

**PROSEDUR PENAGIHAN DAN PENERIMAAN PIUTANG PASIEN
RAWAT INAP DENGAN JAMINAN ASURANSI BPJS PADA RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH SOREANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar Ahli

Madya Program Studi Diploma III

Disusun oleh:

DHEA APRILIAN

E1170002



**KONSENTRASI MANAJEMEN KEUANGAN
PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN BISNIS
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Laporan : PROSEDUR PENAGIHAN DAN PENERIMAAN
PIUTANG PASIEN RAWAT INAP DENGAN
JAMINAN ASURANSI BPJS PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH SOREANG

Nama : Dhea Aprilian

NRP : E1170002

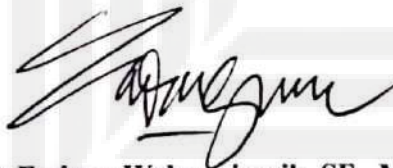
Program Studi : Diploma III Manajemen Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Keuangan

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Menyetujui

Pembimbing



(Hj. Endang Wahyuningsih, SE., M.T)

Mengesahkan

Direktur Program Studi Diploma III Manajemen Bisnis



(H. Dindin Burhanudin, SE., M.Sc.)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dhea Aprilian
Tempat dan Tanggal Lahir : Bandung, 08 April 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Nama Orangtua : Epi Sudearto & Nani Yuningsih
Anak ke : 1 dari 2 Bersaudara
Alamat Rumah : Kp.Rancapanjang Rt.02/10 Desa.Cibodas
Kecamatan.Solokanjeruk Kabupaten.Bandung
No telepon : 6285-651-091-844
E-mail : apriliandhea@gmail.com

Riwayat Pendidikan Formal

Pada tahun 2005, lulus dari Taman Kanak-Kanak (TK) Nurul Hikmah,
Lulus dari Sekolah Dasar Negeri (SDN) Sukasari I Pada tahun 2011, Lulus dari
Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) I Solokanjeruk Pada tahun 2014,
Lulus dari Madrasah Aliyah Negeri (MAN) II Bandung Pada tahun 2017.

Sejak tahun 2017, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Prodi Diploma III
Manajemen Bisnis dengan Konsentrasi Manajemen Keuangan di IKOPIN.

ABSTRACT

Dhea Aprilian, on the Procedure for Collecting and Receiving Receivables from Inpatients with BPJS Insurance Guarantee at the Soreang Regional General Hospital under the guidance of Hj. Endang Wahyuningsih, SE., M.T.

The Soreang Regional General Hospital (RSUD Soreang) is a hospital that located in Bandung District, precisely on Alun-alun Utara street Number 1 Pamekaran Village, Soreang Sub-District, Bandung District, West Java 40912.

In 1996, Soreang Hospital was established. RSUD Soreang originated from Puskesmas DTP Soreang which was developed into a class D hospital based on the Decree of the Regent of TK II Bandung Region No.4454056/Tapra in 1996. Then in 1997, based on the Decree of the Minister of Health (MENKES) RI Number: 1409/MENKES/SK/XII/1997 RSUD Soreang was inaugurated as a class C hospital.

The Social Security Administering Body (BPJS) Health Insurance is a legal public entity that is directly responsible to the President and has the duty to provide national health insurance for all Indonesian people.

The method used for this final project is a qualitative descriptive method. Qualitative descriptive method is a method that describes a real situation, without manipulating the observed variables.

The objectives of the implementation of work practices include : to find an overview of the profile of the Soreang Regional General Hospital, to find out how the procedure for collecting receivables from inpatients with BPJS insurance guarantee at the Soreang Regional General Hospital, to find out how the procedure for receiving receivables from inpatients with the BPJS insurance guarantee at the Soreang Regional General Hospital, to find out what are the obstacles to the Soreang Regional General Hospital in collecting and receiving receivables for inpatients with the BPJS insurance, to find out what are the efforts to the Soreang Regional General Hospital in collecting and receiving receivables from inpatients with the BPJS insurance.

The result of this final report are expected to provide constructive input and can be used as consideration for solving problems related to “The Procedure for Collecting and Receiving Receivables from Inpatients with BPJS Insurance Guarantee at the Soreang Regional General Hospital”.

Keywords: Procedure, Account Receivable, Receivables Collection, Receiving Receivables

RINGKASAN

Dhea Aprilian, tentang Prosedur Penagihan dan Penerimaan Piutang Pasien Rawat Inap dengan Jaminan Asuransi BPJS pada Rumah Sakit Umum Daerah Soreang di bawah bimbingan Hj. Endang Wahyuningsih, SE., M.T.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soreang merupakan rumah sakit yang berada di Kabupaten Bandung tepatnya di Jl. Alun-alun Utara No.1 Desa Pamekaran, Kecamatan Soreang, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40912.

Pada tahun 1996, RSUD Soreang mulai didirikan. RSUD Soreang berasal dari Puskesmas DTP Soreang yang dikembangkan menjadi rumah sakit kelas D berdasarkan Surat Keputusan Bupati Daerah TK II Bandung No.4454056/Tapra tahun 1996. Kemudian pada tahun 1997, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan (MENKES) RI Nomor: 1409/MENKES/SK/XII/1997 RSUD Soreang diresmikan sebagai rumah sakit kelas C.

Asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional bagi seluruh rakyat Indonesia.

Metode yang digunakan untuk laporan tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif merupakan metode yang mendeskripsikan/menggambarkan suatu keadaan yang sebenar-benarnya, tanpa memanipulasi variabel yang diamati.

Tujuan dari pelaksanaan praktek kerja yang dilakukan antara lain: untuk mengetahui gambaran umum profil rumah sakit umum daerah Soreang, untuk mengetahui bagaimana prosedur penagihan piutang pasien rawat inap dengan jaminan asuransi BPJS pada rumah sakit umum daerah Soreang, untuk mengetahui prosedur penerimaan piutang pasien rawat inap dengan jaminan asuransi BPJS pada rumah sakit umum daerah Soreang, untuk mengetahui apa saja hambatan rumah sakit umum daerah Soreang dalam penagihan dan penerimaan piutang pasien rawat inap dengan jaminan asuransi BPJS, untuk mengetahui apa saja upaya rumah sakit umum daerah Soreang dalam penagihan dan penerimaan piutang pasien rawat inap dengan jaminan asuransi BPJS.

Hasil dari laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk pemecahan masalah yang berkaitan dengan “Prosedur Penagihan dan Penerimaan Piutang Pasien Rawat Inap dengan Jaminan Asuransi BPJS pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soreang”.

Kata Kunci: Prosedur, Piutang, Penagihan Piutang, Penerimaan Piutang

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik, shalawat dan salam yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Penyusunan laporan tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Ahli Madya di Institut Manajemen Koperasi Indonesia.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini terutama kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan segala pertolongan serta kemudahan selama penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak H. Dindin Burhanudin, SE., M.sc selaku Direktur Prodi Diploma III Manajemen Bisnis Institut Manajemen Koperasi Indonesia.
3. Ibu Hj. Endang Wahyuningsih, SE., M.T selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan laporan tugas akhir ini.
4. Bapak Agus Gumilar dan Ibu Mimin Mintarsih selaku petugas sekretariat yang telah banyak membantu dalam administrasi dan dorongan demi kelancaran penulisan laporan tugas akhir ini.

5. Kedua orang tua, ayahanda tercinta Epi Sudearto, ibunda tersayang Nani Yuningsih yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
6. Adikku satu-satunya, yang tersayang Azka Alghoni yang telah memberikan semangat kepada penulis.
7. Seluruh Keluarga Besar yang telah memberikan doa dan semangat yang tiada hentinya kepada penulis.
8. Irma Gustiani, Amd.Kep yang telah banyak membantu penulis selama melakukan praktek kerja.
9. Seluruh karyawan RSUD Soreang yang telah banyak membantu dan membimbing selama penulis melakukan praktek kerja di RSUD Soreang.
10. Sahabatku, Enung Karlina, A.Md.A.B yang selalu saling membantu dan saling memberikan semangat dalam penulisan laporan tugas akhir ini.
11. Terimakasih kepada Ardiansyah Suwandi atas dukungan, motivasi, semangat dan doa kepada penulis.
12. Semua teman-teman seperjuangan di Program Diploma III Manajemen Bisnis Institut Manajemen Koperasi Indonesia atas dukungan dan kebersamaannya selama kuliah.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penulisan laporan tugas akhir ini.

Rasa hormat dan terima kasih bagi semua pihak atas segala dukungan dan doanya, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam Program Studi Manajemen bisnis Konsentrasi Manajemen Keuangan.

Jatinangor, 02 Oktober 2020

Dhea Aprilian

IKOPIN

DAFTAR ISI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRACT.....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Praktek Kerja	1
1.2 Maksud dan Tujuan praktek kerja.....	5
1.2.1 Maksud dari pelaksanaan praktek kerja yang dilakukan	5
1.2.2 Tujuan dari pelaksanaan praktek kerja yang dilakukan	5
1.3 Kegunaan Praktek Kerja	6
1.3.1 Kegunaan Teoritis	6
1.3.2 Kegunaan Praktis.....	6
1.4 Tempat Praktek Kerja	7
1.5 Jadwal Praktek Kerja	7

BAB II KEADAAN UMUM TEMPAT PRAKTEK KERJA 8

2.1	Gambaran Umum Profil Tempat Praktek Kerja	8
2.1.1	Sejarah Berdirinya Tempat Praktek Kerja	8
2.1.2	Visi Tempat Praktek Kerja	9
2.1.3	Misi Tempat Praktek Kerja	9
2.1.4	Akreditasi dan Penghargaan Tempat Praktek Kerja	9
2.2	Keadaan Organisasi.....	10
2.2.1	Kepegawaian	10
2.2.2	Struktur Organisasi RSUD Soreang	13
2.3	Pelaksanaan Manajemen	16
2.3.1	Pengertian Manajemen	16
2.3.2	Pelaksanaan Manajemen di RSUD Soreang	17
2.4	Kegiatan Usaha	18
2.4.1	Pelayanan Rawat Jalan	18
2.4.2	Pelayanan Rawat Inap	20
2.4.3	Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	21
2.4.4	Pelayanan Penunjang.....	22
2.4.5	Pelayanan yang Tidak Tersedia di RSUD Soreang.....	22

2.5	Keadaan Lingkungan Kerja	23
BAB III	PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA	25
3.1	Bidang Pekerjaan yang Dilakukan	25
3.2	Cara Pelaksanaan Kerja	25
3.3	Kendala yang Dihadapi	31
3.4	Cara Menghadapi Kendala	32
3.5	Manfaat yang Diperoleh	32
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1	Manajemen Keuangan	34
4.1.1	Definisi Manajemen Keuangan	34
4.1.2	Tujuan Manajemen Keuangan	34
4.2	Rumah Sakit	35
4.2.1	Definisi Rumah sakit	35
4.2.2	Bentuk-Bentuk Pelayanan Rumah Sakit	36
4.3	Sistem dan Prosedur	36
4.3.1	Definisi Sistem	36
4.3.2	Definisi Prosedur	37
4.4	Piutang	37
4.4.1	Definisi Piutang	37
4.4.2	Jenis-Jenis Piutang Rumah Sakit	37

4.4.3	Prosedur Penagihan Piutang.....	38
4.4.4	Prosedur Penerimaan Piutang.....	39
4.5	BPJS	42
4.5.1	Definisi BPJS	42
4.5.2	Sejarah BPJS	42
4.5.3	Klaim BPJS	43
4.6	Prosedur Penagihan Piutang Pasien Rawat Inap dengan Jaminan Asuransi BPJS Pada RSUD Soreang.....	44
4.6.1	Dokumen/Kelengkapan Berkas Pasien Rawat Inap	44
4.6.2	Sistem Piutang BPJS di RSUD Soreang	54
4.6.3	Bagan Alir Dokumen Administrasi Pasien Rawat Inap	55
4.6.4	Bagan Alir Dokumen Klaim BPJS Rawat Inap	58
4.6.5	Bagan Alir Dokumen Penerimaan Piutang Pasien Rawat Inap.....	62
4.6.6	Ketentuan Denda Keterlambatan Pembayaran Tagihan Klaim.....	64
4.7	Hambatan RSUD Soreang Dalam Penagihan dan Penerimaan Piutang Pasien Rawat Inap dengan Jaminan Asuransi BPJS	64

4.7.1	Hambatan dalam penagihan Piutang Pasien Rawat Inap.....	64
4.7.2	Hambatan dalam penerimaan Piutang Pasien Rawat Inap.....	65
4.8	Upaya RSUD Soreang Dalam Penagihan dan Penerimaan Piutang Pasien Rawat Inap dengan Jaminan Asuransi BPJS	65
4.8.1	Upaya Dalam Penagihan Piutang Asuransi BPJS	65
4.8.2	Upaya Dalam Penerimaan Piutang Asuransi BPJS.....	65
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1	Kesimpulan	66
5.2	Saran.....	68
	DAFTAR PUSTAKA	69
	LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kunjungan Pasien Rawat Jalan dan IGD RSUD SOREANG Januari – Februari 2020	20
Tabel 2. Kunjungan Pasien Poliklinik RSUD SOREANG Januari – Februari 2020	20
Tabel 3. Kunjungan Pasien Rawat Inap RSUD SOREANG Januari – Februari 2020.....	21

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Struktur Organisasi RSUD Soreang.....	12
Gambar 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	44
Gambar 3. Kartu Asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	45
Gambar 4. Nomor Antrian Pasien.....	46
Gambar 5. Lembar Surat Eligibilitas Peserta yang Ditandatangani oleh Peserta/Keluarga atau Cap Jempol Tangan Peserta	47
Gambar 6. Surat Bukti Pelayanan Kesehatan (SBPK).....	48
Gambar 7. Surat Perintah Rawat Inap.....	49
Gambar 8. Laporan Tindakan, Prosedur atau Laporan Operasi.....	50
Gambar 9. Hasil Pemeriksaan Pelayanan Penunjang.....	51
Gambar 10. Kartu Piutang Rawat Inap	52
Gambar 11. Berkas Individual Pasien.....	53
Gambar 12. Bagan Alir Dokumen Administrasi Pasien Rawat Inap	55
Gambar 13. Bagan Alir Dokumen Klaim BPJS Rawat Inap	58
Gambar 14. Bagan Alir Dokumen Penerimaan Piutang Pasien Rawat Inap.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Daftar Hadir Kegiatan Praktek Kerja	71
Lampiran 2. Penilaian Praktek Kerja	74
Lampiran 3. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soreang	75
Lampiran 4. Meja Kerja Selama Melakukan Praktek Kerja di RSUD Soreang ...	76

