# ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PELAYANAN RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN

**DI XXX XXX XXXXXXXX**

# SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Akuntansi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

# MUHAMAD RIZWAN NIM: 2421801690

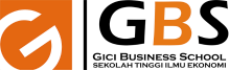
****

**JURUSAN AKUNTANSI**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

**DEPOK**

**2022**



JURUSAN AKUNTANSI

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI

DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

# ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PELAYANAN RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN

**DI XXX XXX XXXXXXXX**

Oleh:

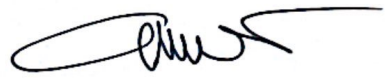
Nama : Muhamad Rizwan

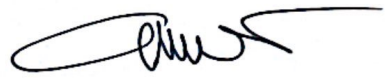
Nim : 2421801690

Jurusan : Akuntansi

Telah Disetujui Dan Disahkan Di Depok Pada Tanggal 09 Agustus 2022

Dosen Pembimbing, Menyetujui

Ketua Jurusan Akuntansi

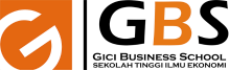


Israfil Munawarah, SE, M.Ak Israfil Munawarah, SE, M.Ak

Mengesahkan,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta,SH



JURUSAN AKUNTANSI

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI

DEPOK

Skripsi Berjudul

# ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PELAYANAN RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN

**DI XXX XXX XXXXXXXX**

Oleh:

Nama : Muhamad Rizwan

Nim 2421801690

Jurusan : Akuntansi

Telah Dipertahankan Di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 09 Agustus 2022

Waktu : 10.40 – 12.00 Wib

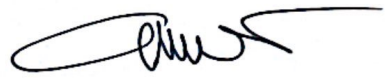
DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Rizkison, SE.I, M.Si 

Anggota : Wahjuny Djamaa, SE.,M.Sc.,Ak 

Mengetahui, Ketua Jurusan Akuntansi



Israfil Munawarah, SE, M.Ak

# PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUHAMAD RIZWAN

NIM 2421801690

Jurusan : Akuntansi

Nomor KTP 3201310806960006

Alamat : Kp. Cileueur RT 001 / RW 009 Kel. Sukaresmi Kec. Tamansari Kab. Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pada Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan di XXX XXX XXXXXXXX ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 09 Agustus 2022

MUHAMAD RIZWAN

# ABSTRAK

**MUHAMAD RIZWAN. NIM 2421801690. Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pada Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan di XXX XXX XXXXXXXX.**

Di era pandemik yang masih belum usai ini terutama di Indonesia yang masih berjuang melawan covid-19, masyarakat dianjurkan untuk selalu mematuhi protokol kesehatan untuk menghentikan covid-19. Dengan sistem informasi yang memadai diharapkan data masuk dan keluar dapat diproses dengan baik terutama pada kegiatan rawat inap dan rawat jalan di XXX XXX XXXXXXXX.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan sistem informasi akuntansi pada pelayanan rawat inap dan rawat jalan di XXX XXX XXXXXXXX dan mengetahui penyelesaian dari komplain pelayanan rawat inap dan rawat jalan sesuai dengan sistem informasi akuntansi di XXX XXX XXXXXXXX. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui studi deskriptif dengan pendakatan kualitatif, karena permasalahan berhubungan dengan manusia yang secara pundamental bergantung pada pengamatan. Untuk penelitian ini populasinya yaitu manajemen XXX XXX XXXXXXXX. Sampel dalam penelitian ini yaitu penerapan sistem informasi akuntansi pada pelayanan rawat inap dan rawat jalan 2021.

Penerapan pelayanan rawat jalan dan rawat inap di XXX XXX XXXXXXXX sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh pihak perusahaan serta sesuai dengan sistem informasi akuntansi rumah sakit. Setiap unit pelayanan sudah menerapkan Prinsip penyusunan sistem informasi akuntansi Rumah Sakit**,** yaitu Efisiensi dan efektivitas, Internal kontrol, dan Auditability. Proses penanganan komplain di XXX XXX XXXXXXXX ditampung oleh bagian *customer service* yang selanjutnya akan ditangani bagian terkait oleh kepala unit yang terkena komplain dan selanjutnya akan menjadi bahan evaluasi serta memberikan *feedback* kepada pasien atas apa yang telah di komplain.

**Kata kunci : Sistem Informasi Akuntansi, SOP Rawat Inap dan Rawat Jalan.**

# ABSTRACT

**MUHAMAD RIZWAN. NIM 2421801690. Accounting Information System Analysis on Inpatient and Outpatient Services at XXX XXX XXXXXXXX.**

*In this pandemic era that is still not over, especially in Indonesia, which is still struggling with covid-19, people are encouraged to always comply with health protocols to stop covid-19. With an adequate information system, it is hoped that incoming and outgoing data can be processed properly, especially in inpatient and outpatient activities at the hospital.*

*The purpose of this study is to determine the application of accounting information systems in inpatient and outpatient services at XXX XXX XXXXXXXX and find out the resolution of complaints of inpatient and outpatient services in accordance with the accounting information system at XXX XXX XXXXXXXX. The research method used in this study is through descriptive studies with qualitative ascent, because problems are related to humans which pundamentally depend on observation. For this study, the population is the management of XXX XXX XXXXXXXX. The sample in this study is the application of accounting information systems in inpatient and outpatient services in 2021.*

*The implementation of outpatient and inpatient services at XXX XXX XXXXXXXX is in accordance with the SOP set by the company and in accordance with the hospital accounting information system. Each service unit has implemented the principles of preparing a Hospital accounting information system, namely Efficiency and effectiveness, Internal control, and Auditability. The process of handling complaints at XXX XXX XXXXXXXX is accommodated by the customer service department which will then be handled by the head of the unit affected by the complaint and will then be the material for evaluation and provide feedback to patients on what has been complained about.*

***Keywords : Accounting Information System, Inpatient and Outpatient.***

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayat serta inayah-nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Sholawat serta salam juga penulis haturkan untuk jungjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pada Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan di XXX XXX XXXXXXXX ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena masih tingginya angka komplain pada pelayanan kesehatan di XXX XXX XXXXXXXX. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian untuk mengetahui seperti apa sistem informasi akuntansi pada pelayanan rawat inap dan rawat jalan.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak, oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa’i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Israfil Munawarah, SE., M.Ak selaku ketua Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI serta selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar bersedia membimbingan dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Akuntansi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
5. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
6. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
7. Terima kasih banyak untuk XXX XXX XXXXXXXX yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Ayahanda Munajat serta ibunda Diah yang tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Iis Herawati selaku istri dan Tiffany Azmi Khalisa selaku anak tercinta yang selalu mensupport dan mendoakan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari pembaca semuanaya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata seklai lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua salalu diberikan kesuksesan, aamiin.

Depok, 09 Agustus 2022

Penulis,

MUHAMAD RIZWAN

2421801690

# DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL i

LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN ii

LEMBARAN SIDANG iii

[PERNYATAAN iv](#_TOC_250038)

[ABSTRAK v](#_TOC_250037)

[ABSTRACT vi](#_TOC_250036)

[KATA PENGANTAR vii](#_TOC_250035)

[DAFTAR ISI i](#_TOC_250034)x

[DAFTAR TABEL x](#_TOC_250033)i

[DAFTAR GAMBAR x](#_TOC_250032)ii

DAFTAR LAMPIRAN xii

[BAB I PENDAHULUAN](#_TOC_250031)

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. [Identifikasi Masalah 6](#_TOC_250030)
  3. [Batasan Masalah 6](#_TOC_250029)
  4. [Rumusan Masalah 7](#_TOC_250028)
  5. [Tujuan Penelitian 7](#_TOC_250027)
  6. [Manfaat Penelitian 7](#_TOC_250026)
  7. [Sistematika Penulisan 8](#_TOC_250025)

[BAB II TINJAUAN PUSTAKA](#_TOC_250024)

* 1. Landasan Teori 9
     1. [Sistem Informasi Akuntansi 9](#_TOC_250023)
     2. [Sistem Informasi Akuntansi Rumah Sakit 13](#_TOC_250022)
     3. [Sistem Pengolahan Data Elektronik 14](#_TOC_250021)
     4. [Pelayanan 18](#_TOC_250020)
     5. [Pelayanan Rawat Inap 19](#_TOC_250019)
     6. [Pelayanan Rawat Jalan 19](#_TOC_250018)
     7. [Penanganan Komplain 20](#_TOC_250017)
     8. [Prinsip – Prinsip Manajemen Komplain. 21](#_TOC_250016)
     9. Cara Menghadapi Keluhan Komplain. 22
  2. [Penelitian Terdahulu 23](#_TOC_250015)
  3. Kerangka Pemikiran 25

[BAB III METODOLOGI PENELITIAN](#_TOC_250014)

* 1. [Tempat dan Waktu Penelitian 26](#_TOC_250013)
  2. [Jenis Penelitian 26](#_TOC_250012)
  3. [Populasi dan sampel penelitian 27](#_TOC_250011)
     1. [Populasi 27](#_TOC_250010)
     2. [Sampel 27](#_TOC_250009)
  4. [Teknik Pengumpulan Data 27](#_TOC_250008)
  5. [Definisi Operasional Variabel 29](#_TOC_250007)
  6. Teknis Analsisi Data 31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

* 1. [Hasil Penelitian 32](#_TOC_250006)
     1. Gambaran Perusahaan 32
  2. [Hasil Penelitian 41](#_TOC_250005)
     1. SIA Rawat Inap dan Rawat Jalan 41
     2. Komplain Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan 52
  3. [Pembahasan 53](#_TOC_250004)
     1. Penerapan SIA Rawat Inap dan Rawat Jalan 54
     2. Komplain Pasien Rawat inap dan Rawat Jalan 57

[BAB V SIMPULAN DAN SARAN](#_TOC_250003)

* 1. [Simpulan 63](#_TOC_250002)
  2. [Saran 64](#_TOC_250001)

[DAFTAR PUSTAKA 65](#_TOC_250000)

DATA LAMPIRAN 67

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu ..............................................................................23

Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian ..............................................................28

Tabel 4.1. Visi dan Misi .........................................................................................35

Tabel 4.2. Komponen Sitem Informasi Akuntansi .................................................54

Tabel 4.3. Manfaat Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi ...............................55

Tabel 4.4. Penyusunan Sistem Informasi Akuntansi Rumah Sakit ........................57

Tabel 4.5. Data Pasien Komplain ...........................................................................58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Umum Sistem Informasi Akuntansi 10

Gambar 2.2. Model Siklus Transaksi SIA 13

Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran 27

Gambar 4.1. Logo XXX XXX XXXXXXXX 35

Gambar 4.2. Gedung XXX XXX XXXXXXXX 36

Gambar 4.3. Ruang Kemoterapi 38

Gambar 4.4. Ruang Tunggu Cluster 38

Gambar 4.5. Ruang Pemeriksaan Gigi 39

Gambar 4.6. Ruang ICU 40

Gambar 4.7. Ruang Perawatan Kelas 1 41

Gambar 4.8. Ruang Operasi 42

Gambar 4.9. Alur Pasien Rawat Jalan 43

Gambar 4.10. Alur Pasien Rawat Inap 45

Gambar 4.11. Proses Pendaftaran Rawat Jalan 49

Gambar 4.12. Screening Awal 50

Gambar 4.13. Proses Pembayaran 51

Gambar 4.14. Proses Pendaftaran Rawat Inap 52

Gambar 4.15. Proses Pembayaran 53

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara ...............................................................................69

Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian ...............................................................72

Lampiran 3. Kartu Bimbingan ................................................................................73

Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup ........................................................................74

Lampiran 5. Dokumentasi ......................................................................................75