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/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI ..... **iii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
DAFTAR ISI ..... **v**
DAFTAR TABEL ..... **vii**
DAFTAR GAMBAR ..... **viii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **ix**
DAFTAR ISTILAH ..... **x**
INTISARI ..... **xi**
ABSTRACT ..... **xii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Pertanyaan Penelitian 7
1.4 Tujuan Penelitian 8
1.5 Manfaat Penelitian 8
1.6 Kerangka Penelitian 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**
2.1 Kondisi Umum Penelitian 11
2.2 Landasan Teori 13
2.2.1 Teori Pengendalian Internal 13
2.2.2 COSO *Internal Control – Integrated Framework* (ICIF) 2013 14
2.2.3 Efektivitas Pengendalian Internal 17
2.2.4 Relevansi COSO ICIF 2013 sebagai Instrumen Evaluasi Pengendalian Internal Piutang BPJS 19
2.2.5 Piutang Pendapatan BPJS 19
2.2.6 Klaim BPJS 20
2.2.7 Pengukuran Efektivitas Penagihan Piutang BPJS 21
2.3 Penelitian Terdahulu 23
BAB III METODE PENELITIAN **28**
3.1 Desain Penelitian 28
3.2 Jenis dan Sumber Data 28
3.3 Teknik Pengumpulan Data 29
3.3.1 Wawancara Semiterstruktur 29
3.3.2 Observasi Partisipasi Pasif 30
3.3.3 Studi Dokumentasi 30
3.4 Teknik Analisis Data 30
3.5 Uji Validitas Data 33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN **34**
4.1 Kondisi Umum RSUD Prembun 34
4.1.1 Profil RSUD Prembun 34
4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi 34
4.1.3 Struktur Organisasi 35
4.1.4 Kondisi Pendapatan BPJS RSUD Prembun 36

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/

4.2 Identifikasi Kebijakan dan Prosedur Pengelolaan Klaim BPJS 38
4.2.1 Kebijakan Umum Pengelolaan Klaim BPJS 38
4.2.2 Prosedur Pengelolaan Klaim BPJS 40
4.3 Analisis Sistem Pengendalian Internal Proses Klaim BPJS 43
4.3.1 Lingkungan Pengendalian 44
4.3.2 Penilaian Risiko 57
4.3.3 Aktivitas Pengendalian 67
4.3.4 Informasi dan Komunikasi 73
4.3.5 Aktivitas Pemantauan 80
4.4 Analisis Efektivitas Penagihan Piutang BPJS 83
4.5 Evaluasi Efektivitas Sistem Pengendalian Internal Proses Klaim BPJS 85
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 92
5.1 Kesimpulan 92
5.2 Rekomendasi 93
5.3 Keterbatasan Penelitian 96
DAFTAR PUSTAKA 97
LAMPIRAN 100