

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Sistem Informasi Manajemen**

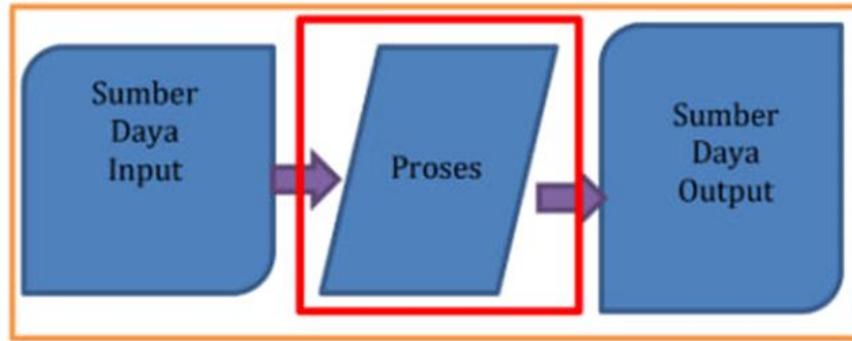
Didalam suatu perusahaan diperlukan adanya Sistem Informasi Manajemen yang akurat, tepat, dan cepat agar perusahaan dapat tumbuh dan berkembang. Untuk mengetahui lebih dalam mengenai sistem informasi manajemen, kita perlu tahu pengertian sistem informasi itu sendiri. Sistem informasi manajemen berfungsi untuk melayani berbagai kebutuhan informasi dari berbagai tingkatan manajemen dalam pengambilan keputusan. Aturan umum yang berlaku adalah semakin tinggi kualitas informasi yang tersedia bagi para pembuat keputusan, maka semakin baik keputusan yang dihasilkan.

##### **1. Pengertian Sistem**

Pengertian sistem adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan yang disusun sesuai dengan suatu skema yang menyeluruh, untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari suatu organisasi. Jadi berdasarkan pada pengertian di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa sistem adalah satu kesatuan yang terdiri dari komponen-komponen yang saling berkaitan satu sama lain dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan (Iskandar, 2019:115).

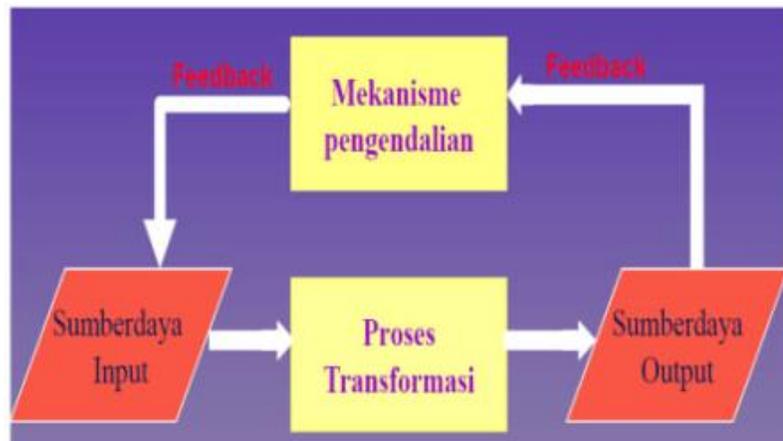
Sistem memiliki pendekatan yang ditekankan dalam sebuah prosedur jaringan kerja secara saling hubung, mengelompok serta bekerja bersama untuk mendapatkan pencapaian sasaran yang diinginkan. Dalam prosedur terdapat instruksi dengan tahapan-tahapan yang berurutan dimana apa (*what*) yang dikerjakan, Siapa (*who*) yang melakukan pekerjaan, Kapan (*when*) pengerjaannya dan bagaimana (*how*) cara kerjanya. Pendekatan lebih menekankan pada bagian komponen dengan artian bahwa sistem merupakan interaksi dari kumpulan elemen dalam suatu tujuan yang dicapai. (Prehanto, 2020:3)

Prinsipnya dalam pengelompokan sistem menjadi dua bagian dimana yang pertama sistem terbuka dan sistem tertutup. Sistem terbuka merupakan hubungan proses sistem dengan lingkungan melalui arus sumber daya. seperti pada gambar 2.1 berikut:



**Gambar 2.1. Sistem Terbuka**  
 Sumber : Prehanto (2020:4)

Sistem tertutup adalah sistem yang tidak dipengaruhi oleh pihak luar dengan mekanisme pengendalian dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 2.2. Sistem Tertutup**  
 Sumber : Prehanto (2020:4)

## 2. Pengertian Informasi

Secara umum pengertian informasi adalah sekumpulan data atau fakta yang telah diproses dan dikelola sedemikian rupa sehingga menjadi sesuatu yang mudah dimengerti dan bermanfaat bagi penerimanya. Dari definisi dapat dipahami bahwa kata informasi mengandung arti yang berbeda dengan kata data. Data adalah suatu fakta yang masih sifatnya mentah atau belum diolah, setelah mengalami proses atau diolah maka data itu bismenjadi suatu informasi yang bermanfaat dan bisa digunakan untuk keperluan tertentu. (Gintin, dkk., 2022:4)

Abdur, dkk., (2019:14) Berpendapat Bahwa Informasi adalah salah satu alat untuk menentukan sikap dan juga merupakan elemen penting dalam menyusun sebuah konsep, gagasan dan menentukan sebuah keputusan kualitas dari suatu informasi tergantung dari tiga hal, yaitu:

- a. Akurat Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan, akurat harus mencerminkan maksud dan penyampaiannya harus akurat, dari sumber sampai penerima informasi.
- b. Tepat waktu Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah berlalu tidak akan mempunyai nilai lagi karena informasi merupakan landasan diadakannya pengambilan keputusan.
- c. Informasi harus mempunyai manfaat bagi pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang yang berbeda

Karakteristik informasi yang berguna menurut Supadminingsih (2020:10). adalah *relevance*, *timeliness*, *accuracy*, *completeness* dan *summarization*. Penjelasan dari karakteristik informasi tersebut adalah sebagai berikut :

a. *Relevance* (Relevan)

Relevan dapat berarti sesuai dengan hal yang dimaksud atau diperlukan. Oleh karena itu, isi dari sebuah laporan atau dokumen harus menyajikan suatu tujuan yaitu memenuhi kebutuhan pengguna informasi. Oleh karena itu, sistem informasi harus menyajikan data yang relevan dalam laporannya.

b. *Timeliness* (Tepat Waktu)

Informasi yang berguna adalah informasi yang digunakan tepat pada waktunya.

c. *Accuracy* (Akurat)

Informasi harus bebas dari kesalahan yang bersifat material. Material dalam hal ini dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang bersifat penting dan dapat mengakibatkan perubahan atas pertimbangan seseorang yang meletakkan kepercayaan terhadap informasi tersebut.

d. *Completeness* (Kelengkapan)

Informasi yang disajikan untuk pengambilan keputusan harus lengkap, dalam arti tidak ada informasi penting yang terlewatkan atau hilang. Sebagai contoh, suatu

laporan harus menyediakan semua perhitungan yang diperlukan dan menyajikan pesan yang jelas dan tegas.

e. *Summarization* (Keringkasan)

Informasi harus dikumpulkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Manajer pada tingkat yang lebih rendah umumnya memerlukan informasi yang rinci sedangkan pada tingkat manajemen puncak cenderung memerlukan informasi yang ringkas.

Jadi dapat disimpulkan bahwa informasi adalah hasil dari pengolahan data yang melalui beberapa proses sehingga dapat membantu para pengguna dalam membuat dan mengambil keputusan. Informasi yang dihasilkan dapat dikatakan bermanfaat bagi para penggunanya jika informasi tersebut relevan, tepat waktu, akurat, dan lengkap sehingga hasil keputusan yang diambil untuk memecahkan suatu masalah merupakan suatu keputusan yang tepat.

### **3. Pengertian Manajemen**

Salehah (2020:33) Manajemen berasal dari bahasa latin, yaitu dari asal kata manus yang berarti tangan dan *agree* yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabung menjadi managere yang artinya menangani. Managere diterjemahkan ke bahasa inggris *to manage* (kata kerja), *management* (kata benda), dan *manager* untuk orang yang melakukannya. *Management* diterjemahkan ke bahasa Indonesia menjadi manajemen (pengelolaan).

Manajemen dalam arti luas adalah perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan (P3) sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Manajemen dalam arti sempit contohnya adalah manajemen sekolah atau madrasah yang meliputi: perencanaan program, pelaksanaan program, kepemimpinan kepala sekolah atau madrasah, pengawasan, evaluasi dan sistem informasi sekolah atau madrasah.

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa manajemen adalah suatu ilmu, seni dan proses kegiatan yang dilakukan dalam upaya mencapai tujuan bersama dengan mengelola sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal melalui kerjasama antar anggota organisasi

#### 4. Pengetian Sistem Informasi Manajemen

Jauhari (2021:191) Perkembangan sistem informasi manajemen telah menyebabkan terjadinya perubahan yang cukup signifikan dalam pola pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajemen baik pada tingkat operasional maupun pimpinan pada semua jenjang. Perkembangan ini juga telah menyebabkan perubahan. Perubahan peran dari para manajer dalam pengambilan keputusan, mereka dituntut untuk selalu memperoleh informasi yang paling akurat yang dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengawasan, merupakan kegiatan manajerial yang pada hakikatnya merupakan proses pengambilan keputusan dan semua kegiatan tersebut membutuhkan informasi. Informasi yang dibutuhkan oleh para manajer, termasuk pengelola, disediakan oleh suatu sistem informasi manajemen (SIM) yaitu suatu sistem yang menyediakan informasi untuk manajer secara teratur. Informasi ini dimanfaatkan sebagai dasar untuk melakukan pemantauan dan penilaian kegiatan serta hasil yang ingin dicapai.

Dalam penerapan sistem informasi manajemen dapat diterapkan dalam berbagai bidang ekonomi, bisnis hingga sosial seperti akuntansi, akademik, manajemen persediaan dan sebagainya. Berikut beberapa contoh dalam penerapan sistem informasi manajemen (Rini dan Dhanar, 2021:12)

##### a. *Enterprise Resource Planning (ERP)*

ERP adalah sebuah sistem manajemen bisnis yang memudahkan dalam pengelolaan bisnis secara terintegrasi. Sistem ini memiliki konsep untuk merencanakan dan mengelola sumber daya perusahaan yang terdiri dari manusia, dana, mesin, suku cadang, material, waktu, dan kapasitas yang berpengaruh luas mulai dari manajemen paling atas (*top management*) hingga bagian operasional di sebuah perusahaan. ERP biasanya digunakan oleh perusahaan dalam mengelola manajemen dan melakukan pengawasan yang saling terintegrasi terhadap unit bidang kerja yang ada didalam perusahaan, misalnya bidang Keuangan, Pemasaran, Sumber Daya Manusia, Pengelolaan Persediaan dan Operasional, seperti pada Gambar 2.1.

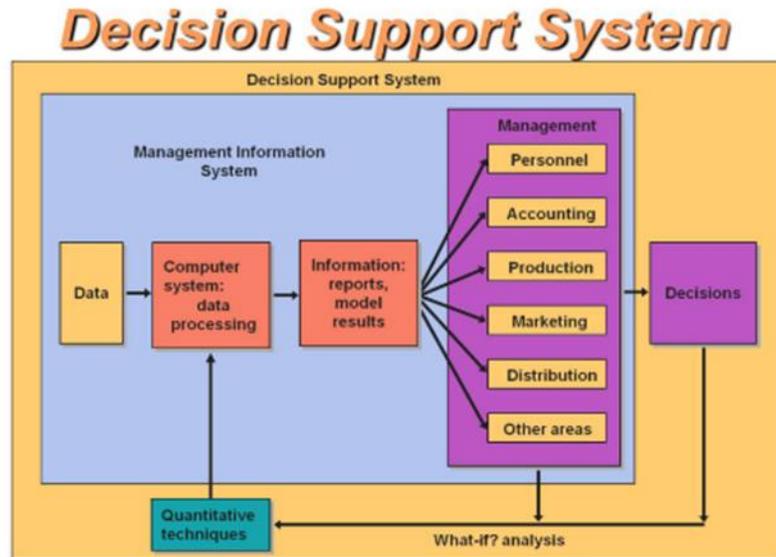


**Gambar 2.3. Enterprise Resource Planning (ERP)**

Sumber : Rini dan Dhanar (2021:12)

b. *Decision Support System (DSS)*

DSS adalah sistem informasi berbasis komputer yang biasa digunakan sebagai pengambil keputusan, sistem ini menggunakan model keputusan dan database khusus untuk membantu proses pengambilan keputusan bagi manajerial hingga *end users*. DSS dapat membantu para manajer dalam mengambil keputusan dengan cara mengamati lingkungan dalam perusahaan. Contoh: sistem untuk menentukan kelayakan kredit pada Bank Mandiri, sistem untuk menentukan kelayakan mendapatkan beasiswa. Rini dan Dhanar (2021:13)



**Gambar 2.4. Decision Support System (DSS)**

Sumber : Rini dan Dhanar (2021:13)

## 5. Unsur- Unsur Sistem Informasi Manajemen

Frisdayanti (2019:65) Komponen dalam sebuah informasi manajemen yang terintegrasi dalam sebuah sistem yang bekerja secara harmonis dalam rangka menghasilkan informasi yang dapat diandalkan oleh para pemakai. Dalam konsep sistem informasi manajemen yang harus diintegrasikan adalah semua unsur dan subunsur yang terkait dalam membentuk suatu sistem informasi manajemen yang berkualitas. Unsur-unsur tersebut juga disebut sebagai komponen sistem informasi akuntansi yang terdiri dari *hardware*, *software*, *brainware*, prosedur, *database* dan jaringan komunikasi. Adapun komponen sistem informasi manajemen yaitu;

- a. *Hardware* (perangkat keras), peralatan fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukkan, memproses, menyimpan, dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi.
- b. *Software* (perangkat lunak), kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan komputer atau aplikasi tertentu pada computer.
- c. *Brainware*, sumber daya manusia yaitu bagian terpenting dari komponen sistem informasi manajemen.
- d. Prosedur yaitu rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama

- e. Basis data yaitu suatu pengorganisasian sekumpulan data yang saling terkait sehingga memudahkan proses pencarian informasi.
- f. Jaringan komputer dan komunikasi data.

Sistem mengandung arti unsur keterkaitan antar komponen-komponen, sedangkan sistem informasi mengandung arti kumpulan komponen-komponen dalam perusahaan atau organisasi dalam rangka menghasilkan proses penciptaan dan pengaliran informasi. Sehingga dalam sistem informasi manajemen dibutuhkan keseimbangan antar komponen- komponen dalam menghasilkan suatu sistem informasi sesuai dengan kebutuhannya. Sistem informasi manajemen ini juga dapat dianalogikan sebagai unsur permintaan dan penawaran seperti dalam ilmu ekonomi. Sisi permintaan merupakan permintaan akan sarana pengolahan data informasi secara cepat, akurat, detail dan relevan, sementara di sisi penawaran berupa produk-produk teknologi informasi dalam memenuhi kebutuhan akan informasi seperti software dan hardware.

Keseimbangan dalam sisi permintaan dan penawaran sangat penting bagi perusahaan atau organisasi. Dimana kebutuhan perusahaan atau organisasi akan teknologi informasi sangat beragam tergantung dari jenis dan karakteristik dari perusahaan atau organisasi masing-masing. Suatu sistem informasi yang baik belum tentu harus dimiliki dengan produk-produk teknologi yang canggih, misalnya perusahaan pengrajin dengan omset milyaran rupiah, akan tetapi berbeda dengan perusahaan manufaktur seperti perakitan mobil yang membutuhkan perangkat produk-produk teknologi canggih dalam memproses produksinya.

## **6. Tujuan dan Fungsi Sistem Informasi Manajemen**

Frisdayanti (2019:64) menyatakan bahwa sistem informasi manajemen merupakan kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang diperlukan oleh manajemen dalam proses pengambilan keputusan saat melaksanakan fungsinya.

Hambali (2021:132) Menjelaskan fungsi sistem informasi manajemen, beberapa kegunaan atau fungsi sistem informasi antara lain sebagai berikut:

- a. Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya prantara sistem informasi.

- b. Menjamin tersediannya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
- c. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif
- d. Mengidentifikasi kebutuhankebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi.
- e. Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi.
- f. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru.
- g. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.
- h. Organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengolah transaksi, mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan.
- i. Bank menggunakan sistem informasi untuk mengolah cek-cek nasabah dan membuat berbagai laporan rekening koran dan transaksi yang terjadi.
- j. Perusahaan menggunakan sistem informasi untuk mempertahankan persediaan pada tingkat paling rendah agar konsisten dengan dengan jenis barang yang tersedia.
- k. Sistem informasi manajemen untuk pendukung pengambilan keputusan.
- l. Sistem informasi manajemen berdasarkan Aktivitas atau Kegiatan manajemen.
- m. Sistem informasi untuk pengendalian operasional.
- n. Sistem informasi untuk pengendalian manajemen
- o. Sistem informasi untuk perencanaan strategik.
- p. Sistem informasi manajemen berdasarkan fungsi organisasi.

## **7. Manfaat Sistem Informasi Manajemen**

Adapun yang menjadi manfaat dari sistem informasi di suatu manajemen adalah:

1. Sebagai dasar untuk melihat momentum dan membaca peluang pasar yang ekonomis berkaitan dengan sistem informasi berbasis teknologi komputerisasi.

2. Sebagai media untuk menjamin dan meningkatkan kualitas, kualifikasi, dan keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pemanfaatan sistem informasi di suatu manajemen.
3. Data yang dibutuhkan menjadi mudah untuk didapatkan dan diakses. Kualitas data yang disajikan juga akurat dan tepat waktu. Pengguna tidak perlu terdaftar di sistem informasi jika hanya memerlukan data yang sifatnya umum.
4. Menjadi dasar untuk melakukan perencanaan pengembangan demi perjalanan perusahaan yang lebih baik dan lebih meningkat lagi.
5. Memudahkan proses analisis kebijakan-kebijakan program yang telah dijalankan dan terlaksana. Sehingga dapat diidentifikasi kebutuhan guna mendukung perjalanan sistem informasi. ( Sudirman, dkk., 2020:33)

### **2.1.2. Rumah Sakit**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Klasifikasi Rumah Sakit adalah pengelompokan kelas Rumah Sakit berdasarkan kemampuan pelayanan, fasilitas kesehatan, sarana penunjang, dan sumber daya manusia.

Rumah Sakit adalah institusi kesehatan professional yang pelayanannya diselenggarakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli lainnya. Di dalam Rumah Sakit terdapat banyak aktivitas dan kegiatan yang berlangsung secara berkaitan (Supadiningsih, 2020:28). Kegiatan-kegiatan tersebut menjadi bagian dari tugas serta fungsi Rumah Sakit, yaitu:

1. Memberi pelayanan medis
2. Memberi pelayanan penunjang medis
3. Memberi pelayanan kedokteran
4. Memberi pelayanan medis khusus
5. Memberi pelayanan rujukan kesehatan
6. Memberi pelayanan kedokteran gigi
7. Memberi pelayanan social

8. Memberi penyuluhan kesehatan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Kewajiban Rumah Sakit menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) huruf e dilaksanakan dengan menyediakan pelayanan rawat inap kelas standar yang diperuntukan bagi peserta jaminan kesehatan penerima bantuan iuran sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban Rumah Sakit melaksanakan fungsi sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) huruf f dilaksanakan melalui:

1. Memberikan pelayanan kesehatan Pasien tidak mampu atau miskin.
2. Pelayanan gawat darurat tanpa meminta uang muka.
3. Penyediaan ambulan gratis.
4. Pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa.
5. Bakti sosial bagi misi kemanusiaan
6. Melakukan upaya promosi kesehatan melalui komunikasi, informasi, dan edukasi.

Ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021, rumah sakit harus menyediakan rawat inap BPJS Kelas Standar yakni 60% bagi RS milik pemerintah dan 40% bagi rumah sakit swasta. Berikut ini adalah hasil dari Klasifikasi dan Jumlah Rumah Sakit dikota Bogor:

**Tabel 2. 1. Klasifikasi dan Jumlah Rumah Sakit di Kota Bogor**

NO.	Kode	Nama Rumah Sakit	Jenis	Tipe	Alamat
1.	3271046	RS dr. H. Marzoeki Mahdi	RS Jiwa	A	Jalan Dr. Sumeru No.114, Menteng, Kec. Bogor Barat, Kota Bogor, Jawa Barat 16112
2.	3271104	RSUD Kota Bogor	RSUD	B	Jalan Dr. Sumeru No.120, Menteng, Kec. Bogor Barat, Kota Bogor, Jawa Barat 16112
3.	3271013	RSU PMI Bogor	RSU	B	Jalan Raya Pajajaran No.80, Tegallega, Kec. Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16143
4.	3271115	RS Hermina Bogor	RS	B	Jalan Ring Road Taman Yasmin No.23, Curugmekar, Kec. Bogor Barat, Kota Bogor, Jawa Barat 16113
5.	3201243	RSIA Sawojajar	RSIA	C	Jalan Sawojajar No.9, Pabaton, Kec. Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16121
6.	3271162	RSIA Pasutri Bogor	RSIA	C	Jalan Merak No.3, Tanahsareal, Kec. Tanah Sereal, Kota Bogor, Jawa Barat 16161

7.	3271072	RSU Azra Bogor	RSU	C	Jalan Raya Pajajaran No.219, Bantarjati, Kec. Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat 16153
8.	3271126	RSU Bogor Medical Centre	RSU	C	Jalan Pajajaran Indah V No.97, Baranangsiang, Kec. Bogor Timur, Kota Bogor, Jawa Barat 16143
9.	3201218	RSU Islam Bogor	RSU	C	Jalan Perdana Raya No.22, Kedungbadak, Kec. Tanah Sereal, Kota Bogor, Jawa Barat 16710
10.	3201240	RSU Juliana	RSU	C	Jalan Raya Tajur No.75, Tajur, Kec. Bogor Timur, Kota Bogor, Jawa Barat 16134
11.	3201236	RSU Medika Dramaga	RSU	C	Jalan Raya Dramaga No.7, Margajaya, Kec. Bogor Barat, Kota Bogor, Jawa Barat 16116
12.	3271161	RSU Melania	RSU	C	Jalan Pahlawan No.91, Bondongan, Kec. Bogor Selatan, Kota Bogor, Jawa Barat 16131
13.	3271164	RSU Mulia Pajajaran	RSU	C	Jalan Raya Pajajaran No.119, Bantarjati, Kec. Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat 16153
14.	3271024	RSU Salak	RSU	C	Jalan Jend. Sudirman No.8, Sempur, Kec. Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16121
15.	3201241	RSU Ummi	RSU	C	Jalan Empang II No.2, Empang, Kec. Bogor Selatan, Kota Bogor, Jawa Barat 16132
16.	3271163	RSU Vania	RSU	C	Jalan Siliwangi No.11, Sukasari, Kec. Bogor Timur, Kota Bogor, Jawa Barat 16142
17.	3271166	RSU Bhayangkara Bogor	RSU	D	Jalan Kapten Muslihat No.18, Paledang, Kec. Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16124

Sumber : Kemkes.go.id (2023)

Beberapa tipe rumah sakit yang berada di kota bogor adalah sebagai berikut :

#### 1. Rumah Sakit Umum Kelas A

Untuk rumah sakit kelas A harus memiliki fasilitas dan kemampuan pelayanan medik, paling sedikit 4 medik spesialis dasar, 5 spesialis penunjang medik, 12 medik spesialis lain, dan 13 medik subspecialis. Selain itu, peralatan radiologi dan kedokteran nuklir harus memenuhi standar sesuai dengan ketentuan undang-undang. Pasien bisa menikmati layanan pelayanan medik umum. Pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan spesialis penunjang medik, pelayanan medik spesialis lain. Pelayanan medik spesialis gigi mulut, pelayanan medik subspecialis, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik, dan pelayanan penunjang non klinik.

#### 2. Rumah Sakit Umum Kelas B.

Untuk rumah sakit kelas B, disediakan fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 spesialis dasar, 4 spesialis penunjang medik, 8 spesialis lainnya, dan 2 subspecialis dasar. Masyarakat bisa mendapatkan fasilitas seperti pelayanan medik umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan spesialis penunjang medik, pelayanan medik spesialis lain. Kemudian pelayanan medik spesialis gigi mulut, pelayanan medik subspecialis, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik, serta pelayanan penunjang non klinik.

### 3. Rumah Sakit Umum Kelas C.

Rumah sakit umum kelas C lebih membatasi pelayanan mediknya, yang mana paling sedikit menyediakan 4 medik spesialis dasar dan 4 spesialis penunjang medik. Masyarakat bisa menikmati pelayanan medik umum, gawat darurat, medik spesialis dasar, spesialis penunjang medik. Kemudian medik spesialis gigi mulut, keperawatan dan kebidanan, serta pelayanan penunjang klinik dan non klinik.

### 4. Rumah Sakit Umum Kelas D.

Pada rumah sakit umum kelas D sedikitnya tersedia 2 pelayanan medik spesialis dasar, dengan fasilitas dan kemampuan pelayanan. Meliputi pelayanan medik umum, gawat darurat, medik spesialis dasar, keperawatan dan kebidanan, serta pelayanan penunjang klinik dan non klinik. Rumah sakit umum memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Sedangkan rumah sakit khusus memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau jenis penyakit tertentu berdasarkan ilmu, golongan umur, organ atau jenis penyakit.

Supadiningsih (2020:29). menjelaskan Rumah Sakit merupakan suatu tempat yang menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi.

Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Pasutri Bogor, disebutkan bahwa tugas pokok Rumah Sakit adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan upaya penyembuhan, pemulihan, peningkatan, pencegahan, pelayanan rujukan, penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, RSIA Pasutri Bogor mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan teknis bidang pelayanan kesehatan

2. Pelayanan penunjang dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang pelayanan kesehatan
3. Penyusunan rencana dan program, monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang pelayanan kesehatan
4. Pelayanan medik
5. Pelayanan penunjang medik
6. Pelayanan keperawatan
7. Pelayanan rujukan
8. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat
9. Pengelolaan keuangan dan akuntansi
10. Pengelolaan urusan kepegawaian, hukum, hubungan masyarakat, organisasi dan tatalaksana, serta rumah tangga, perlengkapan dan umum.

### **2.1.3. Pelayanan**

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedang Menurut Suandi (2019:14) pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayan

Pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut. karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Intangible* (Tidak Terwujud)

Suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.

2. *Inseparability* (Tidak Dapat Dipisahkan)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. *Variability* (Bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

4. *Perishability* (Tidak Tahan Lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan mempunyai Tugas pokok memberikan pelayanan kesehatan kepada pejabat, pegawai di lingkungan Kementerian Kesehatan serta masyarakat sekitar.

Fungsi Unit Pelayanan Kesehatan yaitu menyelenggarakan:

- 1 Pelaksanaan pelayanan medis
- 2 Pelaksanaan pelayanan Gawat Darurat
- 3 Pelaksanaan pelayanan laboratorium
- 4 Pelaksanaan pelayanan radiologi
- 5 Pelaksanaan pelayanan fisioterapi
- 6 Pelaksanaan urusan sumber daya manusia dan administrasi umum

#### **2.1.4. Rawat Inap**

Pengertian pelayanan pasien rawat inap adalah salah satu bentuk proses pengobatan atau rehabilitasi oleh tenaga pelayanan kesehatan profesional pada pasien yang menderita suatu penyakit tertentu, dengan cara di inapkan di ruang rawat inap tertentu sesuai dengan jenis penyakit yang dialaminya. Fasilitas Rawat inap disediakan dan dijalankan secara sistematis oleh tenaga medis dan nonmedis, disediakan oleh pihak penyedia pelayanan kesehatan (klinik, rumah sakit, puskesmas)

Menurut *American Hospital Association* di tahun 1978 Rawat Inap adalah suatu institusi yang fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan kepada pasien untuk diagnostik dan terapeutik serta berbagai penyakit dan masalah kesehatan, baik yang bersifat bedah maupun non bedah.

Rawat inap adalah suatu bentuk pelayanan kesehatan kedokteran intensif (*hospitalization*) yang diselenggarakan oleh rumah sakit, baik rumah sakit umum maupun rumah sakit bersalin. Rawat inap (opname) adalah istilah yang berarti proses perawatan pasien oleh tenaga kesehatan profesional akibat penyakit tertentu, di mana pasien diinapkan di suatu ruangan di rumah sakit. Ruang rawat inap adalah ruang tempat pasien dirawat dan pasien tersebut harus mendapatkan perawatan intensif oleh dokter dan tenaga kesehatan lain yang merawatnya.

Rumah sakit sebagai penyelenggara kesehatan bagi masyarakat tentunya memerlukan biaya operasional yang diperoleh dari operasional rumah sakit. Dalam bidang keuangan yang dipimpin oleh seorang kepala bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Rumah Sakit yang mempunyai tugas merencanakan operasional, mengelola, mengoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi, mengawasi dan melaporkan penyelenggaraan kegiatan di Bidang Keuangan yang meliputi perbendaharaan dan penyusunan Anggaran dan Akuntansi berupaya untuk mendapatkan pemasukan dari jumlah pelayanan rawat jalan, IGD dan rawat inap sebagai bagian dari pelayanan jasa di Rumah Sakit (Anditaa, dkk., 2019:373).

Rawat inap adalah pelayan pasien untuk observasi diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis dan upaya pelayanan kesehatan lainnya dengan menginap di rumah sakit. Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 20 Tahun 2006 Tentang Retribusi Penyelenggaraan Kesehatan, Pelayanan Rawat Inap adalah pelayanan kepada pasien untuk observasi, perawatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan atau kesehatan lainnya dengan menempati tempat tidur. Pelayanan kesehatan rawat inap, terdiri atas :

1. Perawatan kelas I
2. Perawatan kelas II
3. Perawatan kelas III

Prosedur pelayanan obat rawat inap menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional adalah :

- 1 Peserta mendapatkan pelayanan medis atau tindakan medis di Fasilitas Kesehatan.
- 2 Dokter menuliskan resep obat sesuai dengan indikasi medis.
- 3 Peserta mengambil obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit atau apotek jejaring rumah sakit dengan membawa identitas dan bukti pelayanan yang diperlukan.
- 4 Apoteker melakukan verifikasi resep dan bukti pendukung lain.
- 5 Apoteker melakukan pengkajian resep, menyiapkan dan meyerahkan obat kepada Peserta disertai dengan pemberian informasi obat.
- 6 Peserta menandatangani bukti penerimaan obat.

#### **2.1.5. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)**

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Pengolahan data dan informasi rumah sakit harus dilakukan secara responsif, inovatif, efektif, efisien agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sistem informasi juga diperlukan untuk menghasilkan *value added* bagi pelanggan terutama dalam kemudahan mendapatkan informasi layanan yang disediakan. Dukungan informasi yang memadai dapat mengurangi ketidak pastian dan risiko pengambilan keputusan yang salah arah. Untuk memastikan bahwa data dapat diolah dengan baik sehingga menghasilkan informasi yang berguna, tepat dan akurat serta dapat diakses oleh semua pihak yang terlibat dalam penyediaan layanan kesehatan yang baik, dibutuhkan bantuan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dikenal dengan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS).

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sistem informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi Sistem informasi yang baik dapat meningkatkan kinerja rumah sakit. Dalam pelaksanaan kegiatannya SIM-RS ini dikuatkan dengan Undang-Undang Nomor 44

Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dimana dikatakan bahwa rumah sakit harus memberikan kemudahan dalam operasional serta harus dapat mengatasi kendala pelayanan pasien yang ada di rumah sakit.

Informasi merupakan aktivitas (*asset*) penting suatu rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pekerjaan. Oleh karena itu SIMRS bertujuan untuk mengintegrasikan sistem informasi dari berbagai subsistem dan mengolah informasi yang diperlukan sebagai pengambilan keputusan. Selain itu SIMRS merupakan sistem komputerisasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses bisnis layanan kesehatan dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk mendukung kinerja dan memperoleh informasi secara cepat, tepat dan akurat.

Pentingnya pemanfaat SIMRS membuat diperlukannya pembelajaran lebih lanjut tentang pelaksanaan dan pemanfaatan SIMRS di setiap lini pelayanan. Seorang sarjana administrasi rumah sakit diharapkan mampu mengenal dan memanfaatkan dengan baik SIMRS.

SIMRS adalah suatu proses pengumpulan, pengolahan dan penyajian data rumah sakit se-Indonesia, yang mencakup semua rumah sakit umum maupun khusus, baik yang dikelola secara publik maupun privat sebagaimana diatur dalam UU RI No. 44 Tahun 2009.

Sehingga SIMRS adalah suatu sistem informasi yang memiliki tugas menyiapkan informasi untuk kepentingan pelayanan rumah sakit, yang ditujukan untuk sistem informasi sendiri, dan subsistem pengembangan, operasional. Dimana dalam menjalankan sistem nya SIMRS ini memiliki struktur hirarki berupa supra sistem ( *input*, proses, *output*, balikan, dan kontrol) (Dewi, dkk., 2019:74).

SIMRS harus memiliki kemampuan komunikasi data dengan:

- a. Sistem Informasi Manajemen dan Akuntansi Barang Milik Negara (SIMAK BMN)
- b. Pelaporan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS)
- c. Indonesia Case Base Group's (INACBG's)
- d. Aplikasi lain yang dikembangkan oleh Pemerintah
- e. Sistem informasi manajemen fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.

### 2.1.6. Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran sejauh mana tingkat *output*, kebijakan dan prosedur dari perusahaan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Aryanti (2019:208) efektivitas pada dasarnya berasal dari kata efek dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan

Juliyanti dan Tommy (2021:685) Juga mengemukakan efektivitas adalah keadaan atau kemampuan suatu kerja yang dilaksanakan oleh manusia untuk memberikan yang diharapkan.

Efektivitas berhubungan dengan tingkat kebenaran atau keberhasilan dan kesalahan, semakin rendah tingkat kesalahan yang terjadi, tentu akan semakin mendekati ketepatan dalam pelaksanaan setiap aktivitas atau pekerjaan (tugas) yang dibebankan setiap orang.

Aspek-aspek efektivitas antara lain :

- 1 Aspek tugas atau fungsi yaitu lembaga perusahaan dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya, begitu juga suatu program pembelajaran dapat dikatakan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik.
- 2 Aspek rencana atau program adalah dengan rencana pembelajaran yang terprogram, apabila seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif.
- 3 Aspek ketentuan dan peraturan, dengan efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatannya. Jika aturan ini dilaksanakan dengan baik berarti ketentuan atau aturan telah berlaku secara efektif.

Aspek tujuan atau kondisi ideal yaitu suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai.

Pengendalian *intern* yang efektif selalu terikat dengan komponen-komponen pengendalian. Menurut Supadminingsih (2020:19) dalam menentukan efektivitas perusahaan dapat diukur melalui indikator-indikator berikut :

1. Ketepatan waktu  
Suatu yang dapat menentukan keberhasilan dan kegagalan suatu aktivitas perusahaan. Penggunaan waktu yang tepat menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.
2. Ketepatan perhitungan biaya  
Ketepatan dalam menentukan satuan-satuan biaya merupakan bagian dari pada efektivitas dalam artian tidak mengalami kekurangan dan kelebihan biaya.
3. Ketepatan dalam pengukuran  
Ketepatan dalam pengukuran yang telah ditetapkan sebelumnya merupakan gambaran daripada efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab dalam sebuah organisasi.
4. Ketepatan dalam menentukan pilihan  
Menentukan pilihan yang terbaik bukan hal yang mudah, manajemen harus menemukan pilihan yang terbaik diantara yang baik.
5. Ketepatan berpikir  
Ketepatan berpikir dapat melahirkan keefektifan sehingga kesuksesan yang senantiasa diharapkan dalam melakukan suatu bentuk kerjasama dapat memberikan hasil yang maksimal.
6. Ketepatan dalam melakukan perintah  
Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satunya dalam memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan.
7. Ketepatan dalam menentukan tujuan  
Tujuan yang ditetapkan secara tepat akan menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan terutama berorientasi kepada jangka panjang.
8. Ketepatan sasaran  
Penentuan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara individu maupun secara organisasi sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi.

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas pengendalian intern dapat dinilai dari sejauh mana manajemen melaksanakan pengendalian intern dapat dinilai dari sejauh mana manajemen melaksanakan aktivitas

pengelolaan keuangan perusahaan dengan ketepatan sasaran, perintah, biaya, dan waktu serta mengawasi kinerja karyawan agar tujuan pengendalian internal didalam perusahaan menjadi jelas. Efektivitas dalam perusahaan adalah sebagai suatu informasi dalam menilai tingkat keberhasilan manajemen melaksanakan rencana yang telah tersusun sesuai tujuan perusahaan dengan waktu yang seefisien mungkin.

### **2.1.7. Pengendalian Internal Pendapatan**

#### **1. Pengertian Pengendalian Internal**

Pengendalian internal merupakan rencana dan metode yang dilakukan oleh pihak *intern* perusahaan untuk mengendalikan pendapatan yang diperoleh dari aktivitas yang dilakukannya dalam suatu periode, dimana akan menghasilkan laporan keuangan yang handal mengenai pendapatan, efektif dan efisien serta tetap menaati peraturan-peraturan yang berlaku dalam memperoleh pendapatannya.

pengendalian internal adalah proses yang dijalankan untuk menyediakan jaminan yang memadai atas tujuan-tujuan pengendalian yang telah dicapai. Sebuah proses yang menyebar ke seluruh aktivitas pengoperasian perusahaan dan menjadi bagian integral dari aktivitas manajemen. sistem pengendalian internal adalah kebijakan dan prosedur yang telah dirancang untuk bisa memberikan manajemen kepastian yang layak bahwa perusahaan telah mencapai tujuan dan sasarannya. Kebijakan ini sering disebut sebagai pengendalian dan secara kolektif untuk membentuk pengendalian internal atas entitas tersebut. Sehingga dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal adalah suatu aktivitas berupa prosedur-prosedur yang dilakukan untuk memberikan keyakinan yang layak terhadap suatu kegiatan yang dilakukan agar tidak menyimpang dengan yang seharusnya (Natalia, 2020:173)

#### **2. Unsur-unsur Pengendalian Internal**

Suatu pengendalian internal yang baik dan memadai perlu adanya unsur- unsur yang berhubungan secara langsung dengan tujuan pengendalian tersebut. Unsur-unsur ini merupakan cara perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Unsur-unsur pengendalian internal yang dikemukakan oleh Supardiningsih (2020:23) terdiri dari 5 unsur yaitu :

- a. Lingkungan Pengendalian

- b. Penaksiran Resiko
- c. Aktivitas Pengendalian
- d. Informasi dan Komunikasi
- e. Pemantauan

Unsur-unsur di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Lingkungan Pengendalian

Lingkungan pengendalian menciptakan suasana pengendalian dalam suatu organisasi dan mempengaruhi kesadaran personil organisasi tentang pengendalian. Lingkungan pengendalian merupakan dasar untuk semua unsur pengendalian intern yang lain yang membentuk disiplin dan struktur serta mencerminkan sikap dan tindakan para pemilik dan manajer perusahaan mengenai pentingnya pengendalian intern perusahaan. Efektivitas unsur pengendalian intern sangat ditentukan oleh atmosfer yang diciptakan lingkungan pengendalian.

Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan pengendalian terdiri dari :

- 1) Integritas dan Nilai-Nilai Etika

Efektivitas struktur pengendalian intern bersumber dari dalam diri orang yang mendesain dan melaksanakannya. Struktur pengendalian intern yang memadai harus dijalankan oleh orang-orang yang menjunjung tinggi integritas dan memiliki nilai-nilai etika, agar tujuan pengendalian intern dapat terwujud, manajemen harus menjunjung tinggi integritas artinya harus mampu mewujudkan apa yang dikatakan atau apa yang telah menjadi komitmennya dan menjalankan aktivitas bisnisnya dengan mengacu pada nilai-nilai etika.

- 2) Komitmen Terhadap Kompetensi

Kompetensi merupakan pengetahuan dan kemampuan yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dari pekerjaan seseorang. Komitmen terhadap kompetensi mencakup pertimbangan manajemen dari tingkatan-tingkatan tersebut sehingga menghasilkan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan.

- 3) Dewan Komisaris atau Komite Audit

Dewan komisaris adalah wakil dari pemegang saham dalam perusahaan perseroan terbatas, yang berfungsi mengawasi pengelolaan perusahaan yang dilaksanakan oleh manajemen. Dewan ini berfungsi mengawasi pengelolaan perusahaan yang dilaksanakan oleh manajemen. Dengan demikian dewan komisaris yang aktif menjalankan fungsinya dapat menegah konsentrasi pengendalian internal yang terlalu banyak di tangan manajemen.

4) Falsafah Manajemen dan Gaya Operasi

Melalui kegiatannya manajemen menyediakan petunjuk-petunjuk yang jelas untuk melakukan pengendalian internal.

5) Struktur Organisasi

Struktur organisasi suatu satuan usaha membatasi garis tanggung jawab dan wewenang yang ada. Ini biasanya juga menghubungkan garis arus komunikasi.

6) Pelimpahan Wewenang dan tanggung Jawab

Pembagian wewenang dan tanggung jawab yang jelas bertujuan memberi kemudahan dalam pertanggung jawaban konsumsi sumber daya organisasi agar tujuan organisasi tercapai. Pembebanan wewenang yang terlalu berlebihan akan menimbulkan ketidak beresan dalam pelaksanaan wewenang tersebut.

7) Kebijakan dan Prosedur Kepegawaian

Aspek paling penting dalam sistem pengendalian adalah karyawan. Jika karyawan kompeten dan dapat dipercaya, pengendalian lain boleh tidak ada dan laporan keuangan yang andal tetap akan dihasilkan.

b. Penaksiran Resiko

Penaksiran resiko ini bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisa dan mengelola resiko yang berhubungan dengan penyusunan laporan keuangan yang akan dihasilkan sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum. Penaksiran resiko manajemen harus mencakup pertimbangan khusus terhadap resiko yang dapat timbul dari perubahan keadaan, seperti bidang baru bisnis atau transaksi yang memerlukan prosedur akuntansi yang belum pernah dikenal, perubahan standar akuntansi, hukum dan peraturan, perubahan yang berkaitan dengan revisi

sistem dan teknologi baru yang digunakan untuk pengolahan informasi, pertimbangan pesat entitas yang menuntut perubahan fungsi pengolahan dan pelaporan informasi serta orang yang terlibat dalam fungsi tersebut.

c. **Aktivitas Pengendalian**

Aktivitas pengendalian adalah kebijakan dan prosedur yang secara umum aktivitas pengendalian dikategorikan, yaitu :

- 1) *Review* kerja
- 2) Proses informasi
- 3) Pengendalian fisik
- 4) Pemisahan fungsi

d. **Informasi dan Komunikasi**

Tujuan dari adanya sistem informasi dan komunikasi akuntansi adalah untuk memulai, menyimpan, memproses dan melaporkan adanya suatu transaksi dan untuk mempertahankan akuntabilitas dari *asset-asset* yang terkait.

e. **Pemantauan**

Pemantauan adalah proses penilaian kualitas kinerja struktur pengendalian internal yang berkaitan dengan penilaian efektivitas rancangan dan operasi struktur pengendalian internal secara periodik dan terus-menerus oleh manajemen untuk melihat apakah telah dilaksanakan dengan semestinya dan telah diperbaiki sesuai keadaan.

### **3. Tugas Pengendalian Internal**

Tujuan pengendalian internal pendapatan menurut Supardiningsih (2020:27) adalah:

- a. Pendapatan tercatat adalah untuk pendapatan aktual yang dilakukan kepada pelanggan non fiktif (keberadaan)
- b. Pendapatan yang ada telah dicatat (kelengkapan)
- c. Pendapatan yang tercatat adalah untuk jumlah barang yang dikirim dan ditagih dan dicatat dengan benar (akurasi)
- d. Transaksi pendapatan diklasifikasikan dengan pantas (klasifikasi)
- e. Pendapatan dicatat pada waktu yang tepat (tepat waktu)
- f. Transaksi pendapatan dimasukkan dengan pantas dalam berkas induk dan

diikhtisarkan dengan benar (posting dan pengikhtisaran)

Berdasarkan uraian tersebut tujuan pengendalian internal pendapatan merupakan perluasan dari tujuan pengendalian internal secara umum yaitu meningkatkan kegiatan operasi yang efektif dan efisien, keandalan laporan keuangan, kesesuaian hukum, dan peraturan perundang-undangan.

### **2.1.8. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)**

Jenis Pelayanan Jaminan Kesehatan (JKN) Undang-Undang No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang bisa digunakan dalam pelayanan Rumah Sakit. Salah satu kebijakan kesehatan dari pemerintah adalah Jaminan Kesehatan Nasional. Kebijakan ini bertujuan agar seluruh masyarakat dapat menerima pelayanan kesehatan yang merata dan adil dengan menggunakan sistem premi seperti pada asuransi kesehatan pada umumnya.

Bentuk implementasi kebijakan ini adalah melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang selanjutnya disebut BPJS-Kesehatan. BPJS-Kesehatan menjamin setiap masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan dengan sistem premi. Sesuai dengan manual pelaksanaan BPJS-Kesehatan, puskesmas dan klinik yang tergolong kedalam fasilitas kesehatan tingkat satu adalah fasilitas kesehatan pertama yang harus masyarakat gunakan untuk menerima pelayanan kesehatan.

BPJS merupakan transformasi dari empat badan usaha milik negara (BUMN) yang telah dirintis pemerintah dalam rangka menyelenggarakan jaminan sosial yaitu PT. Askes, Jamsostek, Taspen dan Asabri, yang kemudian dibentuk menjadi BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan sebagai Badan Pelaksana merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia sebagai upaya pemerintah dalam pemenuhan hak setiap individu atas jaminan sosial untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial secara menyeluruh.

Dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya bidang kesehatan BPJS Kesehatan mempunyai suatu inovasi terbaru terkait JKN-Kis yaitu Aplikasi Mobile JKN, tujuan dengan adanya aplikasi ini dapat mengurangi antrian masyarakat di kantor BPJS Kesehatan selain itu banyak juga manfaat yang didapat melalui aplikasi ini mulai

dari mendaftar dan mengubah data kepersertaan, untuk mendapatkan informasi peserta dan data keluarga, mengetahui informasi terkait tagihan iuran, untuk mendapatkan pelayanan Fasilitas Kesehatan (Kis Digital), dan menyampaikan keluhan dan permintaan informasi seputar JKN-Kis. (Krisdayanti, 2021:20).

JKN mengupayakan semua masyarakat sama-sama memiliki hak dalam mendapatkan akses pada pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau pada kesehatan. semua pelayanan Pada pelaksanaan JKN di Indonesia, BPJS Kesehatan sebagai pengelola menanggung pembayaran pelayanan kesehatan pasien kepada Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL) melalui Indonesia *Case Base Groups* (INA CBG's). INA CBG's adalah sebuah sistem pembayaran paket dengan menyesuaikan pada diagnosis penyakit yang diderita oleh pasien. FKTL akan memperoleh hasil pembayaran sesuai dengan tarif INA CBG's yang berasal dari hasil rata-rata besarnya biaya yang dikeluarkan oleh sekumpulan diagnosis penyakit.

Penentuan tarif biaya pelayanan kesehatan sudah disesuaikan dengan surat edaran Nomor: IR.01.01/1.1de6401/2013 Tahun 2013 mengenai pelaksanaan INA CBG's. Penentuan biaya hasil pelayanan kesehatan yang harus diklaim bergantung pada ketepatan hasil pengodean diagnosis yang terdapat pada rekam medis dan INA CBG's. Klaim yang dimaksud ialah permintaan pembayaran biaya hasil pelayanan kesehatan oleh penyedia fasilitas kesehatan kepada BPJS Kesehatan. Pada proses penagihan klaim JKN, penagihan diserahkan kepada pihak BPJS. Pengajuan pembiayaan dari pelayanan kesehatan ke BPJS dibutuhkan sebagai syarat klaim yang akan diajukan kepada verifikator.

### **2.1.9. Bagan Alir**

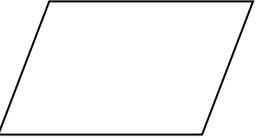
Menurut Rosalina (2022:17) Bagan Alir merupakan tehnik analisis yang digunakan untuk menjelaskan aspek-aspek sistem informasi secara jelas, tepat, dan logis. Bagan alir menggunakan serangkaian simbol standar untuk menguraikan prosedur pengolahan transaksi yang digunakan oleh sebuah perusahaan, sekaligus menguraikan aliran data dalam sebuah sistem. Bentuk simbol menunjukkan dan menguraikan kegiatan yang dilaksanakan, menunjukan *input*, *output*, pemrosesan, dan media penyimpanan simbol-simbol ini dapat dibuat dengan menggunakan program komputer atau

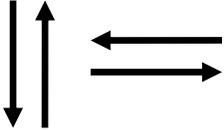
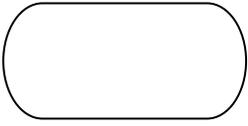
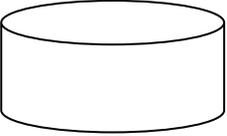
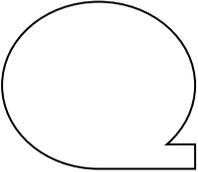
menggunakan template, yaitu penggaris khusus untuk membuat simbol-simbol bagan alir. Secara garis besar, simbol dapat dikelompokkan ke dalam empat kelompok sebagai berikut:

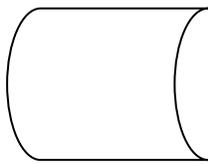
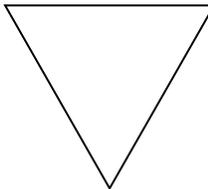
1. *Input output*, yaitu simbol yang menggambarkan alat atau media yang memberikan *input* kepada atau merekam *output* dari kegiatan pengolahan data.
2. *Processing*, merupakan simbol yang menunjukkan jenis alat yang digunakan untuk mengelola data (dengan komputer atau dikerjakan secara manual).
3. *Storage*, simbol yang menggambarkan alat yang di gunakan untuk menyimpan data yang saat ini tidak dipakai oleh sistem.
4. Lain-lain, yaitu simbol yang menunjukkan arus data dan barang. Simbol ini juga menggambarkan saat mulai dan berakhirnya bagan alir, serta penjelasan-penjelasan tambahan pada bagian alir tersebut.

Setiap simbol memiliki arti khusus sehingga mudah dikenali dari bentuknya. Berikut simbol-simbol yang digunakan untuk membuat bagan alir secara lengkap

**Tabel 2.2. Bagan Alir**

Simbol	Nama	Penjelasan
	Dokumen	Sebuah dokumen atau laporan dokumen dapat dibuat dengan tangan atau dicetak oleh komputer.
	Dokumen Lengkap	Digambarkan dengan menumpuk simbol dokumen di bagian depan dokumen pada bagian kiri atas
	<i>Input output</i> jurnal	Digunakan untuk menggambarkan berbagai media <i>input</i> dan <i>output</i> dalam sebuah bagan alir program tanpa tergantung dengan jenis peralatannya.

	Tampilan	Informasi ditampilkan oleh alat <i>output on-line</i> seperti terminal CRT atau monitor computer PC.
	Pemasukan data <i>on-line</i>	Entri data oleh alat <i>on-line</i> seperti terminal CRT atau komputer pribadi
	Pemrosesan Komputer	Sebuah fungsi pemrosesan yang dilaksanakan oleh komputer biasanya menghasilkan perubahan terhadap data atau informasi
	Kegiatan Manual	Sebuah kegiatan pemrosesan yang dilaksanakan secara manual
	<i>Flow direction symbol</i>	Sebuah Simbol yang digunakan untuk menghubungkan antara <i>symbol</i> yang satu dengan yang lainnya, <i>symbol</i> ini di sebut juga <i>connecting line</i>
	<i>Terminator Symbol</i>	Yaitu <i>symbol</i> untuk permulaan ( <i>star</i> ) atau akhir ( <i>stop</i> ) dari suatu kegiatan
	<i>Disk</i> Bermagnet	Data disimpan secara permanen pada <i>disk</i> bermagnet digunakan untuk menyimbolkan file induk (master file)
	Pita Bermagnet	Data disimpan dalam sebuah pita bermagnet

	Penyimpanan Online	Data disimpan sementara dalam file on-line dalam sebuah media directacez seperti disket.
	Arsip	Arsip dokumen disimpan dan diambil secara manual. Huruf didalamnya menunjukkan cara pengurutan arsip: N= Urut nomor, A= Urut abiad, T= Urut tanggal

Sumber : Rosalina (2022)

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa ada keterkaitan masalah antara peneliti satu dengan peneliti lainnya. Berbagai penelitian terdahulu tentang sistem informasi Manajemen pendapatan yang banyak dilakukan, diantaranya.

**Tabel 2.3. Penelitian Terdahulu**

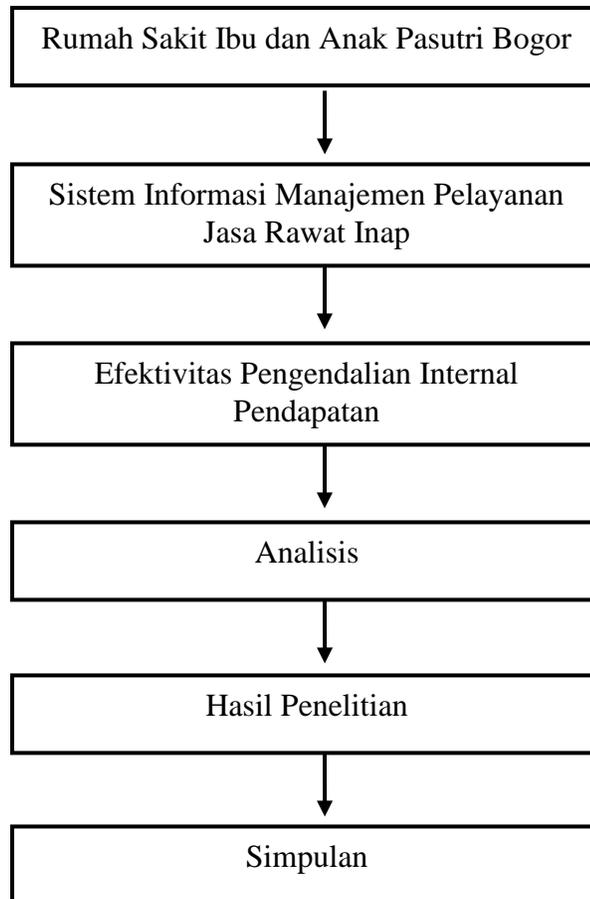
PENELITIAN	JUDUL	VARIABEL	ANALISIS	HASIL
Fadilla dan Winny (2021)	Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Efisiensi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Efisiensi	Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Efisiensi	Kualitatif	SIMRS menjadi inovasi pengembangan teknologi Rumah Sakit yang menunjang optimalisasi pelayanan kesehatan. dengan pencapaian visi Rumah Sakit dalam meningkatkan efisiensi melalui sistem terintegrasi, yang mampu meminimalisir kompleksitas fragmentasi pelayanan kesehatan sehingga tercapai efisiensi perawatan kesehatan pasien.
Addzanu (2019)	Sistem Informasi Manajemen Pendapatan Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Website Di RSUD Dr. R.Soedjati Soemodiardjo Purwodadi	Sistem Informasi Manajemen Pendapatan	Kualitatif	Sistem informasi yang telah dibangun telah selesai sesuai dengan tujuan awal yaitu sistem informasi manajemen pendapatan berbasis website yang memudahkan, mempercepat penghitungan, mengurangi kesalahan

				dalam penghitungan dan menghasilkan data yang akurat.
Nena (2019)	Analisa Sistem Informasi Akuntansi Dalam Meningkatkan Pengendalian Internal Atas Pendapatan Di Rumah Sakit Hermana-Lembean <i>Analysis Of Accounting Information Systems To Improve Internal Control Over Revenues In Hospital Hermana Lembean</i>	Analisa Sistem Informasi Akuntansi Pengendalian Internal Atas Pendapatan	Kualitatif	Peranan sistem informasi akuntansi pada pelayanan publik di RS. Hermana-Lembean, sudah memadai dan berperan dalam meningkatkan pengendalian internal atas pendapatan rumah sakit. Sudah terdapat pemisahan fungsi yang jelas antara fungsi operasional, fungsi penerimaan dan penyimpanan serta fungsi pencatatan dan pelaporan. Pengendalian internal pendapatan yang dijalankan RS. Hermana-Lembean sudah efektif dan efisien sesuai dengan unsur-unsur sistem pengendalian intern.
Suawah (2021)	Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas Dalam Meningkatkan Pengendalian Internal pada Rumah Sakit Gmim Siloam Sonder	Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas Dalam Meningkatkan Pengendalian Internal pada	Kualitatif	Penerapan Sistem pengendalian Intern Penerimaan Kas Rumah Sakit GMIM Siloam Sonder pada dasarnya sudah baik. Jika dinilai berdasarkan komponen-komponen sistem pengendalian intern dan prinsip-prinsip pengendalian intern penerimaan kas sehingga dapat meningkatkan pengendalian internal dari Rumah Sakit
Tores (2020)	Peranan Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan efektivitas Penyiaran Di Radio Dangdut Indonesia	Sistem Informasi Meningkatkan Efisiensi Dan efektivitas	Kualitatif	SIM di Radio Dangdut Indonesia Sekayu dengan cara tersebut dapat membuktikan mampu mendukung Efisiensi dan Efektivitas di Radio Dangdut Indonesia Sekayu Ketersediaan media pendukung pun yang digunakan sudah cukup baik dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas di Radio Dangdut Indonesia (RDI) Sekayu

Sumber: Penelitian Terkait (2023)

### 2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2020:60). Berdasarkan uraian kerangka diatas, maka peneliti dapat menggambarkan Skema kerangka pemikiran sebagai berikut:



**Gambar 2.5. Kerangka Konseptual**

Sumber: Peneliti (2023)