

ANALISIS PENGELOLAAN PIUTANG PASIEN RAWAT INAP JAMINAN ASURANSI DAN PERUSAHAAN RUMAH SAKIT GATOEL KOTA MOJOKERTO TAHUN 2017

Silfi Zuhaira Diba¹, Rosidi²

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan
Bisnis, Universitas Brawijaya Malang
Email: silfi.diba@gmail.com¹

Abstract:

This study aims to analyze the management of debts as well as the cause of unachieved target of debt repayment of inpatient covered by inpatient and corporate insurance at Gatoel Hospital, Mojokerto City. This study used qualitative research with a descriptive approach to carry out an assessment of the policies and systems that are in place.

The results showed that the target was not achieved due to limited human resources and lack of information about cooperation agreements, policies and SPO. In addition, another cause is collection efforts and implementation of a cooperation agreement that were not maximized, as well as SIMRS that not optimal. In conclusion, the recommendations is for Gatoel Hospital to evaluate human resources, inform employees, and conduct employee education and training related to hospital financial management. This is in addition to making a description of the duties of each division, as well as noting the application of the discount mechanism and sanctions on cooperation agreements with insurance agents and companies.

Keywords: debt management, hospital.

PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 didefinisikan bahwa rumah sakit adalah

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan piutang serta penyebab tidak tercapainya target pelunasan piutang pasien rawat inap jaminan asuransi dan perusahaan pada Rumah Sakit Gatoel Kota Mojokerto. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan piutang serta penyebab tidak tercapainya target pelunasan piutang pasien rawat inap jaminan asuransi dan perusahaan pada Rumah Sakit Gatoel Kota Mojokerto. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif dan dilakukan pengkajian terhadap kebijakan dan sistem yang berjalan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa target tidak tercapai disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia serta kurangnya sosialisasi terhadap perjanjian kerjasama, kebijakan dan SPO. Selain itu, penyebab lainnya adalah upaya penagihan dan penerapan isi perjanjian kerjasama yang tidak maksimal, serta SIMRS belum optimal. Pada akhir penelitian ini disarankan Rumah Sakit Gatoel untuk melakukan evaluasi sumber daya manusia, melakukan sosialisasi, mengadakan diklat dan pelatihan karyawan terkait dengan manajemen keuangan rumah sakit. Juga pembuatan uraian tugas masing-masing divisi, serta mencantumkan penerapan mekanisme diskon dan sanksi pada perjanjian kerjasama dengan pihak asuransi dan perusahaan.

Kata kunci: pengelolaan piutang, rumah sakit.

institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam hal

mengantisipasi jumlah biaya yang besar yang disebabkan saat menderita suatu penyakit. Saat ini tidak sedikit masyarakat yang memasukkan sebagian uangnya untuk di ikut sertakan dalam asuransi kesehatan guna membiayai pengobatannya. Selain itu, untuk menanggung pengobatan para pegawainya. Perusahaan-perusahaan juga menginvestasikan uangnya kepada pihak asuransi tertentu maupun bekerja sama dengan rumah sakit tertentu untuk menjamin kesehatan para pegawainya beserta keluarganya.

Untuk mengimbangi perubahan pola pembayaran terhadap penggunaan jasa rumah sakit dari yang dulu dibiayai sendiri dan sekarang dibiayai oleh pihak ketiga (asuransi dan perusahaan), rumah sakit harus meningkatkan kemampuannya dalam hal pelayanan administrasinya yang mana rumah sakit menerima pembayaran secara tunai maupun pembayaran secara kredit atas jasa yang telah diberikan. Sebelum terjadi penerimaan uang tunai atas pelayanan yang diberikan, maka transaksi tersebut termasuk piutang rumah sakit.

Piutang merupakan salah satu komponen aset lancar terbesar dalam neraca rumah sakit, data laporan keuangan Rumah Sakit Gatoel Kota Mojokerto tahun 2017 menunjukkan bahwa total piutang asuransi dan perusahaan sebesar Rp 29.542.504.771 yang menjadikan piutang 90,8% dari total aset lancar Rumah Sakit Gatoel Kota Mojokerto. Piutang dapat menjadi suatu keunggulan dalam bagian manajemen keuangan rumah sakit jika piutang tersebut dikelola dengan baik dan benar akan tetapi jika hal tersebut tidak dikelola dengan baik dan benar akan memberikan resiko yang dapat mengganggu kegiatan operasional rumah sakit.

Dalam hal mewujudkan pengelolaan manajemen piutang yang efektif, pihak Rumah Sakit Gatoel mengeluarkan beberapa kebijakan terkait piutang asuransi dan perusahaan. Ditetapkan bahwa tagihan harus

dikirimkan kepada pihak asuransi/perusahaan paling lambat 30 hari setelah selesai perawatan serta pembayaran pelayanan kesehatan wajib dilunasi oleh pihak asuransi/perusahaan paling lambat 30 hari kerja sejak tanggal tagihan diterima oleh pihak asuransi/perusahaan, sehingga total hari dari pasien lepas rawat sampai tagihan dilunasi menurut ketentuan adalah 60 hari kerja. Selain itu, diterapkan target pelunasan piutang asuransi dan perusahaan yang melebihi batas waktu adalah kurang dari 20% sedangkan untuk piutang asuransi dan perusahaan dengan umur piutang yang masuk kategori bermasalah (piutang dengan umur lebih dari 90 hari) targetnya adalah 0%.

Data laporan piutang tahun 2017 menunjukkan bahwa pelunasan piutang melebihi batas waktu yang telah ditetapkan diatas 50% sedangkan piutang asuransi dan perusahaan dengan umur lebih dari 60 hari sebesar 53,87%. Target yang ditetapkan untuk persentase piutang asuransi dan perusahaan lewat jatuh tempo adalah dibawah 20%, sedangkan menurut berdasarkan kenyataannya, persentase piutang asuransi dan perusahaan lewat jatuh tempo pada tahun 2017 diatas 20%, sehingga dalam hal ini pengelolaan piutang asuransi dan perusahaan tahun 2017 tidak memenuhi target. Jika keseluruhan risiko serta kebijakan dan target yang belum terpenuhi tersebut tidak segera dilakukan penanganan yang tepat, dikhawatirkan akan mengganggu arus kas keuangan Rumah Sakit Gatoel serta menghambat proses pelunasan piutang asuransi dan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul: Analisis Pengelolaan Piutang Pasien Rawat Inap Jaminan Asuransi dan Perusahaan di Rumah Sakit Gatoel Kota Mojokerto Tahun 2017.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dalam bidang manajemen keuangan terutama dalam hal

pengelolaan piutang rumah sakit serta dapat menambah referensi mengenai kendala serta upaya yang dapat dilakukan oleh rumah sakit dalam hal pengelolaan piutang agar dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan serta informasi bagi pihak Rumah Sakit Gatoel Kota Mojokerto terkait penyebab terlambatnya penagihan piutang terhadap asuransi dan perusahaan.

TINJAUAN PUSTAKA

Rumah Sakit

Menurut UU No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit sebagai industri jasa mempunyai fungsi sosial dan ekonomi, kebijaksanaan yang menyangkut efisiensi yang sangat bermanfaat untuk tetap berlangsungnya hidup rumah sakit.

Manajemen Keuangan Rumah Sakit

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, rumah sakit bersifat sosio-ekonomi sehingga walaupun rumah sakit menjalankan kegiatannya dengan sifat sosialnya tetapi pengelolaannya harus tetap memperhatikan prinsip-prinsip ekonomi yang sangat berperan penting agar rumah sakit bisa memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien. Dimana pada saat ini teknologi dan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan semakin berkembang pesat yang mengakibatkan biaya operasional rumah sakit juga semakin meningkat. Manajemen keuangan di rumah sakit bersifat sebagai alat bantu pihak manajemen dalam pengambilan keputusan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat.

Manajemen Piutang Rumah Sakit

Piutang merupakan salah satu bagian penting dalam keuangan rumah sakit dikarenakan piutang mengambil bagian paling besar dari aset lancar. Menurut Sabarguna (2007:32), perilaku piutang dapat memberikan gambaran kepada manajemen mengenai kegiatan-kegiatan yang terkait adanya piutang. Informasi tersebut dapat memberikan masukan yang berharga dalam mengambil keputusan. Dimulai dari kebijakan piutang yang dibuat untuk memberikan pedoman kerja bagi pengelolaan piutang. Perencanaan merupakan tahap lanjutan dari kebijakan yang menetapkan besar dan waktu pengumpulan piutang terkait dengan arus kas rumah sakit. Siklus piutang menggambarkan proses terjadinya piutang sampai dengan pelunasan piutang, tahap ini dapat mendeteksi keterlambatan yang terjadi. Tahap berikutnya, pengumpulan dan penagihan piutang perlu mendapat perhatian khusus karena dibutuhkan kesabaran dan upaya maksimal untuk mencapai target. Sedangkan penilaian piutang dapat memberikan gambaran jumlah keterlambatan pembayaran piutang dan piutang yang tak tertagih karena kebijakan yang terlalu longgar atau kemampuan penagihan yang kurang maksimal.

Menurut Zelman (2003:64), terdapat 6 (enam) tahapan siklus piutang sebagai metode evaluasi yang efektif dalam pengelolaan piutang, antara lain: Tahap pra penerimaan, tahap penerimaan, tahap perawatan, tahap penataan rekening, tahap penagihan, serta tahap penutupan rekening.

Sistem Informasi Piutang Rumah Sakit

Menurut Zelman (2003:82), sistem informasi piutang merupakan salah satu sistem informasi rumah sakit yang sangat bermanfaat dan dibutuhkan dalam melakukan pengelolaan piutang. Sistem informasi piutang harus dapat menghasilkan informasi yang akurat, relevan, tepat waktu, sesuai kebutuhan dan

dapat mendukung pengambilan keputusan. Dengan dukungan sistem informasi yang handal proses pengelolaan piutang dapat dilakukan secara efisien dan efektif.

Penelitian Terdahulu

Penelitian terkait analisis pengelolaan piutang asuransi dan perusahaan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Hermina Bogor Tahun 2008-2009 yang dilakukan oleh Wibowo (2010) serta penelitian oleh Raymanel (2012) dengan judul analisis manajemen piutang pasien rawat inap jaminan asuransi di Rumah Sakit XYZ Tahun 2012, dalam dua penelitian tersebut terdapat temuan yaitu tidak tercapainya target penagihan dan pelunasan piutang asuransi dan perusahaan disebabkan oleh beberapa alasan yang meliputi belum adanya sistem, prosedur dan petunjuk pelaksanaan yang lengkap, alasan selanjutnya adalah jumlah sumber daya manusia yang bertanggung jawab dalam pengelolaan piutang belum memadai, serta belum optimalnya tindak lanjut dari pihak manajemen rumah sakit yang diteliti mengenai pihak asuransi dan perusahaan yang melanggar kesepakatan dari isi perjanjian kerjasama.

Penelitian Wicaksana (2011) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi besarnya jumlah piutang adalah persentase penjualan kredit, ketentuan penjualan, tipe pelanggan dan usaha penagihan. Kusumarwardhani dan soewondo (2008) dalam penelitiannya didapatkan bahwa tidak ada standar atau persyaratan kredit yang berlaku sebelum kerja sama. Potongan harga, jangka waktu pembayaran dan sanksi yang tertera dalam perjanjian kerja sama tidak dapat dijalankan. Telah ada upaya penagihan tetapi belum optimal, belum ada prosedur tentang cara penagihan bila pembayaran terlambat.

PEMBAHASAN

Gambaran Umum Rumah Sakit Gatoel

Pada 19 Januari 2013, untuk memenuhi tuntutan perkembangan masyarakat dan mengacu pada UU no 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, didirikan PT Nusantara Medika Utama sebagai anak perusahaan PT Perkebunan Nusantara X (Persero). PT Nusantara Medika Utama ini menjalankan bisnis pelayanan jasa kesehatan, yang mana RS Gatoel termasuk menjadi salah satu rumah sakit di bawah pengelolaannya. Rumah Sakit Gatoel ini beralamat di Jalan Raden Wijaya No 56 Kota Mojokerto.

Sebagaimana umumnya, Rumah Sakit Gatoel ini merupakan institusi pelayanan kesehatan yang terdiri atas padat modal dan padat karya. Oleh karena itu sumber daya manusia yang berperan dalam kegiatan operasional maupun non operasional Rumah Sakit ini terdiri atas 358 pegawai. Dari jumlah tersebut ada yang berlatar belakang medis maupun non medis serta terdiri atas berbagai latar belakang pendidikan dan profesi.

Kebijakan Piutang

Standart Prosedur Operasional Rumah Sakit Gatoel terkait dengan pengelolaan piutang pasien rawat inap jaminan asuransi dan perusahaan yang didalamnya memuat kebijakan, prosedur dan unit terkait. Dalam Standart Prosedur Operasional tersebut, dijelaskan bahwa kebijakan yang terkait dengan piutang berpedoman pada hal-hal sebagai berikut: Peraturan Kepala Rumah Sakit Gatoel No. XX-SURKP/RSG/15.007C Tentang Pedoman Pelayanan Subdivisi Akuntansi, UU no. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, serta Perjanjian Kerjasama (PKS) antara Rumah Sakit dengan instansi/asuransi terkait.

Sistem pembayaran uang muka pada saat awal pasien masuk tidak

diberlakukan untuk pasien rawat inap jaminan asuransi dan perusahaan maupun pasien umum pada Rumah Sakit Gatoel. Kebijakan tidak membebankan uang muka terhadap pasien rawat inap jaminan asuransi dan perusahaan ini juga sudah sesuai dengan Pasal 3 Ayat 1 (c) dalam Perjanjian Kerjasama. Disamping itu, dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pasal 29 ayat 1(f) telah menjelaskan bahwa setiap rumah sakit mempunyai kewajiban melaksanakan fungsi sosial antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu/miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulan gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan.

Tidak ada karakteristik khusus terkait dengan asuransi atau perusahaan yang bekerjasama dengan Rumah Sakit Gatoel, tetapi untuk dapat melakukan kerjasama pihak asuransi atau perusahaan terkait harus patuh dan menyetujui keseluruhan isi pada Perjanjian Kerjasama yang telah disepakati. Terkait dengan belum ditetapkannya karakteristik khusus tentang penilaian kualitas asuransi dan perusahaan yang bisa bekerjasama dengan rumah sakit. Sebaiknya pihak rumah sakit menetapkan karakteristik khusus tersebut agar bisa menjamin keberlangsungan dan kelancaran dalam pengelolaan piutangnya.

Menurut Wibowo (2010), perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap seluruh asuransi dan perusahaan yang telah bekerjasama dengan memberikan peringkat. Hasil evaluasi ini juga dapat dipakai sebagai dasar pertimbangan keputusan pada saat perpanjangan kerjasama. Sedangkan menurut Wicaksana (2011), pada perusahaan yang ditelitinya terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh konsumen atau pelanggan, yaitu pelanggan memiliki bonafiditas, kredibilitas, dan integritas yang baik, pelanggan merupakan perorangan atau

badan usaha yang resmi atau berbadan hukum, dan pelanggan memiliki kemampuan keuangan yang diandalkan untuk membayar segala transaksi penjualan.

Pihak Rumah Sakit Gatoel bisa melakukan kerjasama dengan PERSI (Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia) ataupun ARSSI (Asosiasi Rumah Sakit Swasta Indonesia) untuk bisa mendapatkan data mengenai perusahaan dan asuransi mana saja yang layak untuk dilakukan kerjasama dengannya hal ini terkait dengan bonafiditas, integritas, kredibilitas dan integritas yang baik. Selain hal tersebut, pihak Rumah Sakit Gatoel juga harus memeriksa kelengkapan perusahaan atau asuransi yang akan bekerjasama sebagai badan usaha misalnya izin badan usaha.

Potongan terhadap pelunasan piutang yang pembayarannya tidak melebihi batas waktu yang telah diterapkan tidak diberlakukan, hal ini telah sesuai dalam Perjanjian Kerjasama dalam Lampiran 1 bahwa atas biaya pelayanan kesehatan pasien, Rumah Sakit Gatoel belum memberikan potongan harga (diskon) kepada asuransi dan perusahaan yang bersangkutan. Denda apabila pihak asuransi dan perusahaan tidak melaksanakan pembayaran sesuai dengan tagihan dalam jangka waktu yang telah ditentukan tidak diterapkan, sedangkan dalam Perjanjian Kerjasama yang telah disepakati tercantum dalam Pasal 7 Ayat 1 terkait dengan sanksi diterapkan. Pemberian potongan harga atas tagihan yang telah dilunasi kurang dari batas waktu atau sesuai kriteria yang telah disepakati kedua belah pihak perlu diterapkan oleh pihak Rumah Sakit Gatoel untuk mempengaruhi keputusan pihak Asuransi dan Perusahaan dalam hal pelunasan tagihan mereka, potongan harga yang lebih besar akan menarik pelanggan dan meningkatkan pendapatan rumah sakit. Selain itu, denda yang telah

tercantum pada Perjanjian Kerjasama harus diterapkan dalam pelaksanaannya, Rumah Sakit Gatoel perlu tegas terhadap pihak asuransi/perusahaan dan melakukan sosialisasi kepada petugas terkait dalam hal ini.

Sistem pembayaran piutang dilakukan oleh pihak asuransi/perusahaan dengan mentransfer ke rekening bank pihak Rumah Sakit Gatoel. Pembayaran tagihan oleh pihak asuransi/perusahaan dilakukan bermacam-macam tergantung masing-masing asuransi/perusahaan yang bersangkutan, pembayaran mereka dilakukan dua kali dalam satu bulan, satu bulan satu kali dan terdapat juga asuransi/perusahaan yang membayar dalam waktu 2-3 bulan sekali sedangkan hal tersebut tidak sesuai dengan Perjanjian Kerjasama yang telah disepakati. Tidak sesuai Perjanjian Kerjasama dengan kenyataan yang ada mengisyaratkan bahwa perlunya dilakukan pembaharuan terhadap kerjasama dan perlu diberlakukannya sanksi yang tegas apabila terdapat pelanggaran terhadap Perjanjian Kerjasama, serta perlu diperbarui dan dicantumkan dengan jelas terkait batas waktu pembayaran tagihan.

Piutang pasien rawat inap sudah dikatakan tertagih jika pihak asuransi/perusahaan sudah melakukan pembayaran melalui transfer ke rekening pihak Rumah Sakit Gatoel sesuai dengan tagihan yang telah dikirimkan. Selanjutnya akan dilakukan penghapusan piutang pada sistem oleh pihak Akuntansi terkait dengan piutang yang sudah terlunasi tersebut.

Perencanaan Piutang

Isi Perjanjian Kerjasama yang telah disepakati oleh kedua belah pihak (Rumah Sakit Gatoel dan Asuransi/Perusahaan) merupakan bagian dari perencanaan piutang, yang didalamnya sudah mencakup mengenai hak dan kewajiban kedua belah pihak, tarif pelayanan, cara penagihan dan

pembayaran, sanksi, dan lain-lain. Terdapat total 94 asuransi dan perusahaan yang bekerjasama dengan Rumah Sakit Gatoel.

Menurut Wibowo (2010), jika ada perubahan pada Perjanjian Kerjasama, pada tempat penelitiannya dilakukan sosialisasi kepada bagian keuangan dan bagian lain yang terkait dan perlu dibuat suatu prosedur sehingga hal ini dapat dilakukan konsisten dan penuh tanggung jawab. Pada Rumah Sakit Gatoel, sosialisasi dilakukan oleh Sub Divisi Hubungan Masyarakat kepada setiap petugas yang pekerjaannya terkait dengan Perjanjian Kerjasama jika terdapat Perjanjian Kerjasama baru ataupun perubahan pada Perjanjian Kerjasama. Sosialisasi tersebut disampaikan oleh Sub Divisi Hubungan Masyarakat kepada Kepala Sub Divisi Keuangan, Kepala Sub Divisi Akuntansi serta masing-masing Kepala Sub Divisi ruang perawatan kemudian masing-masing Kepala Sub Divisi tersebut menyampaikan kepada para stafnya.

Perjanjian Kerjasama antar kedua belah pihak juga menjelaskan mengenai sistem penagihan pelayanan kesehatan dalam pasal 11 yang didalamnya memuat dokumen kelengkapan tagihan dan jangka waktu pengiriman tagihan yaitu maksimal 30 hari setelah pasien lepas rawat. Sedangkan pada pasal 12 mengenai sistem pembayaran pelayanan kesehatan, didalamnya memuat jangka waktu pihak asuransi dan/atau perusahaan wajib melunasi pembayaran pelayanan kesehatan yaitu paling lambat 30 hari kerja sejak tanggal tagihan diterima oleh pihak asuransi dan perusahaan, kelengkapan berkas pasien, dan sistem pembayaran.

Tahap Pra Penerimaan

Tahap pra penerimaan dalam proses pengelolaan piutang pasien di Rumah Sakit Gatoel tugas dan fungsinya dijadikan satu pada tahapan penerimaan

Rumah Sakit Gatoel. Pada umumnya tahap pra penerimaan ini diperlukan dalam penentuan pemberian kredit yaitu bilamana dan berapa besar kredit yang disetujui, jangka waktu pemberian kredit serta kebijakan mengenai potongan. Sedangkan pada Rumah Sakit Gatoel tahap pra penerimaan ini dilakukan identifikasi mengenai tarif pelayanan serta kelas perawatan yang sesuai dengan asuransi atau jaminan perusahaan yang dimiliki oleh pasien yang bersangkutan.

Tahap Penerimaan

Sistem informasi pada tahap penerimaan ini menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) untuk menunjang kegiatan, rumah sakit sebaiknya perlu melakukan pengembangan sistem terhadap SIMRS ini agar pencatatan mengenai identitas pasien dan lainnya yang masih manual bisa menjadi terkomputerisasi.

Sarana dan prasarana dalam tahap pendaftaran dan penerimaan pasien sudah cukup memadai di Rumah Sakit Gatoel, seperti kondisi ruangan yang menunjang, ATK, mesin fotocopy, EDC, komputer, internet, telepon, formulir penerimaan, surat pengantar dan surat jaminan, resume medis serta ketersediaan dokter yang bertanggung jawab untuk menandatangani resume medis.

Petugas pada bagian penerimaan dibagi menjadi petugas Instalasi Rawat Jalan dan petugas Instalasi Gawat Darurat, mereka sudah melakukan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan tugasnya, petugas bagian penerimaan ini juga merangkap tugasnya dan fungsinya sebagai pra penerimaan sebagaimana yang telah dijelaskan pada bahasan sebelumnya. Menurut Wibowo (2010), untuk peningkatan kompetensi SDM piutang perlu dilakukan diklat-diklat yang dibutuhkan. Diklat dan pelatihan khusus terkait dengan penerimaan pasien terutama

pasien jaminan asuransi/perusahaan perlu dilakukan agar para petugas lebih memahami prosedur ataupun ketentuan yang disepakati antara pihak asuransi/perusahaan dengan Rumah Sakit Gatoel, sehingga tidak menimbulkan kesalahan pembebanan biaya pada tahapan berikutnya.

Petugas dalam tahapan ini tidak mengetahui ada atau tidaknya mengenai SPO terkait dengan penerimaan dan registrasi pasien rawat inap. Monitoring terkait evaluasi SPO terhadap penerimaan dan registrasi pasien belum dilaksanakan oleh pihak Rumah Sakit Gatoel.

Tahap Perawatan

Sistem informasi yang tersedia sudah memenuhi kebutuhan dalam hal pelayanan perawatan pasien, khususnya pasien jaminan asuransi dan perusahaan. Akan tetapi pengisian formulir terkait perawatan pasien masih manual (tulis tangan) sehingga hal tersebut memakan waktu yang relatif lama jika dibandingkan dengan menggunakan komputer. Hal tersebut juga menyebabkan terhambatnya penyeteroran formulir dari ruang perawatan ke bagian penataan rekening untuk dilakukan proses lebih lanjut terkait pembebanan biaya perawatan.

Terkait dengan petugas, masing-masing ruangan perawatan memiliki kepala sub divisi (kasubdiv) yang bertanggungjawab terhadap pelayanan terkait perawatan pasien, selain itu kasubdiv juga memiliki tugas untuk membantu menangani masalah administrasi pasien seperti mengisi administrasi pasien terkait pembebanan biaya pelayanan perawatan yang sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit. Diklat ataupun pelatihan khusus perlu dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Gatoel agar pelayanan terhadap pasien dan pengetahuan petugas bisa lebih berkembang.

Masing-masing ruangan perawatan memiliki kepala sub divisi (kasubdiv) yang bertanggungjawab terhadap pelayanan terkait perawatan pasien, selain itu kasubdiv juga memiliki tugas untuk membantu menangani masalah administrasi pasien seperti mengisi administrasi pasien terkait pembebanan biaya pelayanan perawatan yang sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit. Rumah Sakit Gatoel dalam hal pencatatan administrasi pasien yang juga merupakan tugas dari petugas perawatan, perlu dibuat SPO tertulis agar petugas mempunyai pedoman dalam menjalankan tugasnya, termasuk dalam hal pembebanan biaya yang masih sering terjadi kesalahan.

Tahap Penataan Rekening

Terkait dengan sistem informasi, kendala yang dihadapi adalah saat terjadi perubahan atau penambahan bentuk program aplikasi, dilakukan sosialisasi mengenai hal tersebut. Pemahaman mengenai pembaruan atau penambahan tersebut terkadang setiap SDM bermacam-macam. Ada yang pemahamannya cepat tetapi ada pula yang sedikit lama. masih perlu dilakukan peningkatan kualitas kerja petugas Rumah Sakit Gatoel terutama yang terkait dengan pengelolaan piutang. Pihak Rumah Sakit Gatoel dalam hal ini dapat mengikutsertakan para petugasnya dalam diklat ataupun pelatihan yang terkait dengan keuangan rumah sakit, hal ini diharapkan dapat menambah wawasan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan tugasnya.

Dalam tahap penataan rekening ini terdapat beberapa kendala terkait dengan sarana dan prasarana yaitu masing-masing staf administrasi belum memiliki komputer sendiri-sendiri sehingga dalam melakukan pekerjaan yang membutuhkan komputer harus bergantian dengan staf lain. Fasilitas lainnya yang kurang adalah tidak adanya kamar mandi di dalam ruangan sehingga

harus menumpang ke ruangan yang ada kamar mandinya. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi terkait sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masing-masing petugas.

Ada dua bagian petugas yang terkait yaitu staf kasir rawat inap dan staf administrasi verifikasi pasien rawat inap. Masing-masing terdapat dua orang yang bertugas sebagai kasir rawat inap dan staf administrasi verifikasi pasien rawat inap, petugas tersebut dibagi menjadi dua shift yaitu shift pagi (07.00-14.00) dan shift siang (14.00-21.00). Kendala yang terjadi terkait dengan petugas dalam tahap penataan rekening ini antara lain tidak sesuai dengan pekerjaan yang dibebankan dengan yang seharusnya, kendala lain yaitu dalam hal pembebanan biaya dan penataan rekening mengenai waktu yang diperlukan untuk proses konfirmasi kepada pihak asuransi ataupun perusahaan memakan waktu yang cukup lama. Petugas dalam tahapan penataan rekening ini juga melakukan pencatatan pembebanan biaya mengenai biaya dokter, kamar, diagnosa, tindakan medis, *visite* dokter dan alat medis yang digunakan pasien dalam melakukan tugasnya tersebut mereka dibantu oleh petugas pada tahap perawatan. Mengenai pembebanan pemakaian obat dan alat medis dilakukan oleh petugas perawatan.

SPO tertulis yang mengatur mengenai penataan rekening sudah ada, akan tetapi petugas tidak mengetahui secara jelas bagaimana SPO tersebut. umumnya penginputan pembebanan biaya atas tindakan medis dilakukan oleh petugas pada ruangan perawatan tetapi dalam hal ini tidak selalu dilakukan oleh petugas ruangan perawatan namun juga dilakukan oleh bagian penataan rekening yaitu pihak administrasi verifikasi pasien rawat inap. Staf kasir rawat inap setiap harinya mengirimkan laporan harian mengenai kas dan kas bon yang dipegang serta mengenai pembiayaan pasien kepada

kasubdiv keuangan, selain itu dikarenakan staf kasir rawat inap juga diberikan tugas mengenai penagihan sehingga mereka juga harus memberikan laporan kepada kasubdiv keuangan terkait dengan *progress* mereka dalam hal penagihan piutang pasien rawat inap dan rawat jalan jaminan asuransi dan perusahaan. Agar tidak terjadi pembebanan tugas yang tidak sesuai dengan yang seharusnya, perlu dilakukannya sosialisasi internal mengenai SPO pada petugas sesuai dengan tugasnya. Selain itu, pihak rumah sakit sebaiknya mewajibkan para petugasnya untuk mengetahui dan memahami SPO yang minimal terkait dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

Tahap Penagihan Piutang

Sistem informasi pada tahap penagihan piutang belum bisa dikatakan menunjang karena masih terdapat beberapa kendala dan masih perlu dilakukan peningkatan supaya keakuratan data yang dikirimkan ke pihak asuransi ataupun perusahaan lebih cepat dan lebih tepat. Selain itu, Untuk saat ini pihak rumah sakit mengandalkan pengiriman dengan data olahan menggunakan Microsoft Office (Excel dan Word), sedangkan, beberapa institusi keuangan lainnya (seperti asuransi) mengirimkan data langsung dari program lalu dikirim melalui *email* bahkan itu otomatis. Hal ini menjadikan data yang dikirim lebih akurat langsung dari sistem program tanpa adanya campur tangan lainnya.

Terkait dengan SDM, jumlah SDM yang tersedia dirasa kurang mencukupi dikarenakan jumlah pasien banyak terutama pasien jaminan asuransi dan perusahaan sedangkan sebelum menagihkan ke pihak asuransi ataupun perusahaan harus mengecek dulu apakah tagihan tersebut sudah sesuai apa tidak dengan tarifnya. Karena terbatasnya SDM dan waktu, pihak penagihan tidak sempat mengecek satu per satu data tagihan

tersebut dan langsung mengirimkan tagihan tersebut sehingga saat tagihan sudah sampai ke pihak asuransi atau perusahaan sering ada kesalahan dan tagihan tersebut dikembalikan ke Rumah Sakit Gatoel.

SPO terkait dengan tahap penagihan sudah ditetapkan di Rumah Sakit Gatoel dengan nomor dokumen 005/RSG-20/2016, dalam dokumen tersebut tercantum pengertian piutang, tujuan, kebijakan, prosedur dan unit terkait dalam penagihan piutang rekanan (asuransi dan perusahaan). Staf yang terkait dengan proses penagihan ini adalah sub divisi keuangan dan staf pelaksana penagihan rekanan dan asuransi tetapi dalam kenyataannya yang melaksanakan penagihan adalah sub divisi akuntansi dibantu dengan satu staf dari pelaksana penagihan rekanan dan asuransi dan dua staf (kasir rawat inap yang dibagi menjadi dua shift) dari bagian sub divisi keuangan.

Kebijakan penagihan piutang mengacu pada Perjanjian Kerjasama yang telah disepakati antara pihak Rumah Sakit Gatoel dan pihak asuransi ataupun perusahaan, ada beberapa dari pihak asuransi dan perusahaan yang meminta beberapa data yang sebenarnya tidak dihasilkan oleh sistem dari pihak Rumah Sakit Gatoel sehingga harus membuat sendiri melalui aplikasi microsoft excel maupun microsoft word sesuai dengan permintaan pihak asuransi dan perusahaan. Mengenai kebijakan dan SPO, selama ini juga dilakukan akreditasi untuk mengecek dan mengevaluasi apakah kegiatan sudah sesuai dengan prosedur dan Perjanjian Kerjasama (jika berhubungan dengan asuransi dan perusahaan) atau tidak, jika tidak sesuai maka akan diperbaiki atau ditolak (asuransi dan perusahaan).

Batas waktu penagihan sudah sesuai dengan kebijakan dan SPO, tetapi ada saat tertentu yang memungkinkan tidak sesuai seperti saat dari pihak Rumah Sakit program atau file terkena virus sehingga tidak memungkinkan dalam

melakukan pengiriman tagihan dan saat terjadi salah kirim penagihan. Jika terjadi hal tersebut harus segera dilakukan konfirmasi ke pihak asuransi ataupun perusahaan.

Upaya yang dilakukan dalam melakukan penagihan sampai dengan tagihan tersebut terbayar adalah pertama dari pihak rumah sakit mengirim surat konfirmasi tagihan, selanjutnya jika belum terbayar maka bisa ditelpon atau email ataupun surat. Pada umumnya piutang dibayar 2-3 bulan (satu bulan proses pengiriman dari pihak rumah sakit), satu bulan pihak asuransi atau perusahaan memproses, dan diberi tenggang waktu satu bulan lagi. Jika piutang tersebut tetap tidak terlunasi sampai dengan batas waktu, akan dilakukan kunjungan perusahaan atau bisa juga melakukan upaya hukum. Untuk kasus besar seperti ini yang menangani langsung adalah kantor pusat (PT. Nusantara Medika Utama).

Pengawasan yang dilakukan untuk mengendalikan umur piutang adalah dilakukan evaluasi mengenai penyebab pihak asuransi atau perusahaan pembayarannya lama, apakah hal tersebut disebabkan oleh pihak Rumah Sakit Gatoel ataukah dari pihak mereka sendiri. Pihak Rumah Sakit Gatoel tidak melakukan perekapan jumlah tagihan yang *dipending* atau dikembalikan oleh pihak asuransi atau perusahaan karena berkas tagihan tersebut kurang jelas atau tidak lengkap, hal tersebut juga menjadi salah satu kendala dalam proses penagihan piutang pasien jaminan asuransi dan perusahaan. Oleh karena itu, mengenai kebijakan dan SPO yang dibuat oleh Rumah Sakit Gatoel terkait dengan struktur organisasi perlu dilakukan peninjauan karena penagihan berada dibawah tanggungjawab sub divisi keuangan, sedangkan pada kenyataan yang terjadi yang melakukan penagihan adalah bagian sub divisi akuntansi.

Tahap Penutupan Rekening

Terkait dengan sistem informasi, kendala yang terjadi dalam tahapan ini adalah terkadang ada piutang yang sudah di *check out* tapi tetap muncul lagi sehingga harus dilakukan *check out* ulang dan hal tersebut memakan waktu. oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan dan pengembangan secara berkala terhadap SIMRS.

Pembayaran piutang yang masuk pada mutasi rekening koran oleh pihak asuransi dan perusahaan diperiksa setiap hari, kemudian dimasukkan dalam aplikasi SIMRS untuk dilakukan penjurnalan penerimaan piutang secara otomatis. kendala pada tahapan penutupan rekening ini yaitu pihak asuransi/perusahaan dalam hal memberikan rincian pembayaran per pasien tidak teratur, serta kendala lain yang timbul adalah pembayaran piutang dibayarkan tidak sesuai dengan jumlah pada tagihan sehingga petugas mengalami kesulitan dalam mencocokkan piutang mana yang asuransi/perusahaan bayarkan.

Menurut Raymanel (2012), kelengkapan surat tagihan beserta lampirannya merupakan hal yang sangat penting terkait dengan penagihan agar efektif dan efisien. Oleh karena itu, kelengkapan tersebut harus benar-benar diteliti agar tidak terjadi tagihan dikembalikan oleh pihak asuransi/perusahaan. Kesalahan yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Gatoel terkait kelengkapan surat tagihan adalah seperti melakukan penagihan terhadap tindakan/transaksi yang seharusnya tidak dijamin, resume medis kurang jelas, serta berkas penagihan tidak lengkap sehingga surat tagihan tersebut seringkali dikembalikan atau *dipending* oleh pihak asuransi/perusahaan.

Pihak Rumah Sakit Gatoel sebaiknya lebih sering melakukan sosialisasi mengenai perjanjian kerjasama kepada masing-masing petugas yang terkait terutama apabila terjadi perubahan pada perjanjian kerjasama agar mereka

langsung bisa menyesuaikan diri dan tidak terjadi kesalahan.

Penilaian Piutang

Piutang yang belum terbayar melebihi batas waktu yang telah disepakati tetap dimasukkan di dalam akun piutang, walaupun piutang tersebut belum terlunasi jauh melebihi batas waktu. Akun piutang tak tertagih tidak dibuat, hal tersebut otomatis menjadikan tidak dibuatnya cadangan piutang tak tertagih.

Pada Rumah Sakit Gatoel, penghapusan piutang terkait pasien rawat inap jaminan asuransi dan perusahaan dilakukan pada saat piutang yang bersangkutan keseluruhan sudah terbayarkan. Piutang terkait dengan pihak asuransi dan perusahaan yang sudah melebihi batas waktu yang ditentukan tetap dimasukkan pada akun piutang usaha sampai piutang tersebut terlunasi, tidak dibuat akun khusus jika piutang tersebut sudah melebihi batas waktu pelunasan piutang.

Kinerja Pelunasan Piutang

Kinerja pelunasan piutang Rumah Sakit Gatoel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menghitung jumlah piutang pasien rawat inap jaminan asuransi dan perusahaan yang melebihi batas waktu pelunasan piutang yang telah ditetapkan dan rata-rata waktu pelunasan piutang. Berdasarkan hasil penelitian, piutang pasien rawat inap jaminan asuransi dan perusahaan Rumah Sakit Gatoel tahun 2017 yang lewat batas waktu pelunasan piutang yang telah ditetapkan sebesar 54%. Oleh karena itu, kinerja pelunasan piutang pasien rawat inap jaminan asuransi dan perusahaan pada tahun 2017 belum mencapai target yang ditetapkan yaitu dibawah 20%.

Kelemahan Pengelolaan Piutang Asuransi Pasien Rawat Inap Jaminan Asuransi dan Perusahaan Rumah Sakit Gatoel menurut Pihak Asuransi dan Perusahaan

Kelengkapan berkas merupakan salah satu hal yang membuat tagihan pembayaran pasien oleh Rumah Sakit Gatoel dikembalikan oleh pihak asuransi/perusahaan, hal tersebut menjadikan terhambatnya pelunasan piutang Rumah Sakit. Berkas yang biasanya tidak lengkap terkait dengan rekam medis pasien rawat inap yang bersangkutan.

Sistem pembayaran yang diterapkan oleh PT. Asuransi Sinar Mas dilakukan menjadi 2 tahap dalam satu bulan. Berdasarkan hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Gatoel, pembayaran yang dilakukan dalam 2 tahap tersebut tidak sesuai dengan jumlah yang ditagihkan oleh pihak Rumah Sakit Gatoel. Sehingga dari pihak staf akuntansi Rumah Sakit Gatoel mengalami kesulitan dalam hal pencocokan tagihan mana yang telah dibayarkan ataukah belum.

Salah satu yang menjadi penyebab dikembalikannya tagihan oleh pihak perusahaan dan asuransi kepada Rumah Sakit Gatoel adalah kesalahan dalam penulisan tarif kesehatan yang dibebankan, dimasukkannya tarif pelayanan yang seharusnya tidak dibebankan kepada asuransi (seperti vitamin, pelayanan tertentu dan obat-obat tertentu) sehingga perlu dilakukannya koreksi.

Beberapa kelemahan tersebut menurut peneliti dapat dikurangi dengan cara melakukan pembaharuan terhadap perjanjian kerjasama yang telah disepakati antara Rumah Sakit Gatoel dengan pihak Asuransi dan Perusahaan. Menurut Wibowo (2010) Perlu dilakukan koordinasi dengan bagian terkait untuk membuat petunjuk pelaksanaan yang jelas dalam pengumpulan berkas yang dibutuhkan dalam penagihan, kemudian dibuat suatu prosedur untuk sistem pengumpulan berkas. Oleh karena itu, dalam perjanjian kerjasama dapat dicantumkan mengenai dokumen-dokumen yang wajib disertakan pada saat dilakukan penagihan, dibuat kesepakatan

lebih rinci mengenai batas waktu pelunasan piutang dan sistem pembayaran yang bisa memberikan manfaat dan kemudahan terhadap kedua belah pihak sehingga tidak ada yang merasa dirugikan, dan perlu dilakukannya pelatihan dan diklat untuk masing-masing staf yang terkait dengan pengelolaan piutang agar memiliki pengetahuan dan keterampilan yang lebih.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pengelolaan piutang pasien rawat inap jaminan asuransi dan perusahaan belum mencapai target yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit Gatoel. Pengelolaan piutang pasien rawat inap jaminan asuransi dan perusahaan di Rumah Sakit Gatoel meliputi beberapa tahap yaitu tahap pra penerimaan, tahap penerimaan, tahap perawatan, tahap penataan rekening, tahap penagihan serta tahap penutupan rekening. Dari tahapan tersebut telah dibuat analisis untuk mengetahui penyebab dari tidak tercapainya target pelunasan piutang, analisis tersebut dibuat berdasarkan aspek sistem informasi, alat, petugas serta SPO yang berlaku. Selain hal tersebut, dibuat analisis berdasarkan aspek pada perilaku piutang yaitu kebijakan piutang dan perencanaan piutang.

Beberapa penyebab tidak tercapainya target pelunasan piutang pasien rawat inap jaminan asuransi dan perusahaan Rumah Sakit Gatoel antara lain adanya keterbatasan sumber daya manusia yang terlibat langsung dalam pengelolaan piutang rawat inap jaminan asuransi dan perusahaan baik dari segi kualitas maupun kuantitas, kurang dilakukannya sosialisasi dan pengawasan terhadap petugas yang terkait dengan perjanjian kerjasama, kebijakan dan SPO yang terdapat pada Rumah Sakit Gatoel. Upaya penagihan dan upaya dalam menghadapi asuransi dan perusahaan yang melanggar perjanjian kerjasama belum dilaksanakan secara optimal karena belum adanya sistem penagihan yang efektif dan efisien untuk

mencapai target yang ditetapkan oleh manajemen. Penyebab lainnya terkait dengan tidak tercapainya target yaitu SIMRS yang digunakan sebagai sistem dalam pengelolaan piutang masih sering mengalami gangguan dan belum lengkap.

Daftar Pustaka

- Gapenksi, C. (2005). *An introduction to accounting and financial management*. New York: Health Administration Press.
- Husnan, S., & Pudjiastuti, E. (2012). *Dasar-dasar manajemen keuangan*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Ilyas, Y. (2006). *Mengenal asuransi kesehatan: Review utilisasi manajemen klaim dan fraud*. Depok: Universitas Indonesia. Diakses dari www.lontar.ui.ac.id/file?file=pdf/metadata-20130594.pdf
- KMK RI Nomor 1981/MENKES/SK/XII/2010 tentang Pedoman Akuntansi Badan Layanan Umum (BLU) Rumah Sakit. Diakses dari <http://hukor.kemkes.go.id/thread/Keputusan-Menkes-1981-Menkes-SK-XII-2010-tentang-pedoman-akuntansi-rumah-sakit/73>.
- Kusumawardhani D., & Soewondo P. (2008). Analisis saldo piutang pasien jaminan di Rumah Sakit Port Medical Center. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan*, 118-125. Diakses dari journal.fkm.ui.ac.id/kesmas/article/view/225.
- Muninjaya, G. (2004). *Manajemen kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Nowicki, M. (2007). *The financial management of hospitals and healthcare organizations, fourth edition*. New York: Health Administration Press.
- Raymanel, F. (2012). *Analisis manajemen piutang pasien rawat inap jaminan asuransi di Rumah*

- Sakit XYZ tahun 2012* (Skripsi, Universitas Indonesia, Depok). Diakses dari <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20318772-S-PDF-Fretta>
- Sabarguna, S. (2007). *Manajemen dan keuangan rumah sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng.
- Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Diakses dari <http://www.depkes.go.id/resources/download/peraturan/UU%20No.%2044%20Th%202009%20ttg%20Rumah%20Sakit.PDF>
- Yunita, A. (2012). *Analisis piutang pasien rawat jalan dengan penjamin perusahaan dan asuransi di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih periode tahun 2010* (Tesis, Universitas Indonesia, Depok). Diakses dari lib.ui.ac.id/file?file=pdf/metadata-20298185.pdf
- Wibowo, M. (2010). *Analisis pengelolaan piutang asuransi dan perusahaan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Hermina Bogor Tahun 2008- 2009* (Tesis, Universitas Indonesia, Depok). Diakses dari <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20304124-T%2030845-Analisis%20pengelolaan-full%20text.pdf>.
- Wicaksana, I. (2011). *Analisis pengaruh pengendalian piutang terhadap efektivitas arus kas (Studi kasus pada PT. Z)* (Skripsi, Institut Pertanian Bogor, Bogor). Diakses dari [https://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/47764/H11iwi.pdf ? sequence=1&isAllowed=y](https://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/47764/H11iwi.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Zelman, W., Michael J., Alan R., & Noah D. (2003). *Financial management of health care organization: An introduction to fundamental tools, concepts and applications*. New Jersey: Blackwell Publishers.