

SKRIPSI

**EVALUASI EFEKTIVITAS SISTEM PENGENDALIAN
INTERNAL UNTUK MENINGKATKAN PENAGIHAN DANA
PEMBAYARAN KLAIM BPJS**



Diajukan oleh:

NOVIE INDAH SUSANTI
NIM : 2021030011P

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2024**

SKRIPSI

**EVALUASI EFEKTIVITAS SISTEM PENGENDALIAN
INTERNAL UNTUK MENINGKATKAN PENAGIHAN DANA
PEMBAYARAN KLAIM BPJS**

Disusun guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi
(S.Ak)

Pada Fakultas Ekonomi Universitas Gresik



Diajukan oleh:

NOVIE INDAH SUSANTI

NIM. 2021030011P

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK**

2024

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novie Indah Susanti
NIM : 2021030011P
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Evaluasi Efektivitas Sistem Pengendalian Internal
Untuk Meningkatkan Penagihan Dana Pembayaran
Klaim BPJS.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 28 Juni 2024

Yang menyatakan,



Novie Indah Susanti

NIM.2021030011P

SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 16 Juli 2024 Berdasarkan pengecekan skripsi dari mahasiswa :

| | |
|--------------------|---|
| Nama | : Novie Indah Susanti |
| NIM | : 2021030011P |
| Program Studi | : Akuntansi |
| Fakultas | : Ekonomi |
| Judul | : Evaluasi Efektivitas Sistem Pengendalian Internal Untuk Meningkatkan Penagihan Dana Pembayaran Klaim BPJS |
| Hasil cek plagiasi | : 22%. |

Maka diputuskan bahwa dokumen skripsi mahasiswa yang bersangkutan dinyatakan Lolos /
~~Tidak Lolos*~~.

Gresik, 16 Juli 2024
Penulis,



Novie Indah Susanti
NIM.2021030011P

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI EFEKTIVITAS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL UNTUK MENINGKATKAN PENAGIHAN DANA PEMBAYARAN KLAIM BPJS

SKRIPSI

Diajukan oleh:

NOVIE INDAH SUSANTI

NIM: 2021030011P

Skripsi telah disetujui untuk diujikan Pada Tanggal 7 Juni 2024

Oleh:

Pembimbing I



(Bustanul Ulum, SE.,M.Akt)

NIDN. 0713108101

Pembimbing II



(Anisaul Hasanah,S.Pd.,M.Akun)

NIDN. 0710119501

Ketua Program Studi Akuntansi



(Dini Ayu Pramitasari, S.Ant.,S.Ak.,M.Ak)

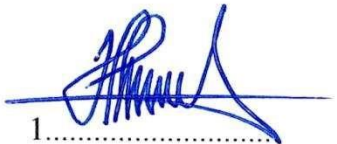
NIDN. 0707038601

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Proposal : Evaluasi Efektivitas Sistem Pengendalian Internal
Untuk Meningkatkan Penagihan Dana Pembayaran
Klaim BPJS
Nama Mahasiswa : Novie Indah Susanti
NIM : 2021030011P
Telah dipertahankan / diuji dihadapan Tim Penguji
Pada Tanggal : 28 Juni 2024

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK
TA 2023/2024
TIM PENGUJI :


1. **Firdaus Indrajaya Tuharea, SE.,M.Si**
NIDN. 0023057801
Ketua

1. 

2. **Dini Ayu Pramitasari, S.Ant.,S.Ak.,M.Ak**
NIDN. 0707038601
Anggota I

2. 

3. **Bustanul Ulum, SE.,M.Akt**
NIDN. 0713108101
Anggota II

3. 

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi


Umar Burhan, S.E., M.M
NIDN. 0718058006

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Evaluasi Efektivitas Sistem Pengendalian Internal Untuk Meningkatkan Penagihan Dana Pembayaran Klaim BPJS”**.

Adapun skripsi ini merupakan salah satu bagian untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas. Bersamaan ini perkenankan kami dengan segala kerendahaan hati mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyusunan skripsi ini, kepada :

1. dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes. Selaku Ketua Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada kamu untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Akuntansi.
2. Umar Burhan, SE., MM Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Dini Ayu Pramitasari, S.Ant., S.Ak., M.Ak. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada kami untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

4. Bustanul Ulum, SE., M.Akt dan juga Anisaul Hasanah, S.Pd., M.Akun selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan bimbingan, saran dan juga pengarahan yang tentunya sangat bermanfaat bagi kami, sehingga dalam penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
5. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Akuntansi dan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik termasuk Tenaga kependidikan yang telah memberikan sumbangsih dan masukan atas proses penyusunan skripsi ini.
6. Direktur Utama PT Cipta Nirmala beserta semua jajaran yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di Perusahaan.
7. Orang tua, Suami dan Anak yang telah mendoakan dan memberikan dukungan sampai saat ini, sehingga skripsi ini bisa dikumpulkan dengan tepat waktu.
8. Tentunya teman-teman seperjuangan sepanjang skripsi ini yang sudah mendukung dan di susun sampai selesai.
9. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini tanpa terkecuali.

Kami menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, kami mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan skripsi selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua terutama bagi pembaca.

Gresik, 28 Juni 2024

Penulis



Novie Indah Susanti
NIM.2021030011P

EVALUASI EFEKTIVITAS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL UNTUK MENINGKATKAN PENAGIHAN DANA PEMBAYARAN KLAIM BPJS

NOVIE INDAH SUSANTI
NIM: 2021030011P

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik,
Jl Arief Rahman Hakim 2B Gresik 61111 Indonesia
Email Coresponding Author : novieindah@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan - Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti secara empiris mengevaluasi Efektivitas Sistem Pengendalian Internal Untuk Meningkatkan Penagihan Dana Pembayaran Klaim BPJS Di Rumah Sakit di wilayah Gresik

Metodologi - Penelitian ini mempergunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini menggambarkan penerapan sistem pengendalian internal pada efektivitas untuk peningkatan penagihan dana pembayaran klaim BPJS yang diterapkan pada Rumah Sakit X di Gresik berdasarkan data-data yang sudah di dapatkan dan dikumpulkan, Penelitian ini membatasi pada penerapan sistem pengendalian internal. Studi ini didasarkan pada kajian teoritis dan kajian study empiris untuk mencari data berdasarkan fakta yang berada di lapangan guna menganalisis serta mengevaluasi mengenai efektivitas penagihan klaim BPJS di Rumah Sakit X di Wilayah Gresik.

Temuan - Hasil temuan menjelaskan bahwa pengendalian internal untuk meningkatkan penagihan dana pembayaran klaim BPJS Kesehatan telah diterapkan melalui kebijakan dan prosedur yang jelas, meskipun masih terdapat beberapa kelemahan. Budaya organisasi mendukung, integritas, etika, dan kompetensi staf menjadi pondasi penting dalam pengendalian internal. Risiko terkait dengan proses penagihan dana pembayaran klaim BPJS telah diidentifikasi dari strategi mitigasi untuk penilaian risiko yang lebih sistematis untuk menghadapi perubahan lingkungan yang dinamis. Standar prosedur operasional (SPO) telah diterapkan dalam pengajuan dan verifikasi klaim sudah cukup komprehensif. Saluran komunikasi peserta BPJS dan penyedia layanan kesehatan telah terbentuk dengan baik. Penerapan sistem pengendalian internal di Rumah Sakit X telah terimplementasi dengan baik dari sisi pengelolaan jaminan kesehatan secara efektif dan efisien serta memberikan dampak terhadap efektivitas peningkatan penagihan pembayaran dana klaim BPJS di Rumah Sakit.

Implikasi - Implikasi praktis hasil penelitian ini dapat membantu manajemen Rumah Sakit X dalam pengendalian internal untuk meningkatkan penagihan dana pembayaran klaim BPJS Kesehatan. Hasil temuan penelitian secara empiris menjadi rujukan bahwa budaya organisasi dengan integritas, etika, dan kompetensi staf menjadi pondasi penting dalam pengendalian internal rumah sakit. Hasil temuan menjadi rujukan terkait Standar prosedur operasional (SPO) dalam pengajuan dan verifikasi klaim peserta BPJS. Hasil temuan secara empiris terkait

penerapan sistem pengendalian internal menjadi rujukan di rumah sakit dalam pengelolaan jaminan kesehatan secara efektif dan efisien.

Orisinalitas - Sepanjang hasil observasi peneliti sampai saat ini, belum menemukan penelitian dengan topik Mengevaluasi Efektivitas Sistem Pengendalian Internal Untuk Meningkatkan Penagihan Dana Pembayaran Klaim BPJS Di Rumah Sakit X di Wilayah Gresik. Penerapan sistem pengendalian internal di Rumah Sakit dikelola dengan baik dari sisi Pengelolaan Jaminan Kesehatan secara efektif dan efisien serta memberikan dampak terhadap efektivitas peningkatan penagihan pembayaran dana klaim BPJS di Rumah Sakit X.

Kata Kunci - Evaluasi, Efektivitas, Sistem Pengendalian Internal, Penagihan Dana, Pembayaran Klaim BPJS, Rumah Sakit

EVALUATE THE EFFECTIVENESS OF THE INTERNAL CONTROL SYSTEM TO IMPROVE THE COLLECTION OF BPJS CLAIM PAYMENT FUNDS

NOVIE INDAH SUSANTI

NIM: 2021030011P

Accounting Study Program, Faculty of Economics, Gresik University,

Jl Arief Rahman Hakim 2B Gresik 61111 Indonesia

Corresponding Author Email: novieindahs@gmail.com

ABSTRACT

Purpose - This research aims to obtain empirical evidence that shows the effectiveness of the internal control system to increase the collection of BPJS claim payment funds at hospitals in the Gresik area.

Method - This research uses a qualitative descriptive approach. This approach describes the implementation of an internal control system on the effectiveness of increasing the collection of BPJS claim payment funds implemented at Hospital X in Gresik based on data that has been obtained and collected. This research is limited to the application of the internal control system. This study is based on theoretical studies and empirical studies to find data based on facts in the field in order to analyze and start regarding the effectiveness of BPJS claims at Hospital X in the Gresik Region.

Finding - The findings explain that internal controls to increase the collection of BPJS Health claims payment funds have been implemented through clear policies and procedures, although there are still several weaknesses. Supportive organizational culture, integrity, ethics and staff competency are important foundations for internal control. Risks related to the process of collecting BPJS claim payment funds have been identified from mitigation strategies for a more systematic risk assessment to deal with dynamic environmental changes. The standard operational procedures (SPO) that have been implemented in submitting and verifying claims are quite comprehensive. Communication channels between BPJS participants and health service providers have been well established. The implementation of the internal control system at Hospital.

Implikasi - The practical implications of the results of this research can help Hospital X management in internal control to increase collection of BPJS Health claims payment funds. The results of empirical research findings are a reference that organizational culture with integrity, ethics and staff competence is an important foundation in hospital internal control. The findings become a reference regarding Standard Operational Procedures (SPO) in submitting and verifying BPJS participant claims. The empirical findings related to the implementation of an internal control system are a reference for hospitals in managing health insurance effectively and efficiently.

Originality - As far as the results of the researcher's observations to date, no research has been found on the topic of Evaluating the Effectiveness of the

Internal Control System to Increase Collection of BPJS Claim Payment Funds at Hospital X in the Gresik Region. The implementation of the internal control system in the Hospital is well managed in terms of Health Insurance Management effectively and efficiently and has an impact on the effectiveness of increasing the collection of BPJS claim fund payments at Hospital.

Keywords - Evaluation, Effectiveness, Internal Control System, Fund Collection, BPJS Claim Payment, Hospital

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN ORISINILITAS | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| ABSTRAK | vii |
| <i>ABSTRAK</i> | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Batasan Masalah | 5 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.5.1 Teoritis | 6 |
| 1.5.2 Praktis | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Landasan Teori | 7 |
| 2.1.1 Teori Agensi (<i>Agency Theory</i>) | 7 |
| 2.1.2 Sistem Pengendalian Internal | 7 |
| 2.1.3 Teori COSO | 20 |
| 2.1.4 Pengelolaan Risiko Keuangan | 25 |
| 2.1.5 Efektivitas | 27 |
| 2.1.6 Penagihan | 29 |
| 2.1.7 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan | 34 |

| | |
|---|------------|
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 75 |
| 2.3 Kerangka Berfikir | 81 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 82 |
| 3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian | 82 |
| 3.2 Fokus dan Dimensi Penelitian | 82 |
| 3.3 Lokasi Penelitian | 82 |
| 3.4 Waktu Penelitian | 83 |
| 3.5 Jenis dan Sumber Data | 83 |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data | 83 |
| 3.6.1 Data Primer | 83 |
| 3.6.2 Data Sekunder | 84 |
| 3.7 Metode Analisa Data | 85 |
| 3.7.1 Reduksi Data | 85 |
| 3.7.2 Penyajian Data | 86 |
| 3.7.2 Penarikan Kesimpulan (Verifikasi) | 86 |
| BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN | 87 |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 87 |
| 4.2 Waktu Penelitian | 99 |
| 4.3 Hasil Penelitian | 99 |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian | 103 |
| BAB V PENUTUP | 125 |
| 5.1 Kesimpulan | 125 |
| 5.2 Saran | 127 |
| DAFTAR PUSTAKA | 129 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 2.1 Prinsip-Prinsip Pengendalian Internal..... | 25 |
| Tabel 2.2 Kelebihan dan Kekurangan Metode Pembayaran Prospektif..... | 42 |
| Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu..... | 75 |
| Tabel 4.1 Jadwal Penelitian..... | 99 |
| Tabel 4.2 Perbandingan Standar COSO Komponen Lingkungan Pengendalian dan Implementasi..... | 100 |
| Tabel 4.3 Perbandingan Standar COSO Komponen Penilaian Risiko dan Implementasi dan Implementasi..... | 101 |
| Tabel 4.4 Perbandingan Standar COSO Komponen Aktivitas Pengendalian dan Implementasi..... | 101 |
| Tabel 4.5 Perbandingan Standar COSO Komponen Informasi & Komunikasi dan Implementasi..... | 102 |
| Tabel 4.6 Perbandingan Standar COSO Komponen Kegiatan Pemantauan dan Implementasi..... | 103 |
| Tabel 4.7 Data Angka Kejadian Tidak Layak Bayar (TLB) Tahun 2022..... | 119 |
| Tabel 4.8 Data Angka Kejadian Tidak Layak Bayar (TLB) Tahun 2023..... | 120 |
| Tabel 4.9 Kegiatan Yang Mendukung Implementasi Pengendalian Internal..... | 122 |
| Tabel 4.10 Monitoring Evaluasi Tindakan Perbaikan Kegiatan..... | 122 |
| Tabel 4.11 Standarisasi Proses Kegiatan Pengendalian Internal..... | 123 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 2.1 Model Pertahanan Tiga Lapis (<i>The Three of Defanse Model</i>) | 19 |
| Gambar 2.2 <i>COSO Internal Control - Integrated Framework</i> | 21 |
| Gambar 2.3 Alur Pelayanan Peserta BPJS di Rumah Sakit X | 70 |
| Gambar 2.4 Alur Proses Pengajuan Klaim | 74 |
| Gambar 4.1 Sturktur Organisasi Rumah Sakit X..... | 90 |
| Gambar 4.2 Kantor Unit Jaminan Kesehatan Nasional Rumah Sakit X | 106 |
| Gambar 4.3 Dashboard Pengelolaan Manajemen Risiko di Rumah Sakit X | 111 |
| Gambar 4.4 Display Nomor <i>Bridging</i> Pemeriksaan Pasien | 112 |
| Gambar 4.5 Display Nomor <i>Bridging</i> Tagihan Satu Rangkaian Pemeriksaan ... | 113 |
| Gambar 4.6 Display Bantuan Biaya Perawatan Pasien | 114 |
| Gambar 4.7 Grafik Angka Kejadian Tidak Layak Bayar (TLB) Penagihan Dana Klaim BPJS di Rumah Sakit X | 120 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kartu Bimbingan

Lampiran 2 : Permohonan Ijin Penelitian

Lampiran 3 : Hasil Wawancara

Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian