

**ANALISIS MANAJEMEN PIUTANG PASIEN BPJS RAWAT INAP DI
RUMAH SAKIT SURYA ASIH TAHUN 2020**

Oleh

Rosmawati

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar

Sarjana Ekonomi



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU-LAMPUNG

TAHUN 2021

ABSTRAK

ROSMAWATI, “Analisis Manajemen Piutang Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Surya Asih Tahun 2020” (Di bawah bimbingan Atmi Saptarini, S.E., M.M. sebagai pembimbing utama dan Juliono, S.Pd., M.M. sebagai pembimbing pembantu), terdapat xv + 67 halaman + 5 tabel + 3 gambar + 5 lampiran.

Manajemen piutang merupakan salah satu kegiatan dari manajemen keuangan. Kegagalan pengolahan piutang di rumah sakit akan mengakibatkan *cash flow* rumah sakit terganggu yang akhirnya akan mengganggu operasional rumah sakit.

Masalah dalam penelitian ini adalah penagihan piutang (klaim) kepada BPJS terkadang mengalami keterlambatan dan menghambat *cash flow* keuangan rumah sakit. Sementara dokter dan tenaga medis lainnya menuntut pembayaran jasa mereka dilakukan selalu tepat waktu.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen piutang pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit Surya Asih dan kelancaran penyelesaian piutang BPJS.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif Pengumpulan data menggunakan Dokumentasi dan wawancara. Analisis data menggunakan tahapan analisa data kualitatif.

Berdasarkan hasil analisa dapat di simpulkan bahwa Manajemen Piutang Rumah Sakit Surya Asih sudah dilakukan dengan baik. Jumlah SDM cukup, tersedia SOP yang jelas serta tersedia sistem informasi berbasis komputer (Khanza) yang membantu mempercepat proses rekapitulasi data dan meminimalisir kesalahan.

Kata kunci : Manajemen Piutang, Piutang BPJS

ABSTRACT

ROSMAWATI, Analysis of Receivable Management of BPJS Inpatients at Surya Asih Hospital in 2020 (Under the guidance of Atmi Saptarini, SE, MM as the main supervisor and Juliono, SPd, MM as assistant supervisor), there are xv + 67 pages + 5 tables + 3 images + 5 attachments.

Accounts receivable management is one of the activities of financial management. Failure to process receivables at the hospital will result in disrupted hospital cash flow which will eventually disrupt hospital operations.

The problem in this study is that the collection of receivables (claims) to BPJS sometimes experiences delays and hampers the hospital's financial cash flow. Meanwhile, doctors and other medical personnel demand that payment for their services is always made on time

The purpose of this study was to find out how the management of inpatient BPJS patient receivables at Surya Asih Hospital and the smooth settlement of BPJS receivables.

This research uses qualitative research methods. Data collection uses documentation and interviews. Data analysis used the stages of qualitative data analysis.

Based on the results of the analysis, it can be concluded that the Receivable Management of Surya Asih Hospital has been carried out properly. The number of human resources is sufficient, there are clear SOPs and a computer-based information system (Khanza) is available which helps speed up the data recapitulation process and minimize errors.

Keywords: Receivable Management, BPJS Receivables

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS MANAJEMEN PIUTANG PASIEN
BPJS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT SURYA
ASIH TAHUN 2020

Nama Mahasiswa : ROSMAWATI

No. Pokok Mahasiswa : 17010006

Konsentrasi : Keuangan

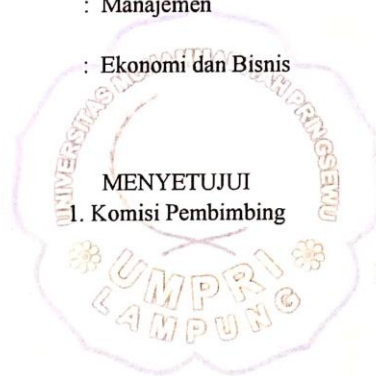
Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing I,



Atmi Saptarini, S.E., M.M.
NIDN. 0211097301



Pembimbing II,



Juliono, S.Pd., M.M.
NIDN 0218078702

2. Ketua Program Studi Manajemen



Dewi Mariam Widiniarsih, S.E., M.M
NIDN. 0219088804

HALAMAN PENGESAHAN

1. Tim Penguji

Penguji Utama : Spto Yuwono, S.Pd., M.M.

Penguji I : Atmi Saptarini, S.E., M.M.

Penguji II : Juliono, S.Pd., M.M.



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMPRI



Spto Yuwono, S.Pd., M.M.
NBM 672194



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 30 Agustus 2021

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini kepada :

- Kedua orang tuaku, Bapak Paiman dan Ibu Siti Sunarsih terimakasih untuk segalanya cinta, kasih sayang dan semua dukungan yang mengiriku selama 25 tahun ini, aku cinta kalian.
- Mamas dan adikku, Rahmat Agung dan Rifki yang telah mensupport saya untuk menyelesaikan skripsi ini, mendukung dan mendoakan kesuksesanku dengan penuh kasih sayang.
- Rekan-rekan Se-Angkatan yang selalu kompak dalam sampai dengan akhir masa studi.
- Almamaterku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung yang banyak memberikan kenangan manis.

MOTTO

“ Lebih baik dari tugas yang sempurna adalah tugas yang selsai,
Jadi tetaplah dikerjakan walau nampak tidak berguna ”

(PAP)

RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di Waluyojati, pada tanggal 21 Januari 1996, penulis merupakan anak Pertama dari dua bersaudara dari Bapak Paiman dan Ibu Siti Sunarsih.

A. Riwayat Pendidikan

Pendidikan yang pernah penulis tempuh adalah :

1. TK Bina Lestari Waluyojati, tamat tahun 2002
2. SD Negeri 1 Waluyojati, tamat tahun 2008
3. SMP Negeri 3 Pringsewu, tamat tahun 2011
4. SMK Yasmida Ambarawa, tamat tahun 2014
5. Kuliah di Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung, Jurusan Manajemen tahun 2017 sampai sekarang

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena hanya rahmat dan karunia- Nya, Skripsi yang berjudul “Analisis Manajemen Piutang Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Surya Asih Tahun 2020” dapat diselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana (S1) di Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi yang bermanfaat bagi jajaran pimpinan Rumah Sakit Surya Asih untuk menentukan strategi berkaitan dengan Manajemen Piutang. Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis dibimbing oleh dua pembimbing dan dibantu oleh beberapa pihak dalam bentuk data, sarana, dan prasarana.

Dengan selesainya skripsi ini tak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Wanawir Am, M.M., M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.
2. Bapak Drs. Sapto Yuwono,S.Pd.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung
3. Ibu Atmi Saptarini S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing satu yang telah banyak mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing dan memberikan pengarahan selama penulisan skripsi ini.

4. Bapak Juliono, S.Pd., M.M selaku Dosen Pembimbing dua yang telah banyak mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing dan memberikan pengarahan selama penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dewi Mariam Widiniarsih, S.E.,M.M. selaku Ketua Program studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, dan akhirnya semoga tulisan yang sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Pringsewu, 20 Agustus 2021



Rosmawati
NPM.17010006

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Ruang Lingkup Penelitian	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA PIKIR, DAN HIPOTESIS	
A. Manajemen Piutang	7
1. Pengertian Piutang	7
2. Klasifikasi Piutang	8
3. Tujuan Manajemen Piutang	9
4. Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Piutang Rumah Sakit	9
5. Faktor – faktor Investasi dalam Piutang	11
6. Informais dna Perilaku Piutang	12
7. Siklus Piutang	13
8. Indikator Keuangan Pengelolaan Piutang	16
B. Manajemen Rumah Sakit	18
1. Pengertian Rumah Sakit	18
2. Tujuan dan Fungsi Rumah Sakit	18
3. Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan	19
C. BPJS	20
1. Pengertian BPJS	20
2. Tujuan BPJS	20

3. Jenis Program BPJS	21
4. Kepesertaan BPJS	21
5. Pembiayaan BPJS	23
D. Manajemen Klaim	24
1. Definisi Klaim	24
2. Cara Pengajuan Klaim	24
3. Syarat Pengajuan Klaim	24
4. Keputusan Klaim	25
E. Kerangka Pikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	29
B. Definisi Operasional Variabel	30
C. Metode Pengumpulan Data	31
D. Instrumen Penelitian	32
E. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	35
1. Populasi	35
2. Sampel	36
F. Metode Analisis data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Situasi dan Kondisi Tempat Penelitian	39
1. Profil Tempat Penelitian	39
2. Visi dan Misi	40
3. Struktur Organisasi	40
B. Pengumpulan dan Penyajian Data	42
1. Pengumpulan data	42
a. Wawancara	42
b. Observasi	42
c. Dokumentasi	43
2. Penyajian Data	43
a. Hasil wawancara	43
b. Sistem dan Prosedur Administras Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap BPJS	44
C. Analisis Data	52
a. Indikator SDM	55
b. Indikator Kebijakan dan SOP	55
c. Indikator Sistem	56
d. Indikator Sarana dan Prasarana	56
D. Pembahasan Hasil Penelitian	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	64
B. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kegiatan Perilaku Piutang.....	12
Tabel 4.1 Hasil Dokumentasi.....	43
Tabel 4.2 Laporan Piutang 2020	43
Tabel 4.3 Hasil Wawancara dengan Kepala Bagian BPJS	44
Tabel 4.4 Perhitungan piutang tak tertagih	53
Tabel 4.5 Hasil Reduksi Wawancara	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pikir	33
Gambar 3.1 Proses Analisis Data.....	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	44