UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Proses Klaim BPJS Dalam Mendukung Efektivitas Penagihan Piutang BPJS: Studi Pada RSUD Prembun
Agung Pambudi, Mukhlis, S.E., M.Acc.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem pengendalian internal proses klaim BPJS Kesehatan dalam mendukung efektivitas penagihan piutang BPJS pada RSUD Prembun menggunakan COSO *Internal Control – Integrated Framework* 2013. Evaluasi menggunakan instrumen *Internal Control Questionnaire* (ICQ) yang disusun berdasarkan 5 komponen dan 17 prinsip pengendalian internal COSO. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan dukungan analisis kuantitatif sederhana. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semiterstruktur, observasi partisipasi pasif, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik Miles dan Huberman serta perhitungan *Receivables Turnover Ratio* (RTO) dan *Average Collection Period* (ACP). Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengelolaan klaim BPJS di RSUD Prembun meliputi tahap pelayanan, pemberkasan klaim, dan pengajuan–penerimaan klaim kepada BPJS Kesehatan. Secara kolektif, efektivitas pengendalian internal atas proses klaim BPJS masih belum memadai, dengan tingkat implementasi prinsip COSO sebesar 73% berdasarkan skor penilaian ICQ. Rumah sakit telah efektif menjalankan lima prinsip pengendalian internal, sementara dua belas prinsip lainnya masih belum memadai. Ditemukan pula 13 defisiensi implementasi pengendalian internal yang menjadi ruang perbaikan bagi RSUD Prembun guna meningkatkan efektivitas pengendalian internal pada proses klaim BPJS. Kondisi ini berimplikasi pada belum optimalnya efektivitas penagihan piutang, tercermin dari periode penagihan piutang BPJS tahun 2025 yang mencapai 47 hari dengan perputaran piutang hanya 7,8 kali per tahun, belum sesuai target kinerja rumah sakit. Oleh karena itu, perbaikan atas defisiensi yang ditemukan perlu dilakukan, khususnya pada lingkup kebijakan dan prosedur, manajemen risiko, koordinasi manajerial, serta peningkatan sumber daya manusia (SDM).

Kata kunci: COSO ICIF 2013, Efektivitas Pengelolaan Klaim BPJS, Pengendalian Internal, Piutang BPJS

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Proses Klaim BPJS Dalam Mendukung Efektivitas Penagihan Piutang BPJS: Studi Pada RSUD Prembun
Agung Pambudi, Mukhlis, S.E., M.Acc.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

This study aims to evaluate the internal control system of the BPJS Kesehatan claims process in supporting the effectiveness of BPJS receivables collection at RSUD Prembun using the COSO Internal Control – Integrated Framework 2013. The evaluation used an Internal Control Questionnaire (ICQ) instrument based on the 5 components and 17 principles of COSO internal control. This study employed a descriptive qualitative approach supported by simple quantitative analysis. Data were collected through semi-structured interviews, passive participant observation, and documentation study, then analyzed using the Miles and Huberman technique along with the Receivables Turnover Ratio (RTO) and Average Collection Period (ACP). The results show that BPJS claims management at RSUD Prembun covers the service stage, claims filing stage, and claims submission–receipt stage with BPJS Kesehatan. Collectively, internal control effectiveness over the BPJS claims process remains inadequate, with a COSO implementation rate of 73% based on the ICQ score. The hospital has effectively implemented five internal control principles, while the remaining twelve are still inadequate. Thirteen deficiencies in internal control implementation were also identified, representing areas for improvement to enhance internal control effectiveness in the BPJS claims process. This condition has implications for the suboptimal effectiveness of receivables collection, reflected in the 2025 BPJS receivables collection period of 47 days and a turnover rate of only 7.8 times per year, falling short of the hospital's performance targets. Therefore, improvements need to be made, particularly in policies and procedures, risk management, managerial coordination, and human resource (HR) development.

***Keywords**: BPJS, receivables, COSO ICIF 2013, Effectiveness of Claims BPJS Management, Internal Control*