

Abstract

The purpose of the research is to know the implementation of internal control on the process of submission and payment of claims by BPJS Health Yogyakarta. And know the flow of the process of filling and payment of claims. This type of research is qualitative research using etnometodology approach. Researches use etnometodology as a basis for exposing the daily activities of the submission process and payment of claims. Techniques of collecting data through interviews with relevant informant and make direct observation to the object research. The results of the of this study is to answer the problem formulation and the purpose of this study, that BPJS Health has implemented internal control with the maximum. Internal controls capable of detecting red flags in the submission process and payment of claims. Although there are some “problem” that occur in the realm of BPJS Health as well, but the management has been controlling the various risks that are likely to occur mainly in the process of filling and payment of claims.

Keywords : *internal control, claim*

Abstrak

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui implementasi pengendalian internal pada proses pengajuan dan pembayaran klaim oleh pihak BPJS Kesehatan Yogyakarta. Serta mengetahui alur proses pengajuan dan pembayaran klaim tersebut. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan etnometodologi. Peneliti menggunakan metode etnometodologi sebagai landasan untuk menyingkap keseharian dari aktivitas proses pengajuan dan pembayaran klaim. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan informan terkait dan melakukan observasi langsung ke obyek penelitian. Hasil dari penelitian ini adalah menjawab rumusan masalah dan tujuan dari penelitian ini, bahwa BPJS Kesehatan telah menerapkan pengendalian internal dengan maksimal. Pengendalian internal yang mampu mendeteksi *red flags* pada proses pengajuan dan pembayaran klaim. Walaupun terdapat beberapa “problematika” yang terjadi di ranah BPJS Kesehatan juga, akan tetapi pihak manajemen telah melakukan pengendalian terhadap berbagai resiko yang kemungkinan besar terjadi terutama pada proses pengajuan dan pembayaran klaim.

Kata Kunci : pengendalian internal, klaim

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Lembar Persetujuan Skripsi	ii
Lembar Pengesahan Skripsi	iii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis.....	iv
Biodata Penulis.....	v
Motto dan Kata Persembahan.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	x
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II : ETNOMETODOLOGI SEBAGAI PISAU ANALISIS	7
2.1 Prolog	7
2.2 Jenis Penelitian	8
2.3 Etnometodologi Sebagai Pendekatan Penelitian	10
2.4 Situs Penelitian	11
2.5 Informan Penelitian	12
2.6 Teknik Pengumpulan Data.....	14

2.6.1 Wawancara	16
2.6.2 Observasi	17
2.6 Etnometodologi Sebagai Pisau Analisis Data	18
BAB III : SECERCAH PENGETAHUAN PENGENDALIAN INTERNAL	
PROSES KLAIM	19
3.1 Pengendalian Internal	19
3.1.1 Pengertian Pengendalian Internal	19
3.1.2 Tujuan Pengendalian Internal	21
3.1.3 Jenis - Jenis Pengendalian	25
3.1.4 Unsur-unsur pengendalian Internal	26
BAB IV : SELAYANG PANDANG MENGENAL BADAN PENYELENGGARA	
JAMINAN SOSIAL KESEHATAN SEBUAH PROGRAM KEMUDAHAN	
BAGI MASYARAKAT INDONESIA	29
4.1 Seputar BPJS Kesehatan	29
4.2 Definisi BPJS Kesehatan	29
4.3 Fungsi & Tugas BPJS Kesehatan	31
4.4 Wewenang BPJS Kesehatan	32
4.5 Visi & Misi BPJS Kesehatan	35
4.5.1 Visi BPJS Kesehatan	35
4.5.2. Misi BPJS Kesehatan	36
4.6 Iuran Premi	39
4.7 Klaim Asuransi	42
BAB V : PENGENDALIAN INTERNAL SEBAGAI LAKON EVALUASI PROSES	
PENGAJUAN DAN PEMBAYARAN KLAIM	45
5.1 Mengawali Cerita Perjalanan Bersama Kantor BPJS Kesehatan	
Kota Yogyakarta	45

5.2	Menyingkap Aktivitas Proses Pengajuan dan Pembayaran Klaim dengan Penerapan Etnometodologi	49
5.3	Peran Rumah Sakit Yang Mengawali Proses Pengajuan Klaim	52
5.4.	Unit MPKR Menjadi Lakon Internal Penanganan Ajuan Klaim	56
5.5.	Unit Keuangan Sebagai Peran Internal Kedua Proses Pembayaran.....	60
5.6.	Pengendalian Internal Sebagai Lakon Evaluasi Proses.....	63

BAB VI : AKHIR PERJALANAN BERSAMA BPJS KESEHATAN KOTA YOGYAKARTA		68
6.1	Kesimpulan	68
6.2	Keterbatasan Penelitian	70
6.3	Saran Penelitian	70
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN		75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tabel Informan	15
---------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Order Antara Ekspresi dan Aksi Indeksikaalitas.....	19
Gambar 2.2. Rerangka Berpikir dan Langkah Analisis Penelitian	20
Gambar. 5.1 Bagan Alur Proses Pengajuan dan Pembayaran Klaim	36