



UNIVERSITAS INDONESIA

**EVALUASI SISTEM MANAJEMEN PIUTANG
BAGI PASIEN JAMINAN PEMELIHARAAN BAGI KESEHATAN
KELUARGA MISKIN (JPK GAKIN) DAN TIDAK MAMPU
UNIT RAWAT INAP
DI RSUD KOJA
TAHUN 2009**

SKRIPSI

ALIFAH

1005000068

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT (S1- 4)
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS INDONESIA
JUNI 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**EVALUASI SISTEM MANAJEMEN PIUTANG
BAGI PASIEN JAMINAN PEMELIHARAAN BAGI KESEHATAN
KELUARGA MISKIN (JPK GAKIN) DAN TIDAK MAMPU
UNIT RAWAT INAP
DI RSUD KOJA
TAHUN 2009**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan
Masyarakat**

ALIFAH

1005000068

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT (S1- 4)
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS INDONESIA
JUNI 2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Alifah

NPM : 1005000068

Tanda Tangan :

Tanggal : 29 Juni 2009



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Alifah
NPM : 1005000068
Program Studi : Manajemen Rumah Sakit
Judul Skripsi : Evaluasi Sistem Manajemen Piutang bagi Pasien
Jaminan Pelayanan Kesehatan Keluarga Miskin (JPK
Gakin) dan Tidak Mampu Unit Rawat Inap di RSUD
Koja tahun 2009

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Adang Bachtiar, MPH, DSc

Penguji : Dr. drg. Mardiaty Nadjib, MSc

Penguji : Sudarti, S.Sos

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 29 Juni 2009

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan karena dengan nikmat dan hidayah-Nya skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu. Shalawat serta salam semoga juga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, dan umatnya.

Skripsi ini ditulis berdasarkan hasil kegiatan praktikum kesehatan masyarakat dan penelitian pada Sub Bagian Anggaran dan Mobilisasi Dana (Pihak Ketiga) di Bagian Keuangan RSUD Koja yang dilaksanakan dari 2 Februari sampai 19 Juni 2009.

Selama penelitian hingga penyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebanyak – banyaknya kepada pihak – pihak yang turut membantu. Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Sudarti, S.Sos, sebagai pembimbing lapangan, Ibu drg. Mardiyati Nadjib, selaku penguji, dan Bapak Dr. Adang Bachtiar, MPH, DSc, sebagai kepala departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan dan pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingannya selama ini. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih atas kerja samanya kepada :

1. Ibu dr. Mieke Savitri, M.Kes selaku koordinator program praktikum kesehatan masyarakat peminatan manajemen rumah sakit
2. Mbak Nur Evny, SKM selaku pelaksana harian praktikum kesehatan masyarakat
3. Bapak Dr. Hasannudin, AH. MARS selaku Direktur RSUD Koja Jakarta yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan praktikum kesehatan masyarakat
4. Ibu Ratih dan Ibu Diah dari bagian Diklat RSUD Koja Jakarta atas kerja samanya yang baik
5. Ibu Dra. Nurul Huda, MARS selaku Ka Bagian Keuangan yang telah mengizinkan penulis melakukan praktikum kesehatan masyarakat di bagian keuangan
6. Ibu Sudarti, S.Sos selaku Ka Sub Bagian Anggaran dan Mobilisasi Dana yang telah mengizinkan penulis melakukan praktikum kesehatan masyarakat di bagian Pihak 3 dan bimbingan selama ini.

7. Seluruh staf Pihak III yang telah bekerja sama dengan baik.
8. Mami, Nur Rahmat, Zainal Rahman, dan keluarga besar yang telah mendukung dengan doa selama ini.
9. Teman – teman yang terus mendukung : Amel, Resti, Nani, Tita, Uci, Mpe, Nia, Titie, Ida, Ambar, Nazi, Eka, Ika, Resya, Nadia, Ani, Anita, Resti (Kesos 2006), Mbak Utri, Kak Bo, Tegar (Psiko 2005), dan semua teman–teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
10. Fita dan Suster Sariani yang telah banyak membantu
11. Eni, Bu Molly, Mbak Ratih, Mbak Ica, dan Bang Hery yang sudah bersama–sama penulis melakukan bimbingan dengan Pak Adang
12. Seluruh anak 2005 yang sudah mendukung terus penulis selama ini
13. Ali Imron Maulana (STT PLN) yang sudah mendukung penulis selama ini
14. Kak Titi, Adia Desy Wiladati, dan Mbak Rin yang telah mendukung penulis selama ini
15. Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu–persatu

Pada akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan karenanya penulis untuk menerima kritik dan saran demi perbaikan dan penyempurnaan. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Depok, 29 Juni 2009

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alifah
NPM : 1005000068
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Departemen : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Evaluasi Sistem Manajemen Piutang bagi Pasien Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Keluarga Miskin (JPK Gakin) dan Tidak Mampu Unit Rawat Inap di RSUD Koja tahun 2009

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 29 Juni 2009

Yang Menyatakan

(Alifah)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alifah
NPM : 1005000068
Program : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Peminatan : Manajemen Rumah Sakit
Tahun Akademik : 2005

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : **EVALUASI SISTEM MANAJEMEN PIUTANG BAGI PASIEN JAMINAN PEMELIHARAAN KESEHATAN BAGI KELUARGA MISKIN (JPK GAKIN) DAN TIDAK MAMPU UNIT RAWAT INAP DI RSUD KOJA TAHUN 2009.**

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 29 Juni 2009

Alifah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
SURAT PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	
1.4.1 Tujuan Umum	6
1.4.2 Tujuan Khusus	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Sistem	
2.1.1 Pengertian Sistem	8
2.1.2 Ciri-ciri Sistem	8
2.1.3 Unsur-unsur Sistem	9
2.1.4 Pendekatan Sistem.....	10
2.1.5 Analisa Sistem.....	10
2.2 Kebijakan	
2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	11
2.2.2 Pendekatan Proses Pembuatan Kebijakan.....	11
2.2.3 Sistem Kebijakan Publik	14
2.2.4 Analisis Kebijakan	17
2.2.5 Argumentasi Kebijakan.....	25
2.3 Jaminan Pemeliharaan Kesehatan bagi Keluarga Miskin dan Kurang Mampu	
2.3.1 Pengertian.....	27
2.3.2 Dasar Hukum.....	28
2.3.3 Kebijakan-kebijakan.....	29
2.3.4 Sistem JPK Gakin.....	37
2.4 Manajemen Keuangan	
2.4.1 Manajemen Keuangan.....	38
2.4.2 Fungsi dan Tugas Pokok Manajemen Keuangan	39
2.4.3 Manajemen Keuangan Rumah Sakit	40
2.5 Manajemen Piutang	
2.5.1 Piutang	

2.5.1.1	Pengertian Piutang	41
2.5.1.2	Klasifikasi Piutang	42
2.5.1.3	Informasi dan Perilaku Piutang.....	42
2.5.1.4	Piutang tak Tertagih.....	44
2.5.2	Manajemen Piutang Rumah Sakit.....	44
2.5.2.1	Tujuan Manajemen Piutang	45
2.5.2.2	Tahapan Manajemen Piutang.....	45
BAB III KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL		
3.1	Kerangka Konsep.....	50
3.2	Definisi Operasional.....	51
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN		
4.1	Jenis Penelitian.....	57
4.2	Lokasi dan Lama Penelitian.....	57
4.3	Subjek Penelitian.....	57
4.4	Pengumpulan Data	58
4.5	Instrumen Penelitian	58
4.6	Analisis Data.....	58
BAB V GAMBARAN UMUM RSUD KOJA		
5.1	Gambaran Umum	
5.1.1	Sejarah Rumah Sakait Umum Daerah Koja.....	60
5.1.1.1	Visi,Misi, Tujuan, Kebijakan Mutu, Tugas dan Fungsi, Budaya dan Nilai-Nilai Dasar, dan Logo Rumah Sakit	62
5.1.2	Uraian Tugas dan Fungsi Struktural RSUD Koja	65
5.1.3	Komposisi dan Jumlah Pegawai.....	73
5.1.4	Fasilitas dan Pelayanan Rumah Sakit.....	74
5.1.5	Kinerja RSUD Koja.....	77
5.2	Sub Bagian Anggaran dan Mobilisasi Dana	
5.2.1	Penjelasan.....	80
5.2.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	82
5.2.3	Personel	86
5.2.4	Target yang hendak dicapai.....	86
5.2.5	Hubungan Kerja	87
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN		
6.1	Keterbatasan Penelitian.....	88
6.2	Karakteristik Informan.....	88
6.3	Analisis Sistem	
6.3.1	Identifikasi Masalah	89
6.3.2	Memahami Kerja dari Sistem yang Ada	91
6.3.3.1	Masukan	
6.3.3.1.1	<i>Man</i>	92
6.3.3.1.2	<i>Money</i>	96
6.3.3.1.3	<i>Method</i>	97
6.3.3.1.4	<i>Machine</i> dan <i>Material</i>	98
6.3.3.2	Proses	99
6.3.3.3	Keluaran.....	107
6.3.3.4	Umpan Balik	109
6.3.3.5	Lingkungan	110

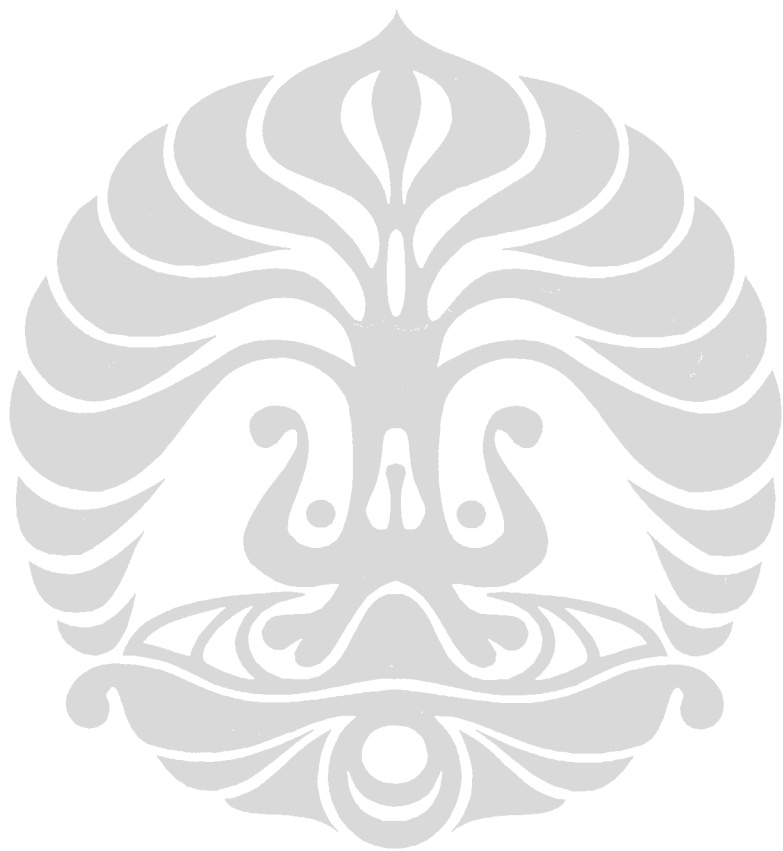
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan 112

7.2 Saran..... 113

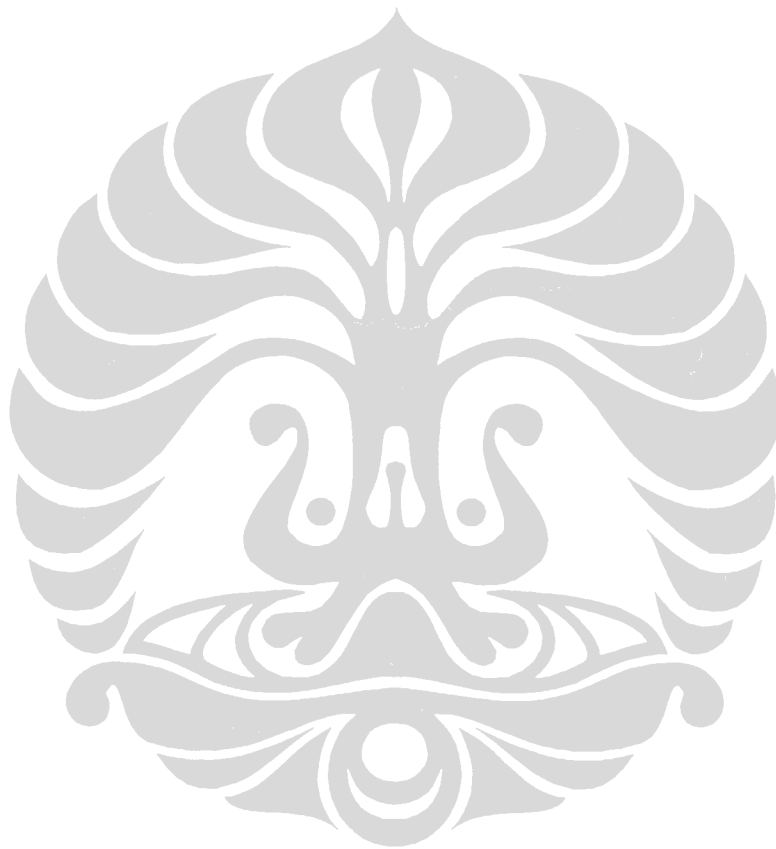
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



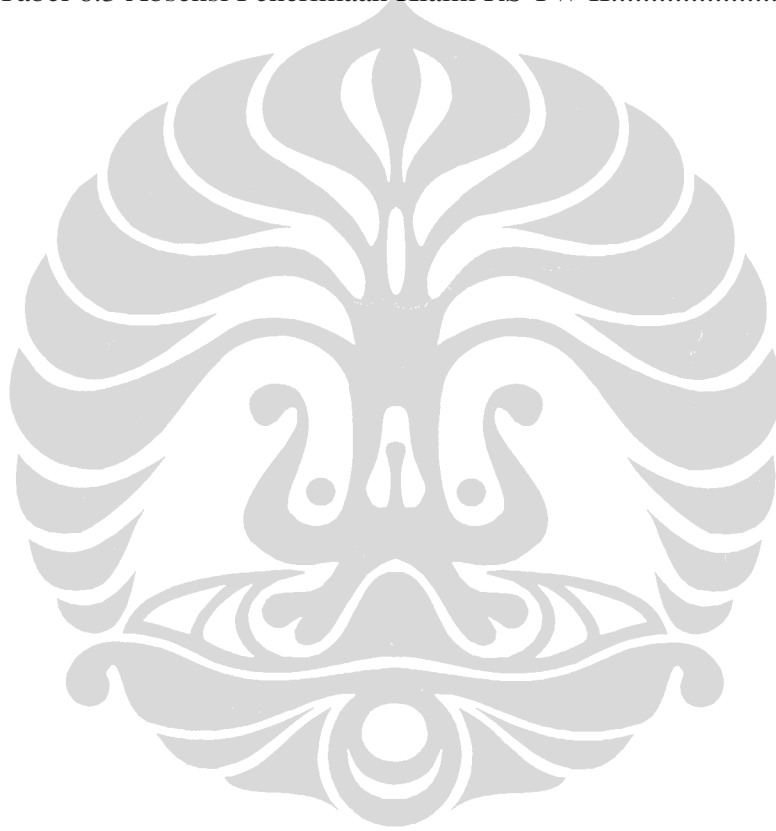
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Desain Sistem.....	10
Gambar 2.2 Sistem Politik/Kebijakan.....	14
Gambar 2.3 Hubungan dan Komponen Sistem Kebijakan	15
Gambar 2.4 Siklus Kebijakan menurut Dunn	20
Gambar 2.5 Skematis Perilaku Piutang.....	43
Gambar 3.1 Variabel Kerangka Konsep Penelitian	51



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perilaku Piutang	42
Tabel.3.1 Definisi Operasional dan Variabel	53
Tabel 5.1 Komposisi Pegawai berdasarkan Status Kepegawaian RSUD Koja Maret 2008	74
Tabel 5.2 Indikator Kinerja Rawat Inap RSUD Koja tahun 2002-2008	79
Tabel 5.3 Data Pegawai Pihak Ketiga tahun 2009	86
Tabel 6.1 Deskripsi Informan dan Pegawai Rumah Sakit	88
Tabel 6.2 Deskripsi Informan Pasien	89
Tabel 6.3 Absensi Penerimaan Klaim RS TW II	107



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Struktur Organisasi RSUD Koja
- Lampiran 2 Struktur Organisasi Pihak Ketiga
- Lampiran 3 Instrumen Penelitian (Pedoman Wawancara untuk Pegawai Rumah Sakit)
- Lampiran 4 Instrumen Penelitian (Pedoman Wawancara untuk Pasien atau Pihak Keluarga Pasien)
- Lampiran 5 Instrumen Penelitian (Pedoman Observasi)
- Lampiran 6 Matriks Wawancara Pegawai RSUD Koja
- Lampiran 7 Matriks Wawancara Keluarga Pasien JPK Gakin dan Tidak Mampu di Rawat Inap
- Lampiran 8 Daftar Istilah
- Lampiran 9 Contoh Kartu JPK-Gakin, Program Keluarga Harapan, dan Kader
- Lampiran 10 Formulir Permintaan Pemeriksaan Laboratorium
- Lampiran 11 Formulir Permohonan Pemeriksaan Radiologi
- Lampiran 12 Formulir Laporan Hasil Verifikasi Keluarga Miskin (Gakin)
- Lampiran 13 Surat Keterangan Tidak Mampu
- Lampiran 14 Surat Keterangan Pemegang Kartu Gakin (Surat Jaminan dari Dinas Kesehatan DKI Jakarta untuk Pihak RSUD Koja)
- Lampiran 15 Surat Pengantar Opname
- Lampiran 16 Formulir Kelengkapan Data Pasien Rawat Inap yang akan Pulang
- Lampiran 17 Klaim Tahun 2008 RSUD Koja
- Lampiran 18 Kebijakan Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta tentang Pasien yang mendapat Pembebasan Biaya Perawatan 100%
- Lampiran 19 Petunjuk Teknis
- Lampiran 20 Persyaratan Klaim Peserta Program JPK-Gakin Sistem JPK-Gakin

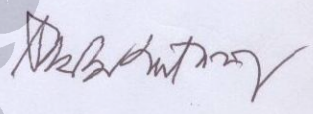
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Alifah
NPM : 1005000068
Program Studi : Manajemen Rumah Sakit
Judul Skripsi : Evaluasi Sistem Manajemen Piutang bagi Pasien
Jaminan Pelayanan Kesehatan Keluarga Miskin (JPK
Gakin) dan Tidak Mampu Unit Rawat Inap di RSUD
Koja tahun 2009

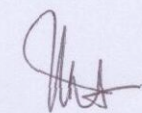
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Adang Bachtiar, MPH, DSc



Penguji : Dr. drg. Mardiaty Nadjib, MSc



Penguji : Sudarti, S.Sos



Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 29 Juni 2009