. Sedangkan tujuan diadakannya Sistem Informasi Akuntansi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, profesionalisme, kinerja serta akses dan pelayanan rumah sakit. Dalam era globalisasi saat ini, rumah sakit dituntut untuk lebih efektif dan meningkatkan kinerja daya saing sebagai badan usaha dengan tidak mengurangi misi sosial yang terdapat di dalamnya. Rumah sakit harus mampu secara cepat dan tepat mengambil keputusan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat agar dapat menjadi organisasi yang efektif, dan menguntungkan. Karena

faktor ini adalah salah satu yang terpenting untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat dengan rumah sakit lain. Rumah sakit memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk membantu mempermudah pekerjaan. Setiap Rumah Sakit harus dikelola dengan baik agar tujuan yang dicapai oleh Rumah Sakit dapat tercapai. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada perkembangan Rumah Sakit. Dalam hal ini sistem pembayaran penagihan pasien berperan penting sebagai penunjang kegiatan suatu Rumah Sakit salah satunya adalah pemanfaatan sistem informasi manajemen rumah sakit dan pengembangan secara efektif.

Institusi rumah sakit selalu mendapat tekanan untuk dapat memperbaiki pelayanan medis, mengurangi kesalahan medis, menyediakan akses informasi yang tepat waktu, dan pada saat yang sama harus bisa memonitor aktifitas pelayanan serta mengendalikan biaya operasional. Untuk dapat memenuhi tuntutan ini, rumah sakit harus memiliki sistem informasi akuntansi terintegrasi yang bisa *sharing* informasi *real-time*, tepat dan akurat. Sistem informasi manajemen ini tidak bisa berjalan secara otomatis apabila tidak didukung sistem perangkat lunak (*software system*) atau sistem *enterprise (enterprise software)* yang sudah tertanam dalam server rumah sakit tersebut. Menurut badan dunia WHO, sistem informasi adalah suatu sistem yang menyediakan informasi untuk proses pengambilan keputusan di setiap *level* dalam sebuah organisasi dan sistem informasi rumah sakit (SIRS) adalah suatu sistem yang mengintegrasikan pengumpulan data, pemrosesan, pelaporan, dan penggunaan informasi yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan kesehatan melalui manajemen yang lebih baik di berbagai *level* pelayanan kesehatan menurut penelitian yang dilakukan oleh Yulian Erma, dkk (2021:180).

Biasanya sistem informasi akuntansi dipakai untuk menyelesaikan atau meneruskan suatu solusi atas masalah bisnis bagaikan biaya produksi, layanan, atau strategi bisnis yang sudah ditentukan. Sistem informasi akuntansi sangat berbeda dengan sistem informasi biasanya karena sistem ini biasa digunakan untuk menganalisa sebuah sistem informasi lain yang diterapkan pada sebuah organisasi yang beraktivitas secara aktif. Secara akademis, sebutan ini pada biasanya dipakai pada pengguna kepentingan informasi yang saling menyatu atau mendukung terhadap pengutipan keputusan manusia, misalnya yang terdapat pada sistem pendukung keputusan, sistem pakar, maupun sistem informasi yang eksekutif. Perbedaan sistem

informasi akuntansi dengan sistem informasi biasa lainnya adalah karena sistem ini secara otomatis dapat menyajikan suatu analisis terhadap sistem informasi lainnya.

Menurut Dedy Rahman Prehanto (2020:21) sistem informasi merupakan proses pengumpulan, penyimpanan, analisis sebuah informasi dengan tujuan tertentu. Sistem informasi yang terdiri dari data input dan data yang akan menghasilkan sebuah laporan output sehingga dapat diterima oleh sistem lainnya serta kegiatan yang memiliki strategi dalam suatu organisasi dalam melakukan sebuah tindakan atau keputusan tersebut. Rumah sakit yang ingin tetap bertahan harus menghadapi perubahan tersebut dengan strategi masing masing. Salah satu strategi tersebut adalah dengan meningkatkan kinerja karyawannya dan meningkatkan sistem informasi akuntansi rumah sakit. Suatu rumah sakit dapat dikatakan berhasil dengan melihat berbagai faktor salah satunya yaitu melihat baik atau buruk sistem informasinya dan kinerja karyawan di setiap bagiannya.

Sistem informasi rumah sakit ini meliputi, sistem informasi klinik, sistem informasi administrasi maupun keuangan, dan sumber data manajemen di dalamnya. Sistem Informasi Akuntansi Rumah Sakit mencakup semua rumah sakit umum dan khusus baik yang dikelola secara publik maupun pribadi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 mengenai Rumah Sakit dan Peraturannya. Menurut Menteri Kesehatan No. 82 tahun 2013 mengenai Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, yang dimana pada pasal 1 ayat 6 dikatakan bahwa fungsi SIMRS adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, bahkan akses dalam sebuah pelayanan yang ada di Rumah Sakit. Sistem ini memiliki 2 fungsi utama yaitu untuk keperluan manajemen dan pengolahan data pasien. Dari sisi manajemen, sistem ini mempunyai peranan dalam mengolah sebuah data keuangan, data material dan teknis, data sistem kepegawaian, data pembayaran tagihan ke pasien, dan data perencanaan yang strategi. Sebagaimana yang tertulis dalam Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 15 yang menyimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan melaksanakan layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah disusun dengan baik.

Sistem Informasi Akuntansi Rumah Sakit memiliki manfaat sangat penting bagi industri kesehatan karena perannya dalam mendukung berbagai tugas dan layanan perawatan kesehatan yang sangat spesifik dan kompleks. Peningkatan kinerja pada Sistem Informasi Akuntansi Rumah Sakit merupakan salah satu faktor terpenting

untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan pelayanan keselamatan pasien sehingga dapat tercapai kesehatan pasien yang optimal dan kepuasan pasien.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nadifa Maulani, dkk (2021 : 361 – 362) ditemukan nya permasalahan dalam penggunaan sistem informasi akuntansi yang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor penting yang diantaranya terdapat faktor organisasi, faktor perangkat dan faktor pengetahuan. Penelitian sebelumnya mengidentifikasi enam hambatan dalam implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit diantaranya, hambatan pengguna yang berkaitan dengan kepercayaan, perilaku, dan sikap terhadap penggunaan sistem tersebut yang dapat menghambat profesi penyedia layanan kesehatan yang berkaitan langsung dengan lingkungan dan spesifikasi pekerjaan penyedia layanan kesehatan, hambatan teknis yang berkaitan dengan jaringan komputer dan sistem teknologi informasi, hambatan organisasi yang berkaitan dengan manajemen Rumah Sakit, hambatan finansial yang berkaitan dengan pendanaan implementasi dan operasional sistem, hambatan hukum dan regulasi kebijakan yang berkaitan dengan peraturan - peraturan dan perundang-undangan serta kebijakan di masing-masing setiap Rumah Sakit. Dari enam hambatan tersebut, hambatan pengguna dan hambatan finansial menjadi kategori utama sebagai tantangan keberhasilan implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit.

Kesehatan merupakan keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Perlu diketahui bahwa perbandingan antara jumlah ranjang rumah sakit dengan jumlah penduduk Indonesia masih sangat rendah, untuk 10 ribu penduduk hanya tersedia 6 tempat tidur rumah sakit. Dengan alasan kebutuhan masyarakat akan rumah sakit, kami menghadirkan Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung di tengah masyarakat untuk memberikan pelayanan medis dan penunjang medis yang terbaik pada masyarakat. Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung melayani pasien dengan berbagai keluhan dan kasus penyakit, termasuk kebidanan dan operasi, memiliki unit gawat darurat yang siaga selama 24 jam, rawat jalan maupun rawat inap yang dibutuhkan dengan pelayanan terbaik. Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung adalah rumah sakit umum yang berlokasi di Cibitung, Kabupaten Bekasi. Rumah sakit ini termasuk ke dalam Mitra Plumbon Healthcare Group bersama dengan Rumah Sakit Mitra Plumbon dan rumah sakit lainnya. Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung berdiri pada 01 Juli 2011, dengan falsafah sebagai unit pelayanan kesehatan yang memiliki kepedulian sosial, Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung melayani pasien dengan berbagai keluhan dan

kasus penyakit secara siaga selama 24 jam. Dalam menjalankan fungsinya tersebut, rumah sakit bertipe B ini dilengkapi dengan 227 tempat tidur yang terdiri dari rawat inap kelas III sampai Suite serta untuk keperluan ICU, NICU hingga Perinatologi. Lebih lanjut, layanan unggulan disini meliputi hemodialisa dan pelayanan trauma center.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Astria Lolo (2018:70) ditemukan nya permasalahan lainnya terhadap pengelolaan data di rumah sakit adalah salah satu komponen yang sangat penting dalam mewujudkan suatu sistem informasi akuntansi di rumah sakit. Pengelolaan data tersebut dapat dilakukan baik secara manual maupun tidak manual, lalu mempunyai banyak kelemahan, selain membutuhkan waktu yang lama, keakuratannya juga kurang dapat diterima, karena kemungkinan kesalahan yang muncul sangat besar. Dengan dukungan teknologi informasi yang sudah berkembang pada saat ini, pekerjaan pengelolaan data dengan cara manual dapat digantikan dengan suatu sistem informasi dengan menggunakan sistem komputer. Selain lebih cepat dan mudah, pengelolaan data juga menjadi lebih akurat dan guna untuk meminimalisir kesalahan dalam proses penagihan supaya tidak terjadi *claim pending*. Data yang tepat dan akurat apabila diproses akan menghasilkan sebuah informasi yang sangat terpercaya keakuratannya. Informasi yang tepat dan akurat tersebut akan sangat berguna untuk membuat suatu keputusan, baik bagi manajemen maupun bagi pengguna yang lain. Dalam perihal ini penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai sistem penagihan pasien dalam standar operasional prosedur kelima penagihan yaitu meliputi Penagihan Asuransi Rawat Inap, Penagihan Asuransi Rawat Jalan, Penagihan Asuransi Jasa Raharja, Penagihan Asuranasi Inhealth, dan Penagihan BPJS Ketenaga Kerjaan, lalu peneliti merasa adanya ketidak lengkapan standar operasional prosedur pada penagihan di rumah sakit mitra plumbon cibitung dan sehingga terjadinya *claim pending* semakin meningkat kesalahan itu yang membuat piutang belum terbayarkan oleh pihak rekanan rumah sakit maka dari itu peneliti tertarik untuk mengambil skripsi dengan judul **“Analisa Sistem Informasi Akuntansi Penagihan Pada Standar Operasional Posedur Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung”**.

No.	No. Tagihan	Tanggal	Tanggal Kirim	No Surat	No Surat Ass. / No. LP (JR)	Resi	Total Tagihan
1	0118Keu.AKRSCM02310	03/10/2023	03/15/2023				31,711,905
2	0128Keu.AKRSCM02310	03/10/2023	03/17/2023				15,888,420
3	0127Keu.AKRSCM02310	03/10/2023	03/17/2023				2,235,980
4	0126Keu.AKRSCM02310	03/10/2023	03/17/2023				23,389,999
5	0125Keu.AKRSCM02310	03/10/2023	03/17/2023				26,363,488
6	0124Keu.AKRSCM02310	03/10/2023	03/16/2023				30,452,873
7	0123Keu.AKRSCM02310	03/10/2023	03/16/2023				22,759,043
8	0122Keu.AKRSCM02310	03/10/2023	03/16/2023				58,698,833
9	0121Keu.AKRSCM02310	03/10/2023	03/16/2023				5,740,875
10	0120Keu.AKRSCM02310	03/10/2023	03/16/2023				44,070,075
11	0129Keu.AKRSCM02310	03/10/2023	03/17/2023				24,416,910

Gambar 1. 1 .Gambar Tagihan Invoice BPJS Ketenagakerjaan 2023
 Sumber : RS. Mitra Plumbon Cibitung (2023)

1.2. Identifikasi Masalah

Dari semua yang sudah diuraikan pada bagian latar belakang. Maka dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut :

1. Adanya Standar Operasional Prosedur Sistem Informasi Akuntansi pada kelima bagian Penagihan yang belum di buatkan. Kelima bagian tersebut terdiri dari Penagihan Asuransi Rawat Inap, Rawat Jalan, Inhealth, Jasa Rahaarja, dan BPJS Ketenagakerjaan.
2. Tidak lengkap nya Standar Operasional Prosedur Sistem Informasi Akuntansi Rumah Sakit dalam Penagihan di Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung. Hanya terdapat Standar Operasional Prosedur Penagihan secara keseluruhan.
3. Adanya timbul beberapa kesalahan dalam proses prosedur penagihan yang menimbulkan *Claim Pending* semakin meningkat. Sehingga terjadi daftar piutang yang belum terbayarkan oleh pihak rekanan Rumah Sakit.

1.3. Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah mengembangkannya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan lebih jelas. Harapannya pemecahan masalahnya lebih terarah dan dapat dipraktekan untuk kedepannya lebih baik kembali. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini

selama tahun 2024 hanya pada Standar Operasional Prosedur Sistem Informasi Akuntansi dalam Penagihan yang ada di Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang terdapat diatas, maka rumusan masalah yang diperoleh dalam penelitian ini ialah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian disalah satu perusahaan pada Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung dimana pada perusahaan tersebut peneliti menemukan beberapa kendala terkait proses penagihannya. Sehingga dari uraian masalah tersebut, penulis membuat perumusan masalah pada penelitian yaitu :

1. Bagaimana Sistem Informasi Akuntansi Penagihan pada Standar Operasional Prosedur di Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung ?
2. Bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur pada Penagihan di Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung ?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dapat diambil oleh penelitian guna membantu peneliti dalam menganalisa nya agar tercapai suatu skripsi ini antara lain :

1. Untuk mengetahui Sistem Informasi Akuntansi Penagihan pada Standar Operasional Prosedur di Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung.
2. Untuk mengetahui Penerapan Standar Operasional Prosedur pada Penagihan di Rumah Sakit Mitra Plumbon.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil guna membantu peneliti dalam menganalisa nya agar tercapai suatu skripsi ini antara lain :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk memperkaya wawasan dalam ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan topik penelitian yang diambil, dan dapat mencari solusi bagi pemecahan masalah terutama tentang evaluasi standar operasional prosedur penagihan yang Rumah Sakit berikan dalam penelitian ini.

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu akuntansi sistem informasi akuntansi mengenai rangkaian sistematis dari berbagai aktivitas, alat, dan prosedur pada kinerja sistem informasi akuntansi penagihan terhadap standar operasional prosedur. Hal ini mungkin juga dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya yang sejenis.

3. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi perubahan dan acuan kedepannya untuk memberi kepuasan pada para pasien, vendor yang sudah kerjasama, dan pihak lainnya. Juga melalui konsep ini rumah sakit dapat menentukan standar operasional prosedur penagihan yang harus digunakan dalam mengelola serta mengembangkan Rumah Sakit kedepannya.

4. Bagi Vendor

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan penagihan yang diberikan serta dapat memperbanyak kerjasama dua arah untuk jangka panjang.

5. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga menambah wawasan bagi pembaca terkait dengan Sistem Informasi Akuntansi Penagihan pada standar operasional prosedur Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.