

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Konsep Sistem Informasi

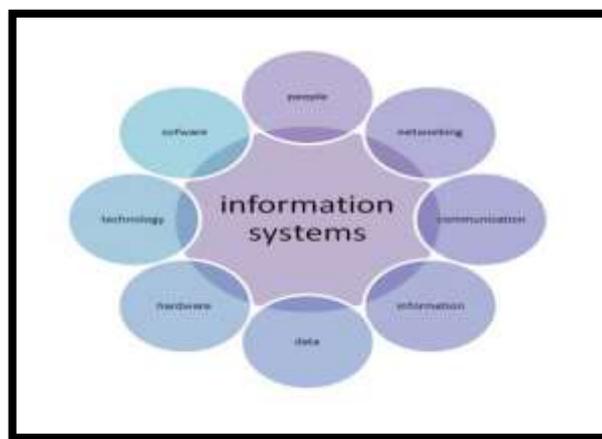
Sistem adalah serangkaian dua atau lebih komponen yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan. Setiap sistem yang terdiri dari beberapa struktur dan beberapa proses yang akan dilakukan. Struktur sistem merupakan unsur-unsur yang membentuk sistem, sedangkan proses sistem menjelaskan cara kerja setiap unsur sistem dalam mencapai tujuan sistem tersebut. Sebagian besar sistem terdiri dari subsistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar atau bisa disebut definisi dari subsistem. Pendekatan sistem ini memberikan banyak manfaat dalam memahami sesuatu, termasuk memahami sebuah organisasi. Dengan memahami struktur sistem dan proses, maka seseorang akan dapat mengetahui dan mengidentifikasi keberhasilan atau kegagalan dari sistem tersebut, Menurut Romney (2020 : 3).

Sistem (*system*) adalah sebuah rangkaian maupun dua atau lebih komponen yang saling berkaitan dan berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Sebagian besar sistem yang terdiri dari beberapa subsistem yang lebih kecil maupun beberapa subsistem yang lebih besar. Contohnya, sekolah tinggi bisnis merupakan sistem yang dapat terdiri dari berbagai departemen dan maupun beberapa masing – masing yang merupakan subsistem nya. Selanjutnya, sekolah tinggi itu sendiri merupakan suatu subsistem dari universitas yang ada. Data adalah fakta yang dikumpulkan, disimpan, dan diproses oleh sistem informasi. Dalam bisnis perlu mengumpulkan beberapa jenis data, seperti aktivitas menempatkan sumber daya yang di pengaruhi oleh aktivitas tersebut, dan orang yang berpartisipasi dalam aktivitas. Contohnya, bisnis perlu mengumpulkan data mengenai penjualan, jumlah total, sumber daya, jumlah penjualan, dan orang yang membeli, Menurut Marshall dan Paul (2015 : 3).

Informasi (*information*) merupakan suatu data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan pemberitahuan dan memperbaiki proses dalam pengambilan sebuah keputusan. Sebagaimana perannya yaitu, pengguna dapat membuat keputusan yang lebih baik lagi sebagai kuantitas maupun kualitas dari peningkatan informasi sebelumnya. Nilai informasi (*value of information*) adalah keuntungan yang dihasilkan oleh informasi dan dikurangi dengan biaya untuk memproduksinya. Keuntungan

informasi meliputi berkurangnya ketidakpastian, peningkatan pengambilan keputusan, dan meningkatkan kemampuan untuk merencanakan suatu aktivitas, Menurut Marshall dan Paul (2015 : 4).

“Sistem informasi merupakan satu kesatuan yang utuh yang terbentuk dari sub-sub sistem dalam mengolah data menjadi informasi. Dimana dalam sistem informasi diperlukan adanya perencanaan, pengelolaan, pengendalian serta penilaian terhadap sistem informasi.” Menurut Teguh Wahyono (2004 : 17). Hal ini diharapkan sistem informasi dapat dijadikan sebagai bahan untuk pengambilan sebuah keputusan. Kemudian sistem informasi adalah suatu cara tertentu untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi untuk beroperasi dengan cara yang sukses dan organisasi bisnis dengan cara yang menguntungkan. Pada dasarnya sistem informasi merupakan suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi. Sistem informasi didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.



Gambar 2.1. Sistem Informasi

2.1.2. Konsep Sistem Informasi Akuntansi

“Sistem akuntansi adalah kumpulan formulir, catatan, prosedur, alat dan manusia yang digunakan untuk mengolah data mengenai usaha dalam suatu kesatuan yang ekonomis dengan memiliki tujuan untuk dapat menghasilkan umpan balik dalam

- 4) Tagihan Pasien, Perusahaan Rekanan, maupun Asuransi Rekanan.
- b. Sistem Penjualan dan Penerimaan Uang :
- 1) Transaksi Pelayanan yang di sediakan seperti, Jasa Dokter, Penunjang Medis, Farmasi
 - 2) Prosedur Penagihan yang terdiri dari enam penagihan meliputi, penagihan asuransi rawat inap, penagihan asuransi rawat jalan, penagihan asuransi inhealth, penagihan asuransi jasa raharja, penagihan asuransi bpjs ketenagakerjaan, penagihan bpjs kesehatan.
 - 3) Prosedur Penagihan Piutang Pasien maupun Rekanan kerjasama Rumah Sakit.
- c. Siklus Personalia, Pencatatan Waktu dan Siklus Penggajian:
- 1) Prosedur Personalia
 - 2) Pencatatan Waktu
 - 3) Prosedur Penggajian
 - 4) Distribusi gaji dan upah
2. Faktor – Faktor Yang Perlu diPertimbangkan Dalam Penyusunan Sistem Informasi Akuntansi
- a. Penyusunan sistem informasi akuntansi dalam suatu perusahaan perlu mempertimbangkan faktor – faktor sebagai berikut :
Cepat dan tepat, maksudnya ialah penyusunan sistem informasi akuntansi harus mampu menyajikan sebuah informasi yang diperlukan secara cepat dan tepat pada waktunya, dapat memenuhi kebutuhan pihak pemakai, dan dapat dihasilkan dengan kualitas yang sesuai dengan kebutuhan pihak pemakai.
 - b. Aman, maksudnya penyusunan sistem informasi akuntansi yang disusun dapat mengamankan harta milik rumah sakit, pendapatan, biayaan dan utang – utang dengan memperhatikan unsur pengawasan intern.
 - c. Murah, maksudnya sistem penyusunan informasi akuntansi yang disusun memerlukan biaya yang lebih rendah bila dibandingkan dengan hasil yang telah dicapai.
3. Komponen dari Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi bisa dan mampu menjadi sistem informasi utama menjalankan pekerjaan mereka Berikut enam komponen dari sistem informasi akuntansi, yaitu :

- a. Orang yang menggunakan sistem,
- b. Prosedur maupun instruksi yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data, memproses data bahkan menyimpan data,
- c. Data mengenai organisasi dan aktivitas bisnisnya
- d. Perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data
- e. Infrastruktur teknologi informasi, meliputi komputer, perangkat perifer, dan perangkat jaringan komunikasi yang digunakan dalam sistem informasi akuntansi
- f. Pengendalian internal dan pengukuran keamanan yang menyimpan data sistem informasi akuntansi.

Dari keenam komponen diatas kemungkinan Sistem Informasi Akuntansi untuk memenuhi ketiga fungsi sistem informasi akuntansi penting sebagai berikut :

1. Menyajikan dan menyimpan data mengenai aktivitas, sumber daya, dan personel organisasi. Organisasi memiliki sejumlah proses bisnis, seperti melakukan penjualan jasa atau pembelian bahan baku yang sering di ulang kembali.
2. Mengubah data menjadi informasi sehingga manajemen dapat merencanakan, mengeksekusi, mengendalikan, dan mengevaluasi aktivitas, sumber daya, dan personel.
3. Memberikan pengendalian yang memadai untuk mengamankan aset dan data organisasi.

Adapun tujuan serta manfaat sistem informasi akuntansi penting sebagai berikut :

1. Mengelola Data Keuangan dengan Efisiensi: Sistem Informasi Akuntansi bertujuan untuk mengelola data keuangan dengan cara yang lebih efisien. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, sistem ini memungkinkan pencatatan, pengolahan, dan pelaporan data keuangan secara cepat dan akurat.
2. Menyediakan Informasi yang Relevan dan Akurat: SIA didesain untuk menyediakan informasi keuangan yang relevan dan akurat. Melalui prosesnya yang terotomatisasi, sistem ini memastikan bahwa informasi yang dihasilkan dapat dipercaya dalam pengambilan keputusan.

bentuk laporan yang diperlukan oleh manajemen dalam mengawasi usahanya, dan bagi pihak lain yang berkepentingan seperti pemegang saham, kreditur, dan lembaga pemerintah untuk dapat menilai suatu hasil usahanya.” Menurut Howard dalam Galih, dkk (2023:3).

“Sistem informasi akuntansi merupakan suatu landasan komponen organisasi yang mempunyai pekerjaan untuk mengumpulkan, menggolongkan, mengolah, menganalisa, bahkan mengkomunikasikan informasi keuangan yang relevan dan terpercaya untuk memperoleh suatu pengambilan keputusan pihak luar seperti, kantor pajak, kreditur, maupun pemerintahan. Untuk pengambilan keputusan dari pihak dalam meliputi, manajemen dan karyawan.” Menurut Steven dalam Galih, dkk (2023:4).

Sistem Informasi Akuntansi atau yang di singkat SIA adalah suatu rangkaian prosedur, perangkat keras, perangkat lunak, basis data, maupun personel yang digunakan untuk mengumpulkan, mencatat, mengelompokkan, menganalisis, menyimpan, mengelola, dan menyajikan informasi keuangan tersebut kepada pengguna baik internal maupun eksternal untuk pengambilan sebuah keputusan bisnis usaha, Menurut Romney (2020:29).

Dari penjelasan menurut para ahli ilmiah dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi hanya berhubungan dengan informasi finansial saja berbeda dengan sistem informasi manajemen yang mempunyai hubungan dengan data baik secara finansial maupun non finansial. Sehingga dengan demikian sistem informasi akuntansi merupakan bagian dari sistem informasi manajemen.

1. Elemen – Elemen Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi bagi suatu rumah sakit terdiri dari berbagai siklus atau sub sistem dan prosedur – prosedur yang terkait yaitu siklus pendapatan, siklus pengeluaran, siklus konversi, dan siklus penyusunan laporan keuangan menurut Supraja (2023 : 19). Adapun beberapa subsistem atau siklus sistem dan prosedur – prosedur tersebut adalah :

a. Sistem Akuntansi Utama / Pokok :

- 1) Visi Misi Organisasi
- 2) Struktur Organisasi atau bagian yang terlibat dan job deskripsi
- 3) Klasifikasi rekening, *riels* dan nominal, kode rekening, Buku besar umum maupun pembantu

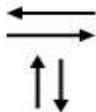
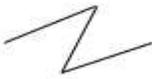
3. Mendukung Pengambilan Keputusan yang Tepat: Salah satu tujuan utama Sistem Informasi Akuntansi adalah mendukung pengambilan keputusan yang tepat di dalam organisasi. Dengan menyediakan data yang terstruktur dan terorganisir, sistem ini memungkinkan manajemen untuk membuat keputusan yang lebih baik.
4. Meningkatkan Efisiensi Operasional: SIA juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Dengan mempercepat proses akuntansi dan mengurangi kesalahan manusiawi, sistem ini membantu organisasi untuk beroperasi dengan lebih efisien.
5. Menjamin Keamanan Data Keuangan: Tujuan lain dari Sistem Informasi Akuntansi adalah untuk menjaga keamanan data keuangan. Melalui pengaturan kontrol akses yang tepat, sistem ini berusaha untuk melindungi informasi sensitif dari akses yang tidak sah.

4. Bagan Alir (*flowchart*)

Menurut Rusmawan (2019:48) menyatakan bahwa *flowchart* atau bagan alir adalah sebuah gambaran dalam bentuk diagram alir dari algoritma – algoritma dalam suatu program yang menyatakan arah alur program alur. Bagan alir atau yang disebut *Flowchart* yang artinya *Flow* (arus) didalam program atau prosedur sistem secara logika *Chart* (bagan) yang menunjukkan alir.

Sebagian besar bagan alir digambar menggunakan suatu program perangkat lunak seperti *visio*, *microsoft word*, *microsoft excel*, atau *microsoft power point*. Bagan alir menggunakan seperangkat simbol standar untuk menjelaskan gambaran prosedur pemrosesan transaksi yang digunakan oleh perusahaan serta arus data melalui sistem. Bagan alir ini mencatat cara proses bisnis dilakukan serta cara dokumen mengalir melalui organisasi. Bagan masukan (*Input*), Pengolahan (*Processing*), Keluaran (*Output*) alir juga dipergunakan untuk menganalisis cara meningkatkan proses bisnis dan arus dokumen. Berikut ini merupakan notasi atau simbol-simbol yang digunakan dapat dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok yaitu :

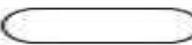
- a. *Flow Direction Symbols* (Simbol Penghubung/alur) Simbol yang digunakan untuk menghubungkan antara symbol yang satu dengan yang lainnya. Simbol ini juga disebut *connecting line*, simbol tersebut adalah :

No	Symbol	Nama	Keterangan
1		Arus / Flow	Untuk menyatakan jalannya arus suatu proses
2		Communication link	Untuk menyatakan bahwa adanya transisi suatu data atau informasi dari suatu lokasi ke lokasi lainnya
3		Connector	Untuk menyatakan sambungan dari satu proses ke proses lainnya dalam halaman / lembaran sama
4		Offline Connector	Untuk menyatakan sambungan dari satu proses ke proses lainnya dalam halaman atau lembaran yang berbeda

Gambar 2. 2 Flow Direction Symbols

Sumber : Rusmawan (2019:48)

b. *Processing Symbols* (Simbol Proses) Simbol yang menunjukkan jenis operasi pengolahan dalam suatu proses / prosedur. Simbol – simbol tersebut adalah :

No	Symbol	Nama	Keterangan
1		Proses	Sebuah fungsi pemrosesan yang dilaksanakan oleh komputer biasanya menghasilkan perubahan terhadap data atau informasi
2		Symbol manual	Untuk menyatakan suatu tindakan (proses) yang tidak dilakukan oleh komputer (manual)
3		Decision / Logika	Untuk menunjukkan suatu kondisi tertentu, dgn dua kemungkinan, YA / TIDAK
4		Predefined Process	Untuk menyatakan penyediaan tempat penyimpanan suatu pengolahan untuk memberi harga awal
5		Terminal	Untuk menyatakan permulaan atau akhir suatu program
6		Offline Storage	Untuk menunjukkan bahwa data dalam symbol ini akan disimpan ke suatu media tertentu
7		Manual Input	Untuk memasukkan data secara manual dengan menggunakan online keyword

Gambar 2. 3 Processing Symbols

Sumber : Rusmawan (2019:48)

c. *Input / Output Symbols* (Simbol Input – output) Simbol yang menunjukkan jenis peralatan yang digunakan sebagai media input atau output. Simbol – simbol tersebut adalah :

No	Symbol	Nama	Keterangan
1		<i>Input / output</i>	Untuk menyatakan proses <i>input</i> dan <i>output</i> tanpa tergantung dengan jenis peralatannya
2		<i>Disk Storage</i>	Untuk menyatakan <i>input</i> berasal dari <i>disk</i> atau <i>output</i> disimpan ke <i>disk</i>
3		<i>Document</i>	Untuk dokumen menyetak

Gambar 2. 4 Input / Output Symbols

Sumber : Rusmawan (2019:48)

5. Unsur – Unsur Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2019:58) unsur – unsur sistem informasi akuntansi tersebut antara lain sebagai berikut :

- Hardware* (perangkat keras) menjadi bagian unsur yang penting dalam Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Unsur ini biasanya berupa peralatan fisik yang memiliki fungsi untuk melakukan penginputan data, menghimpunnya, memproses, menyimpan dan hingga akhirnya mengeluarkan output atas hasil pengolahan data berupa dokumen serta menyajikan output berupa informasi.
- Software* (perangkat lunak) ialah kumpulan program yang dipakai untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer. Dimana, *software* (perangkat lunak) ini dalam Sistem Informasi Akuntansi (SIA) berfungsi untuk melakukan *input*, edit serta menata data hingga menjadi sebuah laporan informasi yang *output* berupa dokumen.

- c. *Brainware* (manusia) atau yang dapat dipahami sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan unsur yang berperan sebagai pelaku, perencana serta pelaksana dari suatu Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dari awal hingga akhir.
- d. Prosedur adalah pedoman bagaimana sebuah Sistem Informasi Akuntansi (SIA) harus dijalankan. Dimana, prosedur merupakan komponen yang berupa rangkaian seluruh kegiatan di dalam Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang berperan untuk menyeragamkan seluruh rangkaian kegiatan yang terjadi secara berulang.
- e. *Database* (Basis Data) atau basis data ini dapat dipahami yaitu berupa data yang sudah terhimpun serta terpelihara atau tersimpan di dalam media penyimpanan atau komputer (walaupun tersimpannya tidak dalam jenjang waktu yang lama). Dalam Sistem Informasi Akuntansi (SIA) basis data ini berkontribusi dalam menghasilkan Sistem Informasi yang tepat serta relevan dari waktu ke waktu.

2.1.3. Konsep dan Definisi Umum Khusus Rumah Sakit

1. Pendapatan Rumah Sakit

Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) 45 tentang Pelaporan Keuangan Entitas Nirlaba disahkan oleh Dewan Standar Akuntansi Keuangan (DSAK) pada 8 April 2011. PSAK 45 menetapkan prinsip-prinsip yang harus diikuti oleh pemilik bisnis saat mengungkapkan informasi dalam laporan keuangan. Prinsip-prinsip ini membantu memastikan bahwa semua informasi yang penting dan relevan bagi pengguna laporan keuangan disajikan dengan jelas dan transparan. PSAK 45 juga mengatur tentang pencatatan laporan keuangan organisasi atau entitas nirlaba. Pendapatan rumah sakit memiliki nama lain yaitu pendapatan operasional pelayanan pasien. Pendapatan operasional pasien merupakan pendapatan yang didapatkan dari aktivitas yang memiliki keterkaitan dengan pelayanan yang diberikan entitas rumah sakit. Terdapat dua pendapat operasional pelayanan, yaitu pendapatan operasional pasien bersih dan pendapatan operasional bruto Kusumadewi (2015 : 28).

- a. **Pendapatan Operasional Pelayanan Pasien Bersih** Pendapatan operasional pelayanan pasien bersih yaitu pendapatan operasional pelayanan bruto dikurangi dengan pengurang dari pendapatan operasional pasien.

- b. Pendapatan Operasioanal Pelayanan Pasien Bruto Pendapatan operasional pelayanan pasien bruto merupakan pendapatan yang muncul dari aktivitas pelayanan rumah sakit kepada pasien.

2. Cara Proses Penagihan

Menurut Majedul Haque (2023 : 10) Betapapun rumitnya, pekerjaan penagihan rumah sakit dapat dibagi menjadi Sembilan langkah sederhana. Berikut sembilan langkah proses penagihan medis :

- a. Registrasi Pasien, Bagaimana cara kerja penagihan rumah sakit- Langkah awal adalah Registrasi Pasien. Tahap awal pekerjaan penagihan medis rumah sakit adalah registrasi pasien. Saat Anda tiba di rumah sakit untuk perawatan medis, Anda harus memberikan informasi pribadi dan asuransi Anda untuk membuat rekam medis dan menentukan bagaimana layanan kesehatan Anda akan ditagih.
- b. Kelayakan dan Verifikasi Asuransi, Setelah penagih Rumah Sakit menerima informasi asuransi Pasien, mereka dapat memastikan layanan kesehatan mana yang tercakup dalam paket asuransi Pasien dan mana yang tidak. Bahkan pasien biasa pun harus memverifikasi informasi asuransi dan kelayakannya sebelum setiap janji temu. Informasi asuransi dapat berubah kapan saja, jadi Anda harus menanyakan pasien apakah informasi asuransi mereka telah berubah sebelum setiap kunjungan.
- c. Transkripsi Medis, Transkripsi Medis mengacu pada transkripsi konsultasi pasien ke dalam rekam medis. Tujuan Transkripsi medis adalah untuk mengubah data Pasien menjadi bentuk tertulis atau cetak. Ahli transkripsi bekerja sama dengan dokter dan pasien untuk mengubah audio menjadi catatan tertulis.
- d. Kode Tagihan Rumah Sakit, Langkah keempat dari Bagaimana cara kerja penagihan rumah sakit adalah Kode Tagihan Rumah Sakit. Bidang penagihan layanan kesehatan adalah sistem yang berbelit-belit dan rumit yang menggunakan kode khusus untuk membedakan layanan medis yang diberikan kepada pasien. Kode-kode ini bertindak sebagai bahasa standar, memfasilitasi komunikasi efektif penyedia layanan kesehatan dengan perusahaan asuransi dan profesional medis lainnya. (ICD) Dua kode sistem yang paling umum digunakan adalah kode Klasifikasi Penyakit Internasional dan kode Terminologi Prosedural Saat Ini (CPT).

- e. Manajemen Klaim, Manajemen klaim medis adalah proses kompleks yang melibatkan beberapa prosedur rumit, termasuk pengajuan klaim, verifikasi kelayakan, pemrosesan klaim, tindak lanjut berikutnya .
- f. Postingan pembayaran, Posting pembayaran mengacu pada melihat pembayaran dan gambaran keuangan dari praktik medis. Setelah perusahaan asuransi menyetujui klaim, pembayaran akan dikirim ke rumah sakit. Selanjutnya pembayaran akan masuk ke rekening Pasien dan saldonya akan disesuaikan.
- g. Penagihan Pasien , Jika masih terdapat sisa saldo setelah pembayaran asuransi, maka rumah sakit akan menagih sisa jumlah tersebut kepada Pasien. Pernyataan yang dikirimkan kepada Pasien akan mencakup ringkasan biaya, pembayaran asuransi, dan saldo terutang.
- h. Pengumpulan pembayaran, Setelah menerima tagihan, Pasien bertanggung jawab untuk membayar sisa tagihan. Rumah sakit mungkin menawarkan opsi pembayaran atau program bantuan keuangan untuk membantu pasien dalam membayar tagihan mereka.
- i. Tindak lanjut, Langkah terakhir dari Bagaimana cara kerja penagihan rumah sakit adalah Kode Tagihan Rumah Sakit . Tahap akhir dari proses penagihan rumah sakit adalah tindak lanjut, yang melibatkan upaya menghubungi Pasien untuk memastikan bahwa tagihan telah dibayar penuh dan untuk mengatasi segala kekhawatiran atau pertanyaan yang mungkin mereka miliki.

3. Menghindari Penolakan Klaim

Berikut adalah daftar praktek terbaik untuk secara proaktif menghindari penolakan klaim, Menurut Ambrin (2019 : 67) ialah :

- a. Berinvestasi dalam pelatihan dan pendidikan untuk *staff* penagihan dan pengkodean, Penyedia layanan kesehatan harus memastikan bahwa *staff* penagihan dan pengkodean mereka menerima pendidikan dan pelatihan yang tepat untuk meminimalkan risiko kesalahan. Pelatihan yang tepat dan Penagihan serta pengkodean yang tepat mengurangi kesalahan penagihan medis.
- b. Menerapkan proses penagihan yang efisien, Penyedia harus menerapkan proses penagihan yang efisien, seperti penagihan elektronik dan pengajuan klaim otomatis, untuk meminimalkan biaya dan memperoleh pendapatan.

- c. Gunakan Teknologi Yang Akurat Dan Terkini, Pengguna harus menggunakan perangkat lunak yang akurat dan terkini untuk meminimalisir resiko kesalahan.

4. Standar Operasional Prosedur Penagihan

SOP (*Standard Operating Procedure*) merupakan dokumen proses yang menjelaskan secara terperinci mengenai bagaimana cara melakukan sesuatu dalam sebuah kegiatan operasional. SOP adalah kumpulan dari intruksi mengenai aktifitas yang di dokumentasikan secara berulang pada sebuah organisasi. SOP digunakan untuk menjaga konsistensi kegiatan operasional serta sebagai tolak ukur keberhasilan suatu kegiatan operasional.

Dengan menyusun SOP, organisasi dapat mengidentifikasi tujuan dari kegiatan operasionalnya dan seluruh komponen terkait kegiatan seperti alat atau data terkait operasional, aktifitas terkait kegiatan operasional maupun aktor yang terlibat dalam kegiatan operasional tersebut.

Standar dokumen SOP, harus disusun dengan ringkas namun telah memuat seluruh aktifitas secara berurutan dengan format yang mudah dimengerti. Berikut adalah beberapa kriteria penulisan SOP yang baik, Menurut Nimas (2017 : 41).

- 1) Spesifik dan Lengkap, sebuah SOP disusun dengan mengidentifikasi seluruh aktifitas yang terkait dalam proses, termasuk memasukan seluruh unsur terkait proses tersebut yaitu melibatkan seluruh aktifitas, aktor hingga data yang terkait dalam kegiatan operasional. Dokumen SOP juga harus mencantumkan keterangan lengkap mengenai nomor SOP, versi SOP, judul SOP, serta status SOP.
- 2) Dapat Dipahami, sebuah SOP disusun dengan jelas dan spesifik dengan menggunakan bahasa formal dan format penulisan yang baik untuuk mudah dipahami.
- 3) Dapat Diaplikasikan, sebuah SOP disusun dengan beracuan pada dokumen terkait yang ada pada organisasi sehingga dapat diaplikasikan pada proses operasional yang sesungguhnya. Dokumen terkati yang dapat menjadi acuan dari pembuatan SOP adalah seperti kebijakan pendukung SOP hingga dokumn teknis lainnya.

2.1.4. Konsep Sistem Informasi Akuntansi Penagihan

Penagihan piutang merupakan salah satu bagian penting dalam keuangan rumah sakit dikarenakan piutang mengambil bagian paling besar dari aset lancar. Menurut Dr. P. Hadisaputro, Sh, Mh, Mm (2021:32), perilaku penagihan piutang dapat memberikan gambaran kepada manajemen mengenai kegiatan - kegiatan yang terkait dengan adanya piutang. Informasi tersebut dapat memberikan masukan yang berharga dalam mengambil keputusan. Dimulai dari kebijakan penagihan piutang yang dibuat untuk memberikan pedoman kerja bagi pengelolaan piutang.

Perencanaan merupakan tahap lanjutan dari kebijakan yang menetapkan besar dan waktu pengumpulan piutang terkait dengan arus kas rumah sakit. Siklus penagihan piutang menggambarkan proses terjadinya piutang sampai dengan pelunasan piutang, tahap ini dapat mendeteksi keterlambatan yang terjadi. Tahap berikutnya, pengumpulan dan penagihan piutang perlu mendapat perhatian khusus karena dibutuhkan kesabaran dan upaya maksimal untuk mencapai target. Sedangkan penilaian penagihan piutang dapat memberikan gambaran jumlah keterlambatan pembayaran piutang dan piutang yang tak tertagih karena kebijakan yang terlalu longgar atau kemampuan penagihan yang kurang maksimal.

Menurut Muhammad Ardi Nupi Hasyim, SE., M.A.B (2020:64), terdapat 6 (enam) tahapan siklus piutang sebagai metode evaluasi yang efektif dalam pengelolaan piutang, antara lain: Tahap pra penerimaan, tahap penerimaan, tahap perawatan, tahap penataan rekening, tahap penagihan piutang, serta tahap penutupan rekening. Menurut Muhammad Ardi Nupi Hasyim, SE., M.A.B (2020:82) sistem informasi penagihan merupakan salah satu sistem informasi rumah sakit yang sangat bermanfaat dan dibutuhkan dalam melakukan pengelolaan penagihan piutang. Sistem informasi penagihan harus dapat menghasilkan informasi yang akurat, relevan, tepat waktu, sesuai kebutuhan dan dapat mendukung pengambilan keputusan. Dengan dukungan sistem informasi yang handal proses pengelolaan penagihan piutang dapat dilakukan secara efisien dan efektif.

Sistem informasi pada tahap penagihan piutang belum bisa dikatakan menunjang karena masih terdapat beberapa kendala dan masih perlu dilakukan peningkatan supaya keakuratan data yang dikirimkan ke pihak asuransi ataupun perusahaan lebih cepat dan lebih tepat. Selain itu, untuk saat ini pihak rumah sakit mengandalkan pengiriman data olahan menggunakan Microsoft Office (Excel dan Word), sedangkan, beberapa institusi keuangan lainnya (seperti asuransi) mengirimkan data

langsung dari program lalu dikirim melalui email bahkan itu otomatis. Hal ini menjadikan data yang dikirim lebih akurat langsung dari sistem program tanpa adanya campur tangan lainnya.

Terkait dengan SDM, jumlah SDM yang tersedia dirasa kurang mencukupi dikarenakan jumlah pasien banyak terutama pasien jaminan asuransi dan perusahaan sedangkan sebelum menagihkan ke pihak asuransi ataupun perusahaan harus mengecek dulu apakah tagihan tersebut sudah sesuai apa tidak dengan tarifnya. Karena terbatasnya SDM dan waktu, pihak penagihan tidak sempat mengecek satu per satu data tagihan tersebut dan langsung mengirimkan tagihan tersebut sehingga saat tagihan sudah sampai ke pihak asuransi atau perusahaan sering ada kesalahan dan tagihan tersebut dikembalikan ke Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung.

Kebijakan penagihan piutang mengacu pada Perjanjian Kerjasama yang telah disepakati antara pihak Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung dan pihak asuransi ataupun perusahaan, ada beberapa dari pihak asuransi dan perusahaan yang meminta beberapa data yang sebenarnya tidak dihasilkan oleh sistem dari pihak Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung sehingga harus membuat sendiri melalui aplikasi microsoft excel maupun microsoft word sesuai dengan permintaan pihak asuransi dan perusahaan. Mengenai kebijakan dan SOP, selama ini juga dilakukan akreditasi untuk mengecek dan mengevaluasi apakah kegiatan sudah sesuai dengan prosedur dan Perjanjian Kerjasama (jika berhubungan dengan asuransi dan perusahaan) atau tidak, jika tidak sesuai maka akan diperbaiki atau ditolak (asuransi dan perusahaan). Batas waktu penagihan sudah sesuai dengan kebijakan dan SOP, tetapi ada saat tertentu yang memungkinkan tidak sesuai seperti saat dari pihak Rumah Sakit program atau file terkena virus sehingga tidak memungkinkan dalam melakukan pengiriman tagihan dan saat terjadi salah kirim penagihan. Jika terjadi hal tersebut harus segera dilakukan konfirmasi ke pihak asuransi ataupun perusahaan.

Pengawasan yang dilakukan untuk mengendalikan umur piutang adalah dilakukan evaluasi mengenai penyebab pihak asuransi atau perusahaan pembayarannya lama, apakah hal tersebut disebabkan oleh pihak Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung ataukah dari pihak mereka sendiri. Pihak Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung tidak melakukan perekapan jumlah tagihan yang dipending atau dikembalikan oleh pihak asuransi atau perusahaan karena berkas tagihan tersebut kurang jelas atau tidak lengkap, hal tersebut juga menjadi salah satu kendala dalam proses penagihan piutang pasien jaminan asuransi dan perusahaan. Oleh karena itu,

mengenai kebijakan dan SOP yang dibuat oleh Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung terkait dengan struktur organisasi maupun alur SOP perlu dilakukan peninjauan karena yang melakukan penagihan adalah bagian sub divisi akuntansi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang memiliki ke terhubungan dengan keputusan yang relatif banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu. Namun penelitian tersebut memiliki variasi yang berbeda seperti penggunaan variabel independen, lokasi penelitian, jumlah responden, teknik pengambilan keputusan yang berbeda dan lain sebagainya. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan keputusan penelitian sebelum nya dapat disajikan di bawah ini :

Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi, menurut Nadifa Maulani Fadilla (2021), Sistem Informasi Akuntansi Rumah Sakit menjadi inovasi pengembangan teknologi Rumah Sakit yang menunjang optimalisasi pelayanan kesehatan. Pelayanan yang optimal ditunjukkan dengan pencapaian visi Rumah Sakit dalam meningkatkan efisiensi melalui sistem terintegrasi, yang mampu meminimalisir kompleksitas fragmentasi pelayanan kesehatan sehingga tercapai efisiensi perawatan kesehatan pasien.

Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika, menurut Ni Putu Sri Suhartinah Ayuning Bumi (2023), prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng sudah berjalan dengan baik sesuai dengan aturan berlaku yang memiliki ketentuan, yaitu : Pembayaran tagihan rekening air dapat dilakukan mulai tanggal 1 s/d 20 setiap bulan di unit pelayanan Wilayah PDAM melalui pembayaran secara offline atau pembayaran secara online. Sehingga, pembayaran diatas tanggal 21 akan dikenakan denda keterlambatan sesuai ketentuan berlaku.

Jurnal Analisis Sistem Informasi Akuntansi Dan Sistem Pengendalian Internal Piutang Pada Pt Anugrah Bintang Trijaya, menurut Tjiptojuwono dkk, (2017) Analisis Sistem Informasi Akuntansi Piutang Pada PT Anugrah Bintang Trijaya Dari hasil wawancara yang telah dilaksanakan, sistem informasi akuntansi pada PT Anugrah Bintang Trijaya kurang efektif dan efisien dalam penggunaan teknologi. Perusahaan ini masih menggunakan sistem berbasis manual dengan mengandalkan Microsoft Excel dalam mengelola laporan keuangan. Analisis Sistem Pengendalian Internal

Piutang Pada PT Anugrah Bintang Trijaya Dari hasil wawancara yang telah dilaksanakan, sistem pengendalian internal piutang pada PT Anugrah Bintang Trijaya belum memadai. Hal ini dikarenakan masih terdapat perangkapan kerja, sehingga prosedur pengendalian masih dalam tahap kurang memadai.

Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan, menurut Rufina Saverina Saputra (2017), Penerapan sistem informasi akuntansi penjualan pada PT. Semut Merah Tangguh, yaitu: Penerapan sistem informasi akuntansi penjualan pada PT. Semut Merah Tangguh sudah baik, hal ini dibuktikan dengan setiap bagian dalam perusahaan telah memiliki tugas dan tanggung jawab yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Secara keseluruhan, PT. Semut Merah Tangguh telah mempunyai bagian-bagian, dokumen, catatan, dan prosedur penjualan kredit yang terkait dalam telah sesuai dengan standar.

Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, menurut Antik Pujihastuti, Nunik Maya Hastuti, Novita Yuliani (2021), Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam Mendukung Pengambilan Keputusan Manajemen. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui dalam menggunakan SIMRS pada pelayanan pasien sebagian besar mengalami kesulitan mengoperasikan SIMRS. Hal ini relevan menurut penelitian Suyoko tahun 2012 bahwa 53,6% responden menilai aspek efficiency sulit yaitu dalam mempelajari dan mengoperasikan sistem. Proses input data dilakukan oleh petugas masing-masing unit namun selama ini kendala tersebut dipengaruhi ketidaktersediaan standar operasional prosedur tentang hak akses, SOP tentang edit data, SOP tentang pengembangan data, beserta SOP tiap modul.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

NO	NAMA PENELITI	JUDUL SKRIPSI	VARIABEL	METODE ANALISIS	HASIL ANALISIS
1	Fadilla (2021)	Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi	Sistem Informasi Akuntansi Rumah Sakit	Analisis Regresi Linier Sederhana	Kompleksitas Pelayanan Kesehatan, berupa budaya perilaku dan tingkat sosial ekonomi, faktor praktisi kesehatan berupa kompetensi dan pelatihan, faktor tugas kesehatan berupa alur kerja dan ketersediaan waktu serta

					teknologi, faktor tim berupa hambatan komunikasi dan peran kepemimpinan, faktor lingkungan fisik dan sosial, juga faktor organisasi berupa struktur organisasi dan kebijakan serta standar operasional prosedur.
2	Ni Putu Sri (2023)	Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika	Prosedur penagihan pembayaran Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng	Analisis Regresi Linier Sederhana	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut diatas, adapun yang dapat disimpulkan bahwa adapun prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng sudah berjalan dengan baik sesuai dengan aturan berlaku yang memiliki ketentuan keterlambatan sesuai ketentuan berlaku.
3	Tjiptojuwono dkk, (2017)	Jurnal Analisis Sistem Informasi	Analisis Sistem Informasi	Analisis Regresi Linier Sederhana	Pada sistem pengendalian internal, PT

		Akuntansi Dan Sistem Pengendalian Internal Piutang Pada Pt Anugrah Bintang Trijaya	Akuntansi Piutang Pada PT Anugrah Bintang Trijaya Dari hasil wawancara		Anugrah Bintang Trijaya ialah kekurangan pegawai, sehingga terdapat perangkapan kerja. Perusahaan ini juga masih memiliki permasalahan pada penagihan piutang. Hal tersebut akibat kurangnya informasi dan komunikasi yang dilaksanakan oleh internal perusahaan kepada pelanggan. Selain itu, PT Anugrah Bintang Trijaya masih belum memiliki auditor internal dalam mengawasi jalannya perusahaan yang dilaksanakan oleh pegawai. Perusahaan ini masih memilih melakukan pemantauan yang mana direktur perusahaan yang melaksanakan tugas tersebut.
4	Rufina Saverina Saputra (2017)	Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan	Penerapan sistem informasi akuntansi penjualan pada PT. Semut Merah Tangguh,	Analisis Regresi Linier Sederhana	Masih terdapat kelemahan diantaranya yaitu dokumen-dokumen yang digunakan oleh PT. Semut Merah Tangguh tidak menggunakan nomor urut cetak dan PT. Semut Merah Tangguh juga belum melakukan rotasi jabatan karyawan secara rutin.

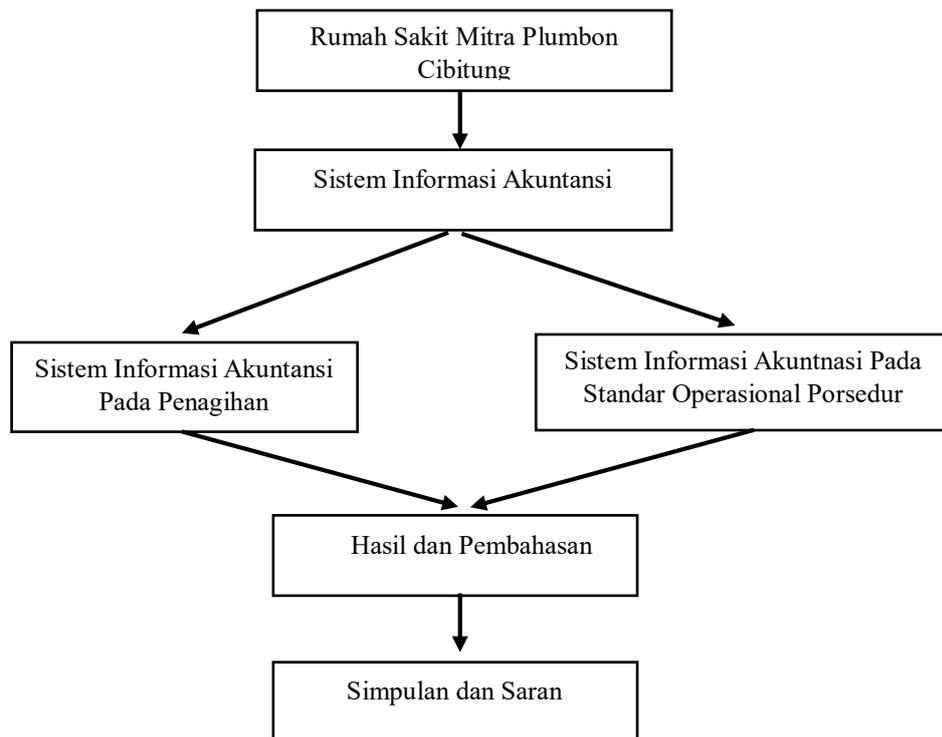
5	Antik Pujihastuti (2021)	Jurnal Manajemen Akuntansi Kesehatan	Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam Mendukung Pengambilan Keputusan Manajemen	Analisis Regresi Linier Sederhana	Berdasarkan hasil wawancara, diketahui dalam menggunakan SIMRS pada pelayanan pasien sebagian besar mengalami kesulitan mengoperasikan SIMRS. Hal ini relevan menurut penelitian Suyoko tahun 2012 bahwa 53,6% responden menilai aspek efficiency sulit yaitu dalam mempelajari dan mengoperasikan sistem
---	--------------------------	--------------------------------------	--	-----------------------------------	---

Sumber : Kampus Terkait (2024)

2.3 Kerangka Konseptual

Menurut I Putu dan Tjokorda (2018 : 8) Kerangka konseptual yang ditentukan oleh peneliti dapat sangat membantu dalam menentukan suatu kebijakan dalam pelaksanaan sebuah penelitian. Kerangka konseptual ialah kerangka pemikiran mengenai hubungan antar variabel - variabel yang terdapat didalam penelitian atau hubungan antar konsep dengan konsep lainnya dari sebuah masalah yang akan diteliti sesuai dengan apa yang telah diuraikan pada studi kepustakaan nya.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Mitra Plumbon Cibitung yang membahas tentang penagihan pasien menggunakan sistem informasi akuntansi rumah sakit. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terdapat kerangka teori merupakan ditujukan untuk menerangkan jaringan yang berhubungan antar variabel yang secara logis dapat dijelaskan, dan dikembangkan dari perumusan masalah yang telah diidentifikasi melalui observasi, dan dokumentasi yang menjadi satu dalam suatu penelitian.



Gambar 2. 5. Kerangka Konseptual Penelitian

Sumber : Penulis (2024)

Berdasarkan *flowchart* pada gambar 2.5 diatas dapat dijelaskan bahwa dengan sistem penagihan pasien yang menggunakan sistem informasi akuntansi penagihan rumah sakit ini, maka informasi yang dihasilkan lebih *up to date* seperti halnya menghasilkan laporan pendapatan atas transaksi rawat jalan dan rawat inap dari berbagai rekanan jaminan yang terdiri dari pembelian obat-obatan, tindakan dokter, pelayanan jasa, penunjang medis sesuai dengan periode yang telah ditetapkan.

Proses pembayaran juga dapat berjalan secara efektif seperti tersedianya laporan-laporan yang dibutuhkan oleh pihak rumah sakit secara otomatis dan pasti nya alur Standar Operasional Prosedur yang tersedia. Proses dalam perhitungan dan pembayaran bisa dilakukan dengan lebih cepat dan akurat sehingga meminimalisir dapat terdeteksi kesalahan dalam pencatatan lebih awal, membutuhkan waktu yang relatif cepat dalam melakukan proses pengecekan, serta juga mempercepat proses pembayaran jasa perawatan dan meminimalisir pending claim yang terjadi.

Dengan dibuatnya standar operasional prosedur yang dibutuhkan maka dapat membantu pihak penagihan rumah sakit dalam menganalisis dan menilai kinerja

petugas penagihan pada bagian *job desk* yang di pegang masing – masing. Analisa sistem informasi akuntansi penagihan yang akan di bahas oleh peneliti mengenai Standar Operasional Prosedur Penagihan yang belum tersedia yaitu meliputi Penagihan Asuransi Rawat Inap, Penagihan Asuransi Rawat Jalan, Penagihan Jasa Raharja, Penagihan Inhealth, dan Penagihan BPJS Ketenagakerjaan.