

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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. Pada masa pandemik ini pola hidup sehat merupakan hal yang paling penting, dengan mengatur pola hidup sehat pastinya akan terasa manfaat untuk tubuh kita, manfaat dari pola hidup sehat adalah untuk meningkatkan imun pada tubuh sehingga dapat mencegah virus masuk ke dalam tubuh kita, salah satunya virus covid-19. Namun dengan adanya pandemik, banyak masyarakat memiliki kekhawatiran akan terpapar virus *corona* sehingga menyebabkan ketakutan untuk berobat kerumah sakit. Akibat adanya *mindset* seperti itu banyak masyarakat yang sakit namun tidak ditangani secara profesional oleh Dokter, sehingga semakin meningkatnya penyakit hingga kematian.

Salah satu bidang jasa yang memegang peranan cukup penting bagi masyarakat adalah pelayanan rumah sakit. Tingginya tuntutan masyarakat terhadap pihak rumah sakit dalam hal pemenuhan kepuasan pasien membuat pihak rumah sakit harus mampu untuk mengembangkan manajemen mutu yang sebaik-baiknya. Kepuasan pasien dalam hal ini adalah masyarakat tidak cukup hanya jika penyakitnya disembuhkan tetapi pada segi lain seperti pelayanan administrasi baik rawat inap maupun rawat jalan, pasien juga menuntut untuk diberi pelayanan sebaik mungkin. Semua itu harus dipecahkan oleh pihak rumah sakit sebagai pemberi pelayanan. Dalam keadaan pandemik situasi dan kondisi masyarakat saat ini cukup memprihatinkan karena dengan adanya wabah covid-19 banyak masyarakat yang terkena dampak kesehatan sehingga membludaknya pasien difasilitas kesehatan, hal ini menyebabkan ketidakpuasan akan pelayanan kesehatan yang didapatkan oleh pasien baik rawat inap ataupun rawat jalan. Akibatnya banyak pasien yang mengeluh dan melakukan komplain baik secara langsung maupun melalui sosial media hal ini menjadi sorotan pemerintah

terhadap pemberi pelayanan kesehatan. Salah satu hal yang paling banyak dikomplain oleh pasien adalah terkait pelayanan mengenai admisnistrasi rawat jalan maupun rawat inap, maka dari itu rumah sakit perlu menerapkan sistem informasi akuntansi mengenai pelayanan administrasi agar proses administrasi bisa berjalan sesuai dengan prosedur tanpa adanya kendala.

Sistem informasi merupakan suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategis dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar dengan laporan-laporan yang diperlukan. Perkembangan sistem informasi saat ini telah terlihat jelas dalam kehidupan sehari-hari, maupun dalam sebuah perusahaan yang selalu mengolah banyak data dalam setiap harinya, serta melakukan berbagai jenis data transaksi, maka diperlukan suatu perencanaan dan pengolahan data dari transaksi tersebut. Dimana pengolahan data tidak mungkin lagi dikerjakan secara manual berkaitan dengan efektifitas kerja, efesiensi waktu, kepuasan pelanggan yang membutuhkan suatu sistem informasi yang terkomputerisasi, dengan penyimpanan data dalam database yang menghasilkan informasi secara tepat, cepat, dan akurat.

Sistem informasi memiliki peran yang sangat penting dalam bidang akuntansi, karena pada dasarnya tujuan utama akuntansi adalah untuk menyediakan informasi untuk para pengambil keputusan. Namun tidak menutup kemungkinan informasi yang disajikan akan mengandung kesalahan laporan dari sistem informasi akuntansi akan memberikan data kepada manajemen tentang permasalahan. Permasalahan yang terjadi di dalam organisasi untuk menjadi bukti yang berguna di dalam menentukan tindakan yang diambil. Dengan sistem informasi yang memadai diharapkan data masuk dan keluar dapat diproses dengan baik terutama pada kegiatan rawat inap dan rawat jalan di rumah sakit tersebut.

Sistem informasi dalam suatu perusahaan merupakan hal yang sangat penting untuk kelangsungan perusahaan tersebut. Dengan adanya sistem informasi tersebut diharapkan penyajian informasi tersaji secara relevan, akurat serta tepat waktu dalam pemenuhan kebutuhan pengguna informasi, serta

mampu meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi. Artinya sistem informasi tersebut harus dapat menyediakan informasi yang berkualitas bagi pihak - pihak yang membutuhkan harus jauh dari kesalahan - kesalahan, harus jelas mencerminkan maksud dan tujuan agar mudah dipahami dan berguna bagi semua pihak yang berkepentingan. Kinerja sistem informasi dianggap baik jika informasi yang diterima memenuhi harapan dan kepuasan bagi pengguna informasi tersebut.

Suatu sistem informasi akuntansi akan bermanfaat apabila sistem informasi akuntansi tersebut berjalan baik dan efektif. Dimana dalam pelayanan rawat inap dan rawat jalan sistem dan prosedur harus disusun sedemikian rupa sehingga terlihat langkah-langkah yang jelas dari segenap aktifitas mulai dari prosedur pendaftaran, prosedur tindakan perawatan, sampai prosedur pasien pulang. Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Dengan demikian, dibutuhkan pemahaman yang intensif kepada masyarakat Indonesia mengenai virus corona serta cara menanggulangnya agar angka penyebaran tidak semakin meningkat. Berbagai cara telah dilakukan pemerintah dalam mengingatkan ke semua masyarakat Indonesia untuk *physical distancing*, *lock down*, bahkan di beberapa daerah pun telah diberlakukan PSBB (Pembatasan Sosial Bersekala Besar) bahkan pencegahannya pun sudah disediakan oleh pemerintah seperti vaksin covid-19 1,2 dan *Booster*. Semua masyarakat wajib untuk melakukan vaksin, ini adalah salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menanggulangi wabah covid-19. Namun masih banyak masyarakat yang tidak mematuhi peraturan tersebut hingga akhirnya penyebaran virus ini berjalan sangat cepat.

Salah satu Rumah Sakit yang menjadi rujukan pasien covid yaitu Xxx Xxx XXXXXXXX yang beralamatkan di Jalan. XXXXXX XXXXX XXXXX XXXXXXXXXX, XXXXX XXXXX, XXXXXXXXXX, XXXXXX XXXXX. Rumah sakit ini terbilang rumah sakit baru karena mulai beroperasi secara menyeluruh pada tanggal 1 Oktober

2021. Karena Xxx Xxx XXXXXXXX merupakan rumah sakit yang baru beroperasi sehingga pelayanan yang diberikan masih banyak kekurangan dan banyaknya ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan baik rawat inap ataupun rawat jalan, baik pelayanan secara medis maupun non medis terutama bagian penyelesaian administrasi.

Menurut Marzuki (2016:2) Seiring dengan perkembangan negara dan rakyat Indonesia, Rumah Sakit di Indonesia pun semakin lama semakin berkembang. Perkembangan Rumah Sakit tersebut bukan hanya penambahan jumlah staff karyawan dan jumlah Rumah Sakit lainnya tetapi juga peningkatan pelayanan kesehatan yang menjadi lebih lengkap dan memuaskan baik dari segi pelayanan secara medis maupun secara umum. Rumah Sakit merupakan salah satu perusahaan jasa dimana perusahaan jasa ini adalah perusahaan jasa yang memasarkan produk tidak nyata. Rumah sakit adalah suatu lembaga yang padat karya karena Rumah Sakit bergerak dibidang yang melibatkan cukup banyak tenaga, seperti tenaga medis dan tenaga non medis, Rumah Sakit juga suatu lembaga yang padat modal dan teknologi karena Rumah Sakit harus didukung dengan investasi yang besar untuk pengadaan fasilitas pelayanan seperti bangunan, alat-alat kedokteran yang canggih, persediaan obat-obatan yang memadai, tenaga Dokter Umum dan Dokter Spesialis dan fasilitas penunjang lainnya seperti kendaraan dan peralatan rumah sakit. Rumah Sakit juga merupakan lembaga yang padat waktu karena Rumah Sakit memberikan pelayanan yang berlangsung selama 24 jam sehari tanpa libur.

Dengan lingkup pelayanan yang begitu luas, untuk menjalankan kegiatannya Rumah Sakit membutuhkan suatu sistem pengolahan data informasi yang mendukungnya. Salah satunya sistem informasi akuntansi, memberikan kemudahan bagi rumah sakit untuk menjalankan kegiatannya dengan efisien dan efektif dan pada akhirnya akan meningkatkan pengendalian intern pada pelayanan rawat inap dirumah sakit tersebut. Kesalahan atau keterlambatan yang paling sering terjadi adalah kesalahan dalam pencatatan dan pemasukan data pasien ataupun pemeriksaan penunjang serta obat-obatan yang digunakan pasien sehingga seringnya terjadi antrian pada saat transaksi pembayaran dikarenakan

keterlambatan perhitungan yang menyebabkan pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen yang kurang memadai. Dengan adanya sistem informasi yang baik diharapkan data yang masuk dan keluar dapat diproses dengan baik khususnya pada kegiatan rawat inap. Dalam pelayanan rawat inap prosedur harus disusun sebaik mungkin sehingga akan terlihat jelas langkah-langkah dari semua aktivitas dimulai dari prosedur pendaftaran pasien, prosedur tindakan perawatan rawat inap, prosedur pembiayaan pasien, hingga prosedur pasien pulang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Hutahean dkk (2020) mengenai analisis sistem informasi akuntansi pelayanan jasa rawat jalan dan rawat inap pada rumah sakit umum mitra sejati medan diantaranya pada rumah sakit umum mitra sejati medan, sistem pengolahan data yang diterapkan sudah menggunakan sistem komputerisasi. Tetapi sistem pengolahan data pasien di rumah sakit belum berjalan secara efektif. Hal ini diakibatkan masih terjadi kesalahan penginputan/pemasukan data pasien di rumah sakit. Selain itu yang menjadi penyebabnya adalah fasilitas komputerisasi masih belum memadai atau masih sederhana. Dalam penggunaan fasilitas atau komputerisasi sumberdaya manusia belum dapat dikatakan berjalan dengan baik dan efektif. Sistem pengendalian intern rumah sakit umum mitra sejati medan belum cukup baik yaitu memiliki pemisahan tugas dalam pendaftaran pasien rawat jalan dan rawat inap dengan karyawan/petugas yang berada tetapi diloket yang sama, sehingga menimbulkan antrian bagi pasien dalam proses pendaftaran rawat jalan dan rawat inap.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Eriansyah dkk (2020) mengenai analisis sistem informasi akuntansi pada pelayanan pasien badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) pada badan layanan umum daerah (BLUD) rumah sakit umum menunjukkan bahwa hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa sistem informasi akuntansi pelayanan pasien BPJS di Rumah Sakit Jampangkulon sudah berjalan cukup baik, hal ini ditandai oleh struktur organisasi yang memisahkan fungsi, tugas, tanggungjawab dan kewenangan masing-masing, Kelengkapan dokumen- dokumen dan bukti transaksi yang resmi, dan setiap dokumen harus diotorisasi dari fungsi lain yang terkait. Dengan demikian kemungkinan kecil terjadi penyalahgunaan dokumen- dokumen tersebut. Catatan akuntansi yang

digunakan untuk mendukung sistem pelayanan kesehatan pasien BPJS berupa program Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) dan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Adanya bagian verifikasi atas pelayanan pasien BPJS yaitu dari bagian penagihan, administrasi dan akuntansi. Prosedur yang digunakan Rumah Sakit Jampangkulon dapat dikatakan cukup efektif, karena bagian-bagian yang terlibat seperti bagian penerimaan pasien, rekam medis, akuntansi dan keuangan telah dijalankan secara prosedural dengan baik oleh setiap komponen yang ada di rumah sakit Jampangkulon. Melalui standar prosedur yang telah diterapkan dengan jelas dikemukakan semua tahapan, aspek dan proses penyelenggaraan pelayanan berdasarkan tindakan, penyakit sampai pada penggunaan dan bagian-bagian yang terlibat. Sedangkan efektivitas dari sistem informasi akuntansi pelayanan pasien BPJS yang ada di Rumah Sakit Jampangkulon dapat dikatakan efektif, karena sudah memenuhi unsur-unsur dari sistem informasi akuntansi yaitu SDM (Sumber Daya Manusia), formulir/dokumen, prosedur kerja dan catatan keuangan yang digunakan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Khainnudin dkk (2020) mengenai analisis kualitas pelayanan publik rawat inap pada badan layanan umum rumah sakit umum Daerah Kota Subulussalami. Kualitas pelayanan publik pada unit rawat inap RSUD Kota Subulussalam tergolong pada kategori baik. Bukti fisik kebersihan ruangan cukup baik, kepercayaan terhadap pelayanan cukup baik, ketanggapan cukup baik, kompetensi tenaga kesehatan cukup baik, kesopanan cukup baik, keamanan cukup dan upaya tenaga kesehatan untuk memahami penyakit pasien juga cukup baik. Tetapi masih ada unsur pelayanan yang kurang baik, yaitu ketersediaan fasilitas yang kurang baik, kurang informasi/jujur dalam perhitungan biaya, serta komunikasi yang tidak bagus. Untuk meningkatkan pelayanan maka perlu dilakukan perbaikan terhadap fasilitas, memperbaiki prosedur perhitungan biaya pengobatan, menyediakan sumber informasi yang dapat memudahkan pasien untuk mengetahui jenis layanan yang terdapat pada rumah sakit. Disamping itu tenaga kesehatan perlu melakukan komunikasi dengan mengungkapkan bahasa yang tidak dimengerti oleh pasien atau keluarganya, serta menjalin komunikasi yang harmonis dengan

pasien dan keluarganya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas dan mengingat rumah sakit ini baru berdiri, serta dengan mempertimbangkan banyaknya komplainan pasien rawat inap atau rawat jalan. Sehingga peneliti termotivasi dan tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “**Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pada Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan di XXX XXX XXXXXXXXX**”

1.2. Identifikasi Masalah

1. Adanya persaingan dalam bidang jasa kesehatan membuat setiap perusahaan harus meningkatkan sumber daya manusia agar dapat mencapai tujuan perusahaan.
2. Adanya ketidak sesuaian penerapan sistem informasi akuntansi.
3. Adanya kesalahan dalam penjelasan informasi terkait pelayanan rawat inap.

1.3. Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya menggunakan satu variabel yaitu sistem informasi akuntansi.
2. Perusahaan yang dipilih sebagai sampel adalah Xxx Xxx XXXXXXXXX 2021.

1.4. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan sistem informasi akuntansi pada pelayanan rawat inap dan rawat jalan di Xxx Xxx XXXXXXXXX?
2. Bagaimana penyelesaian dari komplain pelayanan rawat inap dan rawat jalan sesuai dengan sistem informasi akuntansi di Xxx Xxx XXXXXXXXX?

1.5. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui penerapan sistem informasi akuntansi pada pelayanan rawat inap dan rawat jalan di Xxx Xxx XXXXXXXXX!
2. Mengetahui penyelesaian dari komplain pelayanan rawat inap dan rawat jalan sesuai dengan sistem informasi akuntansi di Xxx Xxx XXXXXXXXX!

1.6. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penulis dapat menambah ilmu pengetahuan dalam memahami penerapan sistem informasi akuntansi pada pelayanan rawat inap di Xxx Xxx XXXXXXXX.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk perusahaan sekaligus menjadi bahan pertimbangan dalam menerapkan sistem informasi akuntansi pada pelayanan rawat inap dan rawat jalan.

3. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan informasi dalam pengembangan penelitian yang lebih baik terkait penerapan sistem informasi akuntansi pada pelayanan rawat inap dan rawat jalan.

1.7. Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan landasan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi, penelitian terdahulu yang sejenis dan kerangka penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan secara lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini juga saran yang berisi masukan untuk pihak objek penelitian

DAFTAR PUSTAKA

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

