

**ANALISIS SISTEM MANAJEMEN PIUTANG PASIEN RAWAT
INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)**

Dr. SAIFUL ANWAR MALANG

SKRIPSI



Oleh

DEWI MUFTIN NABIILAH

NIM : 09510078

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2013**

**ANALISIS SISTEM MANAJEMEN PIUTANG PASIEN RAWAT
INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)**

Dr. SAIFUL ANWAR MALANG

SKRIPSI

Diajukan Kepada :
Universitas Islam Negeri
Maulana Malik Ibrahim Malang
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh

DEWI MUFTIN NABIILAH
NIM : 09510078

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2013**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini saya :

Nama : Dewi Muftin Nabiilah

NIM : 09510078

Alamat: Jl. Ry. Kepuharjo No. 54 Rt. 12 Rw. 05 Karangploso – Malang

Menyatakan bahwa **“Skripsi”** yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul :

ANALISIS SISTEM MANAJEMEN PIUTANG PASIEN UNIT RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) Dr. SAIFUL ANWAR MALANG

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan **“duplikasi”** dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada **“klaim”** dari pihak lain, bukan menjadi tanggungjawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 29 Maret 2013

Hormat saya,

Dewi Muftin Nabiilah

NIM : 09510078

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISIS SISTEM MANAJEMEN PIUTANG PASIEN
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
(RSUD) Dr. SAIFUL ANWAR MALANG

SKRIPSI

Oleh

DEWI MUFTIN NABIILAH
NIM 09510078

Telah Disetujui 29 Maret 2013

Dosen pembimbing,

Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.EI
NIP. 197507072005011005

Mengetahui:
Ketua Jurusan,

Dr. H. Achmad Sani Supriyanto, SE., M.Si
NIP. 19720212 200312 1 003

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

**ANALISIS SISTEM MANAJEMEN PIUTANG PASIEN
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
(RSUD) Dr. SAIFUL ANWAR MALANG**

SKRIPSI

Oleh

DEWI MUFTIN NABIILAH

NIM : 09510078

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada 5 April 2013

Susunan Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua

Fitriyah, S.Sos., MM

:(

)

NIP. 19760924 200802 2 012

2. Sekretaris/Pembimbing

Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.EI :

(

)

NIP. 19750707 200501 1 005

3. Penguji Utama

Drs. Agus Sucipto, MM

:(

)

NIP. 19670816 200312 1 001

Mengetahui :
Ketua Jurusan,

Dr. H. Achmad Sani Supriyanto, SE., M.Si

NIP. 19720212 200312 1 003

Lembar Persembahan

“Sesungguhnya manusia itu benar-benar berada dalam kerugian. Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan saling menasihati supaya menaati kebenaran dan saling menasihati supaya tetap dalam kesabaran”

(Al’Ashr 2-3)

Karya ini saya persembahkan kepada keluarga tercinta:

Abi Drs. H. Miftachul Huda

Mama Herlin Prihartati, M.Pd

Mas Achmad Rifqi

v Al Nahil



MOTTO

“ I’m serious but also relax ”

Hidup ini mengalir seperti air,
Hidup ini harus di hadapi dengan serius
tetapi disikapi dengan santai

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena hanya berkat karunia serta rahmatNya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yaitu penulisan skripsi dengan judul “Analisis Sistem Manajemen Piutang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Saiful Anwar Malang”. Dengan tujuan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi Program Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.

Penulisan naskah skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu patut penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada beliau sebagai berikut;

1. Bapak Prof. Dr. H. Imam Suprayogo selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H.A. Muhtadi Ridwan, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan para Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. H. Achmad Sani Supriyanto, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen, dan seluruh dosen jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.EI selaku pembimbing skripsi, saya sampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas segala bimbingan, nasihat, kesabaran dan dukungannya untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Drs. Mochamad Soleh, M.Si selaku Kepala Bagian Keuangan dan Akuntansi RSUD Dr Saiful Anwar Malang, yang telah memberikan ijin, kesempatan dan kepercayaan untuk mengadakan penelitian dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Drs. Abd. Manan, M.Si selaku Kepala Sub Bagian Penerimaan dan Pendapatan RSUD Dr Saiful Anwar Malang, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan data berkaitan dengan materi penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Suyono dan Ibu Elika selaku staff Sub Bagian Penerimaan dan Pendapatan, yang telah memberikan bimbingan dan arahan berkaitan dengan penelitian ini.
8. Kepada kedua orang tua, Abi Drs. H. Miftachul Huda, Mama Herlin Prihartati, M.Pd, yang telah mencurahkan segala aktivitas untuk mendorong dan membangkitkan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Nenek Ibu Hj. Siti Maslichah, yang selalu mendoakan agar skripsi ini segera terselesaikan.
10. Kakak tersayang Achmad Rifqiy Al Nabiil, seperjuangan mencapai sarjana, yang senantiasa memberikan dorongan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat seperjuangan, bu nu, pupus, abang, pazao, alea, bak lia, cemet, badrul dan sahabat-sahabat saya lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang secara langsung atau tidak langsung telah membantu dan mensupport dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan itu dicatat sebagai amal ibadah dan akan diberi balasan oleh Allah SWT, amin. Dan penulis menyadari bahwa naskah skripsi ini sangat jauh dari sempurna untuk itu saran dan kritikan yang membangun demi perbaikan selanjutnya sangat diharapkan.

Malang, 29 Maret 2013

Dewi Muftin Nabiilah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kajian Teoritis	17
2.2.1 Sistem	17
2.2.1.1 Pengertian Sistem	17
2.2.1.2 Unsur-unsur Sistem	18
2.2.1.3 Pendekatan Sistem	19
2.2.1.4 Analisa Sistem	20
2.2.2 Manajemen Keuangan	20
2.2.2.1 Pengertian Manajemen Keuangan	20
2.2.2.2 Fungsi Manajemen Keuangan	22
2.2.2.3 Tujuan Manajemen Keuangan	23
2.2.2.4 Manajemen Keuangan Rumah Sakit	24
2.2.3 Manajemen Piutang	25
2.2.3.1 Pengertian Piutang	25
2.2.3.2 Klasifikasi Piutang	27
2.2.3.3 Risiko atas Terjadinya Piutang	29
2.2.3.4 Kerugian Piutang	31
2.2.3.5 Informasi dan Perilaku Piutang	31
2.2.3.6 Piutang Tak tertagih	33
2.2.4 Manajemen Piutang Rumah Sakit	34
2.2.4.1 Jenis-jenis Piutang Rumah Sakit	34
2.2.4.2 Tujuan Manajemen Piutang	35
2.2.4.3 Pentingnya Manajemen Piutang	35
2.2.4.4 Siklus Piutang	36
2.3 Kajian Teoritis Dalam Perspektif Islam	41
2.3.1 Utang Piutang dalam Islam	41

	2.3.2 Adab Untuk Pemberi Utang	42
	2.3.3 Adab Untuk Pengutang	45
	2.4 Kerangka Berfikir	48
BAB III	METODE PENELITIAN	
	3.1 Lokasi Penelitian	50
	3.2 Jenis dan pendekatan Penelitian	50
	3.3 Subyek Penelitian	50
	3.4 Data dan Jenis Data	52
	3.5 Teknik Pengumpulan Data	52
	3.6 Model Analisis Data.....	53
BAB IV	PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
	4.1 Latar Belakang Perusahaan/Instansi	56
	4.1.1 Sejarah RSUD Dr Saiful Anwar	56
	4.1.2 Visi, Misi dan Nilai Dasar RSUD Dr Saiful Anwar	58
	4.1.2.1 Visi	58
	4.1.2.2 Misi	58
	4.1.2.3 Motto	58
	4.1.2.4 Nilai Dasar	59
	4.1.3 Struktur Organisasi Instansi	60
	4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	61
	4.2.1 Sistem dan Pengelolaan Manajemen Piutang Pasien Rawat Inap RSUD Dr Saiful Anwar Malang	61
	4.2.2 Kendala-kendala dan Solusi Dalam Pelaksanaan sistem Manajemen Piutang Pasien Rawat Inap RSUD Dr Saiful Anwar Malang	81
	4.2.3 Kajian Keislaman Piutang	85
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1 Kesimpulan	92
	5.2 Saran	94

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Piutang RSUD Dr. Saiful Anwar Malang Tahun 2011	5
Tabel 1.2 Rekapitulasi Piutang RSUD Dr. Saiful Anwar Malang Pada Tahun 2009-2012	6
Tabel 2.3 Penelitian-penelitian Terdahulu	14
Tabel 2.4 Persamaan dan Perbedaan Penelitian	16
Tabel 2.5 Perilaku Piutang	32
Tabel 4.6 Jenis-jenis Piutang di RSUD Dr Saiful Anwar	62
Tabel 4.7 Rekapitulasi Piutang RSUD Dr. Saiful Anwar Malang Tahun 2012 ...	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Unsur-unsur Sistem	19
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	49
Gambar 4.3 Struktur Organisasi RSUD Dr Saiful Anwar	60
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Sub. Bag. Penerimaan dan Pendapatan	61
Gambar 4.5 Skema Piutang	68
Gambar 4.6 Skema Pasien Rawat Inap	80

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rekapitulasi piutang pasien rawat inap tahun 2012
- Lampiran 2 Konsep Struktur Organisasi Sub. Bag. Penerimaan dan Pendapatan
- Lampiran 3 Pedoman wawancara untuk staff/pegawai Rumah Sakit
- Lampiran 4 Pedoman wawancara untuk pasien
- Lampiran 5 Biodata Informan

ABSTRAK

Nabiilah, Dewi Muftin 2013 SKRIPSI. Judul: **“Analisis Sistem Manajemen Piutang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Saiful Anwar Malang”**

Pembimbing : Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.EI

Kata Kunci : Manajemen Piutang, Siklus Piutang, Piutang Rumah Sakit

Piutang merupakan unsur yang sangat penting dan memerlukan kebijakan yang baik dari manajemen dalam pengelolaannya. Piutang pasien merupakan sebagian harta lancar (*current asset*) dari suatu rumah sakit. Sifat dari piutang tersebut adalah cukup likuid, artinya apabila pasien membayar kewajiban tepat waktu tanpa tertunda, maka pihak manajemen rumah sakit dinilai sukses dalam menjaga kesinambungan modal kerja yang dapat digunakan untuk kelangsungan hidup rumah sakit tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem dan pengelolaan manajemen piutang pasien rawat inap di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik dengan pengamatan langsung pada sistem yang sedang berjalan disertai wawancara mendalam dengan pelaksana yang terlibat dan pasien rawat inap. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen piutang pasien rawat inap di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang dimulai pada tahap pra-penerimaan, dimana pada tahap tersebut pihak rumah sakit mengumpulkan informasi sebanyak mungkin tentang calon pasien. Pada tahap penerimaan, ada penjelasan mengenai tata tertib yang berlaku, memberikan uang muka. Kemudian, pada tahap perawatan, memasukkan biaya atas segala tindakan dalam rekening pasien. Pada tahap penataan rekening dengan dikumpulkannya rekaman pembiayaan, dan selain itu jika pasien tidak mampu dapat mengajukan permohonan keringanan pembiayaan. Pada tahap penagihan, RSUD Dr. Saiful Anwar akan melakukan proses penagihan kepada pihak Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur sebagai penjamin ataupun perorangan. Dan pada tahap penutupan rekening/tagihan, terjadinya pelunasan tagihan ataupun penghapusan tagihan. Penyebab terjadinya piutang karena keterlambatan pihak pengutang untuk membayar dan tidak patuh pada kebijakan/aturan yang sudah ditetapkan. Saran yang diberikan adalah untuk membuat kebijakan intern mengenai piutang dan birokrasi yang singkat untuk mempermudah pasien.

ABSTRACT

Nabiilah, Dewi Muftin. 2013. THESIS. **“The Analysis of Receivable Management System of Hospitalized Patients in Dr. Saiful Anwar General Hospital (RSUD), Malang”**.

Advisor : Dr. H. Misbahul Munir, Lc.,M.El

Key Words : Receivable Management, Receivable Cycle, Hospital Receivable.

Receivable is an important element and needs a good policy in its management. Patients' receivable is the current asset of a hospital. The characteristics of this receivable is “liquid” enough, which means that if a patient pays his obligation on time without any delay, the hospital management is then considered successful in keeping sustainability of working capital which can be used for the hospital viability. The purpose of this research is to examine the system and management of hospitalized patients in Dr. Saiful Anwar Malang General Hospital (RSUD).

This research is an analytic descriptive research with direct observation in the running system and interview which is carried out with the people involved and hospitalized patients. The research methodology used is a qualitative research methodology.

The research result shows that the application of management system of hospitalized patients in Dr. Saiful Anwar General Hospital (RSUD), Malang, begins from the pre-admission step. The hospital collects many information of the prospective patient. In the admission step, there is an explanation of applicable rules and granting advances. Then, in treatment phase, hospital includes costs for all actions into the patient's account. In the phase of account regulation, the hospital collects financing record. Besides, if the patient cannot afford to pay the cost, he/she can make petition waivers. In the billing phase, RSUD Dr. Saiful Anwar Malang will do the process of billing to the East Java Provincial Health Office as a guarantor or individual. In the account closing phase, the time of the bills payment or removal bills occur. The cause of receivable is the tardiness of the debtor in paying the bills and disobedience toward the rules which have been fixed. As suggestions for the hospital, they should create an intern policy dealing with receivable and short bureaucracy to facilitate patients.

ملخص

ديوي مفتي النبيلة، 2013، البحث العلمي، عنوان البحث: "تحليل نظام إدارة التدّين للمرضى المنومين في المستشفى العام (RSUD) الدكتور سيف الأنوار بمالانج.

المشرف: الدكتور الحاج مصباح المنير

الكلمة الأساسية: إدارة التدّين، دور التدّين، تدّين المستشفى

التدين هو العنصر المهمّ و يحتاج إلى القرار الجيّد في تنظيم عمليّته. التدّين للمريض هو من المال المسير من المستشفى. ومن صفته هي مقبّد، بمعنى إذا دفع المريض المشروفات في الميعاد دون التأجيل، فقد نجحت منظّمة المستشفى في محافظة الأموال الأساسي التي تستخدمها لحياة ذلك المستشفى. الهدف من البحث العلمي هو لمعرفة نظام و تنظيم التدّين للمرضى الساكني في المستشفى الدائرة الدكتور سيف الأنوار بمالانج.

هذا البحث العلمي هو البحث الوصفي التحليلي بملاحظة المباشر إلى النظام المسيرة بمتابعة المقابلة العميقة مع الفاعل المعلقة فيها و المرضى المنومين. ومنهج البحث العلمي المستخدم هو المنهج الكيفي.

من نتائج البحث تدلّ على أنّ عمليّة نظام إدارة التدّين المرضى المنومين في المستشفى الدائرة د. سيف الأنوار بمالانج يبدأ بخطوة قبل قبول المرضى حيث في هذه الخطوة، قام بجمع البيانات أكثر ما يمكن عن المرضى. وفي الخطوة القبوليّة توجد البيان عن النظم المستعملة و إعطاء النقود. ثمّ الخطوة العلاجية، إدخال المشروفات على كلّ عمليّة قائمة الحساب للمريض. وفي خطوة تنظيم القائمة الحسابي بجمع السجلات الماليّة، وإذا المرضى لا يقدر على الدفع، فعليه القدوم لتوجيه التخفيف عن الدفع. وفي الخطوة المطلوبة، فسوف يقوم المستشفى بعمليّة المطلوبة إلى إدارة الصحّة لجوى الشريقيّة كالمكّلف أو الفرديّة. و في الخطوة الاختتام لقائمة الحساب، يوجد الدفع المشروفات أو مسحها. وسبب الوجود التدّين لأنّ التّأخر المتدّين للدفع و لا يطيع إلى النظم المقرّرة. الاقتراحات المعطية هي صناعة النظم الداخلي عن التدّين و إداريّة القصيرة لسهولة المرضى.