



**ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI UNTUK
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DAN EFEKTIVITAS
PENAGIHAN DANA PEMBAYARAN KLAIM BPJS**

SKRIPSI

IQBAL FAHREZA 1410112003

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**



**ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI UNTUK
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DAN EFEKTIVITAS
PENAGIHAN DANA PEMBAYARAN KLAIM BPJS**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Akuntansi**

IQBAL FAHREZA 1410112003

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Iqbal Fahreza

NIM : 1410112003

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 13 Januari 2020

Yang menyatakan,



Iqbal Fahreza

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Iqbal fahreza
NIM	: 1410112003
Fakultas	: Ekonomi dan bisnis
Program Studi	: S1 Akuntansi
Jenis Karya	: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Analisis sistem informasi akuntansi untuk meningkatkan mutu pelayanan dan efektivitas penagihan dana pembayaran klaim BPJS

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 17 Januari 2020

Yang menyatakan,



Iqbal Fahreza

SKRIPSI

ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DAN EFEKTIVITAS PENAGIHAN DANA PEMBAYARAN KLAIM BPJS

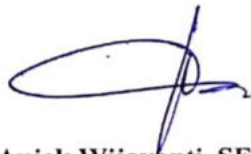
Dipersiapkan dan disusun oleh:

Iqbal Fahreza 1410112003

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 16 Januari 2020
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Akhmad Saebani, SE, M.Si, CMA, CBV
Ketua Penguji



Aniek Wijavanti, SE., M.Acc
Penguji I



Praptiningsih, SE, MM
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Ni Putu Eka Widiastuti, S.E., M.Si, CSRS
Ketua Jurusan Akuntansi



Andi Manggala Putra, SE, M.Sc
Kepala Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 16 Januari 2020

ANALYSIS OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS TO IMPROVE QUALITY OF SERVICE AND EFFECTIVENESS PAYEMENTS CLAIM OF BPJS

By Iqbal Fahreza

Abstract

This study is an qualified research with an ethometodological approach that imposed to an antidote system of accounting information used by RSAU dr. Esnawan Antariksa Based on aspects of the patient's BPJS service and aspects of funds funds claim BPJS that it may identify the effectiveness in an usage of accounting information systems. With a technique technique of data - Interview, paperwork documents, observation and perform of group discussions. This research results show RSAU dr. Esnawan Antariksa that Has used technology infrastructure as well as following modern times, other than that accounting information is integraed to other departments. But this long claim will be a challenge for the hospital, considering the hospital has limited human resources, such as staff Verificator, staff input data patient, Because patient care activities cannot be determined how many patients will come, this long flow of service will be the identification of impacts or threats and weaknesses of internal control because of using Accounting system information.

Keywords: Accounting System Information, Patient Service BPJS, Claim Fund BPJS

ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DAN EFEKTIVITAS PENAGIHAN DANA PEMBAYARAN KLAIM BPJS

Oleh Iqbal Fahreza

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan etnometodologi yang bertujuan 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 dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, pengumpulan dokumen, observasi dan melakukan diskusi kelompok. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa RSAU dr. Esnawan Antariksa telah menggunakan infrastruktur teknologi sangat baik karena mengikuti dijamin yang modern, selain itu sistem informasi akuntansi saling terhubung dengan departemen lainnya. Namun alur verifikasi yang panjang ini akan menjadi tantangan bagi rumah sakit, mengingat rumah sakit memiliki keterbatasan sumber daya manusia, seperti tenaga verifikasi, tenaga input data pasien karena aktivitas perawatan pasien tidak bisa ditentukan berapa jumlah pasien yang akan datang, alur pelayanan yang panjang ini akan menjadi identifikasi dampak atau ancaman dan kelemahan pengendalian internal karena menggunakan SIA.

Kata Kunci: Sistem Informasi Akuntansi, Pelayanan Pasien BPJS, Penagihan Dana Klaim BPJS.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2019/2020

Hari ini Kamis, tanggal 16 Januari 2020, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : IQBAL FAHREZA

No.Pokok Mahasiswa : 1410112003

Program : Akuntansi S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Analisis Sistem Informasi Akuntansi untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan dan Efektivitas Penagihan Dana
Pembayaran Klaim BPJS

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Manda Tangan
1	Akhmad Saebani, SE, M.Si, CMA, CBV	Ketua	1.
2	Aniek Wijayanti, SE.,M.Acc	Anggota I	2.
3	Praptiningsih, SE, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

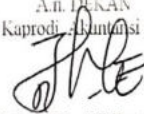
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 16 Januari 2020

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi Akuntansi S.1


Dr. Ni Putu Eka Widiastuti, S.E.,
M.Si, CSRS

PRAKATA

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam. Atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian ini, yang berjudul “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Untuk Meningkatkan Mutu pelayanan dan Efektivitas Penagihan Dana Pembayaran”. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpat kepada Nabi Muhammad SAW, para sahabat, keluarga dan seluruh umatnya hingga akhir zaman. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Praptingsih, S.E., M.M. dan Dwi Jaya Kirana, S.E., M.SAk., CAAT. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat, Dr. Ni Putu Eka Widiastuti, S.E., M.Si., CSRS. selaku Ka. Prodi S1 Akuntansi, Dr. Dianwicakasih Ariefiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan serta seluruh dosen UPN Veteran Jakarta yang telah membimbing saya selama proses perkuliahan, serta para karyawan yang berada di UPN Veteran Jakarta. Selain itu, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada kedua orang tua, Ibuku Fatmawati dan bapak saya Jaenudin yang penulis sayangi, yang memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis secara khusus menyampaikan rasa terima kasih kepada kakak Difta, adik-adikku nabil serta rahardian dan syifa yang setia menemani saya. Serta teman pejuang fajar, lalu mas ilham penyedia *wifi*, dan yang selalu menemani skripsi dengan secangkir kopi Mas rido, ahmad, ardiansyah, topik, hendri, andi yang telah memberikan semangat dan bantuan yang sangat berarti dalam penyusunan penelitian ini. Penulisan karya ilmiah ini tidak lepas dari sempurna, penulis pun menyadari bahwa kekeliruan sangat mungkin terjadi. Selanjutnya, penulis berharap karya ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis secara khusus.

Jakarta, 13 Januari 2020

Iqbal Fahreza

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Fokus Penelitian	5
I.3 Rumusan Masalah	5
I.4 Tujuan Penelitian.....	5
I.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA 8	
II.1 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	8
II.2 Tinjauan Pustaka	12
II.2.1 Definisi Sistem	12
II.2.2 Sistem Akuntansi.....	13
II.2.2.1 Perbedaan Pengertian Sistem dan Prosedur	13
II.2.2.2 Perbedaan Data dan Informasi	14
II.2.2.3 Kebutuhan informasi dan proses bisnis.....	14
II.2.3 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi	15
II.2.4 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi	16
II.2.5 Tujuan Umum Pengembangan Sistem Akuntansi.....	17
II.2.6 Suatu Pengendalian Internal.....	19
II.2.7 Definisi Rumah Sakit	19
II.2.8 Definisi BPJS	20
II.2.8.1 Hak dan Kewajiban Anggota BPJS.....	20
II.2.8.2 Pendanaan.....	21
II.2.9 Sistem INA-CBG's	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
III.1 Metode Penelitian Kualitatif.....	23
III.2 Situs Penelitian	23
III.3 Objek, Subjek Dan Sumber Data Penelitian	24
III.3.1 Objek Penelitian	24
III.3.2 Subjek Penelitian.....	25
III.3.3 Sumber Data.....	26

III.4	Teknik Pengumpulan Data	27
III.4.1	Instrumen Penelitian.....	28
III.5	Teknik Analisa Data dan Desain Penelitian	29
III.5.1	Analisa Data	29
III.5.2	Desain Penelitian.....	31
BAB IV	PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA PELAYANAN PASIEN BPJS dan PENAGIHAN DANA KLAIM BPJS di RSAU dr. ESNAWAN ANTARIKSA	33
IV.1	Pengantar	33
IV.2	Hasil Penelitian	34
IV.2.1	Departemen Yang Terkait Pada Pelayanan Pasien BPJS	34
IV.2.2	Departemen Yang Terkait Pada Penagihah Klaim Pasien BPJS...	38
IV.2.3	Infrastruktur Teknologi Informasi, Sarana dan Prasarana	43
BAB V	ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI ALUR PELAYANAN PASIEN BPJS dan PENAGIHAN DANA KLAIM BPJS dr. ESNAWAN ANTARIKSA	45
V.1	Pengantar	45
V.2	Analisis Penerapan SIA di RSAU dr. Esnawan Antariksa pada Proses Pelaksanaan Pelayanan Pasien BPJS	48
V.2.1	Proses Pelaksanaan Pelayanan Pasien BPJS di Pendaftaran	48
V.2.2	Proses Pelaksanaan Pelayanan Pasien BPJS Rawat Jalan.....	52
V.2.3	Proses Pelaksanaan Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap	55
V.3	Analisis Penerapan SIA di RSAU dr. Esnawan Anatariksa pada Proses Penagihan klaim BPJS	57
DAFTAR PUSTAKA		63
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Organisasi Jaminan Kesehatan.....	39
----------	-----------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Desain Penelitian.....	32
Gambar 2. Pengisian Data SEP	41
Gambar 3. Surat Eligibilitas Peserta (SEP).....	41
Gambar 4. Berkas Klaim Individual Pasien	42
Gambar 5. Denah RSAU Untuk Meenentukan Prsarana Yang Tersedia.....	44
Gambar 6. Proses Pelaksanaan Pelayanan Pasien BPJS di Pendaftaran	49
Gambar 7. Proses Pelayanan Pasien Rawat Jalan	53
Gambar 8. Proses Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap.....	56
Gambar 9. Proses Penagihan Klaim BPJS	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Ijin Riset
- Lampiran 2. Lembar Pedoman Wawancara
- Lampiran 3. Lembar Telaah Dokumen
- Lampiran 4. Lembar Hasil Observasi
- Lampiran 5. Lembar Foto
- Lampiran 6. Hasil Turnitin