

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Pada saat ini kebutuhan manusia akan sebuah informasi sangat tinggi sehingga pesatnya kemajuan teknologi informasi telah mempengaruhi berbagai bidang salah satunya bidang pelayanan kesehatan. Teknologi yang semakin memajukan manusia serta didukungnya sarana dan prasarana sudah menjadi kebutuhan pokok manusia. Pelayanan sektor publik terutama dibidang kesehatan baik lembaga pemerintah ataupun swasta sudah banyak menggunakan komputer sebagai aktivitas bisnisnya untuk membantu memudahkan pekerjaan karyawan. Hal tersebut menerangkan bahwa dengan keberadaan komputer sudah tidak dapat dipisahkan dari segala rutinitas dalam kehidupan keseharian manusia, maka dari itu infrastruktur teknologi seperti komputer, ponsel genggam atau perangkat lunak. Oleh karena itu, penggunaan teknologi yang positif akan sangat membantu dan memudahkan dalam rutinitas sehari-hari terutama bidang pelayanan kesehatan.

Penggunaan teknologi pada era digital ini, diharapkan dapat memudahkan suatu pekerjaan yang dilakukan pegawai pelayanan kesehatan, yaitu dengan menggunakan alat bantu seperti komputer. Penggunaan teknologi komputer telah memberikan kemudahan bagi petugas dalam melaksanakan pekerjaannya. Pendapat ini sesuai dengan (Handayani, 2010) yang menyatakan bahwa teknologi merupakan alat yang bermanfaat untuk membantu atau mendukung suatu individu dalam menyelesaikan berbagai pekerjaannya. Semua organisasi membutuhkan informasi untuk membuat keputusan proses aktivitas bisnisnya. Menurut Romney & Steinbart (2013) proses bisnis merupakan serangkaian rutinitas dan tugas yang saling terstruktur, berhubungan satu sama lain, dan saling terkoordinasi yang dilakukan oleh manusia, komputer, atau infrastuktur lainnya yang dapat mendukung untuk mencapai tujuan tertentu suatu organisasi

Setiap organisasi harus memberikan keputusan yang efektif seperti keputusan dan informasi yang dibutuhkan, untuk membuat keputusan tersebut mengolah dan mengumpulkan data merupakan cara yang sering merekat pada

proses bisnis dasar dalam suatu organisasi. Menurut Nena (2015) sistem akuntansi komputerisasi serta pengolahan data suatu bagian yang tidak bisa dipisahkan sehingga, menjadi pusat perhatian terhadap bagian khusus akuntansi yang disebut dengan sistem informasi akuntansi. Menjalankan aktivitas bisnis dengan efektif rumah sakit yang menjadi objek penelitian membutuhkan suatu sistem yang dapat mengolah data informasi untuk mendukung informasi yang dibutuhkan. Dengan adanya sistem informasi akuntansi yang mencukupi kebutuhan diharapkan petugas rumah sakit dapat meningkatkan efektifitas saat bekerja yang menjadi factor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan pada rumah sakit tersebut. Sistem informasi akuntansi memberikan peluang untuk meningkatkan efektifitas dalam bekerja agar pengambilan keputusan memungkinkan rumah sakit dapat mencapai keunggulan yang kompetiti (Edison dkk, 2012).

Dengan sistem informasi petugas organisasi dapat mencari atau memberikan pembelajaran untuk menjalankan pekerjaannya sehingga penyelesaian masalah dalam pekerjaannya dapat mempengaruhi efektifitas, SI diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan dan kinerja pada organisasi sektor publik di lingkungan masyarakat. Semakin tinggi mutu pelayanan maka semakin tinggi kepercayaan bagi masyarakat pula (Handayani, 2010). Kunci dari perlu tidaknya suatu SIA disempurnakan, dikembangkan, atau diganti sangat tergantung pada derajat permasalahan yang dihadapi oleh SIA tersebut. Permasalahan yang paling mendasar adalah tidak didapatnya informasi yang sesuai dengan kebutuhan untuk mengambil keputusan. Menurut (Ardana & Hendro, 2016). Permasalahan SIA selalu berkaitan dengan derajat kualitas dari *output* yang dihasilkan oleh SIA yang ada (efektivitas).

Di tempat kegiatan rumah sakit yang memberikan perawatan kesehatan, terdapat beberapa jenis pelayanan sama yang disediakan dirumah sakit, akan tetapi faktor kualitas pelayanan dan infraskruktur yang tersedia dirumah sakit belum tentu sama, misalnya sewaktu pneliti melakukan pra-survei di beberapa rumah sakit umum daerah, memiliki beberapa pembeda seperti: luas tanah, tinggi gedung, jumlah tenaga medis, dan beberapa sarana prasarana yang menunjang dalam kemudahan pasien berkunjung atau melakukan perawatan medis. Salah satu penyebab menurut (Arifin dkk, 2011) adanya faktor mutu pelayanan yang rendah

di antaranya faktor input (peralatan, dana, kurangnya fasilitas, tenaga dokter ahli, dan sebagainya). Selain itu, ada beberapa faktor pendukung lain yang menyebabkan mutu pelayanan rendah di rumah sakit, yakni kuantitas dan kualitas perawat, jumlah dokter spesialis, dan alokasi pendanaan masih terfokus pada fisik dan peralatan.

Namun kendala masyarakat atau pasien BPJS yang sering terjadi setiap hari, seperti kendala terhadap tidak layak akan pelayanannya, rumitnya prosedur pelayanan pasien BPJS kesehatan karena harus mentaati aturan sistem rujukan yang berjenjang. Yang menjadi keluhan sebagian besar masyarakat adalah kurangnya pemahaman atau ketidaktahuan akan adanya sistem dan prosedur pelayanan pasien BPJS serta hak dan kewajiban akan manfaat program JKN (Maryana, 2016). Selain dari itu menurut (Syarifah, 2015) mengemukakan dalam skripsinya bahwa sistem rujukan ini ternyata masih memiliki beberapa permasalahan. Seperti pola pikir atau tindakan masyarakat yang ingin langsung ke rumah sakit sedangkan menurut aturan yang dibuat oleh (*Menteri Kesehatan No. 71 Tahun 2013*) pada bab IV bahwa pasien atau peserta BPJS harus terlebih dahulu datang ke puskesmas atau klinik yang bekerja sama dengan BPJS, sesuai dengan kasus yang diderita pasien jika puskesmas menyarankan untuk melakukan medis dirumah sakit maka puskesmas tersebut akan mengeluarkan surat rujukan.

Dengan adanya kebutuhan informasi yang semakin dibutuhkan perlu mendapatkan perhatian dalam penanganannya. Hal ini didorong oleh adanya pengambilan keputusan dan tersediannya data yang semakin banyak dan kompleks, pengolahan data dengan komputer maupun manual dapat menghasilkan informasi. Dari beberapa literature atau pedoman diatas, diketahui bahwa dokumen pasien BPJS merupakan asset bagi rumah sakit. Dokumen tersebut yang merupakan alat tukar untuk dikirimkan ke *verificator* oleh pihak BPJS lalu di verifikasi atau pemeriksaan fisik dengan sistem INA-CBG's. pada alur pelayanan pasien BPJS terdapat siklus pengolahan data pasien, proses, output atau hasil informasi berupa dokumen, dokumen tersebut akan diarsip kan paling lambat 15 hari.

Berdasarkan *pra research* di RSAU dr. Esnawan antariksa telah menggunakan sistem informasi akuntansi namun belum sepenuhnya

terkomputerisasi berikut morantika saat dimintai tanggapannya tentang permasalahan: “kadang dokumen terslip karena kan pasien sehari bisa mencapai kurang lebih 100 orang “Manuskrip I.K 1 Selain itu menurut ibu sri haryanti “kadang diagnosa dokter tidak jelas, saat memasukan data pasien ke INA-CBGS menjadi kesulitan” Manuskrip I.K 2.

Diketahui dokumen merupakan asset bagi rumah sakit untuk melakukan pengajuan klaim ke BPJS. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Rachmayanti (2017) terkait pelayanan pasien rawat jalan menunjukkan bahwa permasalahan yang terjadi kualitas SDM yang masih kurang jeli atau hati-hati dalam melakukan pemeriksaan berkas, petugas rumah sakit salah memberikan surat eligibilitas peserta atau dokumen pasien BPJS dan petugas rumah sakit salah memberikan jadwal berkunjung pasien, selain itu petugas melaksanakan proses verifikasi data pasien dilakukan dengan manual. Beberapa permasalahan terkait efektivitas verifikasi, menurut (Indonesia Healthcare Forum, 2016) adanya permasalahan terkait prosedur pelayanan pasien BPJS, salah satunya mencocokkan data yang ada diresume medis dengan sistem INA-CBGS. Chong dalam (Jawabreh & Alrabei, 2012) menjelaskan bahwa “teknologi informasi digunakan untuk mengubah data mentah menjadi suatu informasi yang diperlukan oleh pihak internal dan eksternal. Selain itu, informasi akuntansi dapat membantu manajemen untuk memperjelas tugas-tugas mereka sebelum mengambil keputusan dan mengurangi ketidakpastian dalam mengambil keputusan”.

Dari uraian diatas peneliti ingin menganalisis sistem informasi akuntansi yang sedang berjalan terkait alur pelayanan pasien BPJS dibagian jaminan kesehatan rumah sakit bahwa diketahui setiap rumah sakit memiliki beberapa jenis kesamaan atas pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit, akan tetapi kualitas pelayanannya belum tentu sama. Hasil *pra research* diketahui bahwa RSAU dr. Esnawan Antariksa telah menggunakan sistem informasi namun belum sepenuhnya menggunakan komputerisasi sehingga bagian SIA yang disebut sistem dan prosedur, pengolahan data yang menghasilkan dokumen informasi, serta adanya pengendalian internal yang akan berperan penting untuk menunjang mutu pelayanan kesehatan agar lebih efektif , maka dari itu peneliti ingin mengangkat judul penelitian “**Analisis Sistem Informasi Akuntansi Untuk**

## **Meningkatkan Mutu Pelayanan Dan Efektivitas Penagihan Dana Pembayaran Klaim BPJS”.**

### **I.2 Fokus Penelitian**

Fokus dalam penelitian ini adalah Analisa sistem informasi akuntansi yang sedang berjalan terkait pemrosesan pembuatan dan penagihan dana klaim BPJS oleh divisi BPJS di RSAU Dr. Esnawan Antariksa Halim Perdana Kusumah.

### **I.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini ialah Bagaimana sistem informasi akuntansi yang sedang berjalan terkait pemrosesan pembuatan dana klaim BPJS dapat meningkatkan efektivitas pada alur pelayanan pasien BPJS dan penagihan dana klaim BPJS.

### **I.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di jelaskan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa peranan sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh RSAU dr. Esnawan Antariksa berdasarkan aspek alur pelayanan pasien BPJS dan aspek penagihan dana klaim BPJS sehingga dapat mengidentifikasi efektivitas dalam penggunaan sistem informasi akuntansi.

#### **1.4.1 Tujuan Khusus Penelitian**

Peneliti ingin memberikan hasil penelitian ini berupa laporan evaluasi rumah sakit tentang penggunaan sistem informasi akuntansi bagi rumah sakit lain untuk membantu meningkatkan pelayanan pasien BPJS yang berada dilingkungan sekitar.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, dalam penelitian ini diharapkan agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak antara lain:

### **1. Manfaat teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan wawasan peneliti dalam sistem informasi akuntansi terutama dibidang kesehatan sektor rumah sakit terkait alur pelayanan dan penagihan, yang berbeda dari penelitian sebelumnya adalah penelitian ini merupakan sistem informasi akuntansi terkait alur pelayanan untuk pasien BPJS dan penagihan klaim BPJS.

### **2. Manfaat praktis**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi kepada:

#### **a. Peneliti**

Harapan penelitian ini dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang sistem informasi akuntansi dirumah sakit dan diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan bagi peneliti untuk dikemudian hari selain dari itu peneliti ini dapat menjadi evaluasi bagi rumah sakit untuk mengembangkan sistem yang sedang berjalan.

#### **b. Rumah sakit**

Baik rumah sakit yang menjadi objek penelitian maupun pihak rumah sakit lainnya yang bekerja sama dengan BPJS, yaitu sebagai masukan bagi manajemen rumah sakit dalam menganalisis alur pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik dan dapat mengetahui kelemahan atas penggunaan sistem informasi akuntansi. Sehingga manajemen rumah sakit dapat mengembangkan sistem yang sedang berjalan menjadi lebih efektif agar bermanfaat bagi rumah sakit khususnya alur pelayanan pasien BPJS dan penagihan.

#### **c. Masyarakat**

Baik masyarakat pada umumnya, harapan penelitian ini agar mereka dapat lebih memahami kewajiban-kewajiban masyarakat sebagai

pasien atau wawasan kepada masyarakat akan penting edukasi dan penelitian selanjutnya dalam pengembangan sistem informasi akuntansi dirumah sakit baik bagi kepentingan pengembangan penelitian maupun kepentingan ilmu pengetahuan.