

## Evaluasi penyebab piutang tidak tertagih pasien rawat inap bayar sendiri di RSUD Ciamis pada periode April 1996 s/d September 1998

Mekar Yanis Senowatty, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72485&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dukungan dana merupakan salah satu faktor penting (Key Succes Faktor) dalam upaya meningkatkan manajemen rumah sakit untuk mengantisipasi perubahan yang terjadi. Asset rumah sakit baik yang sudah dimiliki maupun yang akan diperoleh perlu diamankan agar dapat meningkatkan kemampuan keuangan rumah sakit dalam rangka meningkatkan manajemen rumah sakit, agar tetap survive dan dapat berkembang.

RSUD Ciamis mempunyai permasalahan dalam aspek pendapatan jasa pelayanan rawat inap. Dalam tiga tahun terakhir terjadi penurunan pendapatan dari pelayanan rawat inap sebagai akibat meningkatnya piutang tidak tertagih pasien rawat inap bayar sendiri sebesar 18,4 % dari total pendapatan tahun 1998.

Secara proposional terjadi peningkatan proporsi piutang tidak tertagih bersumber dari pasien rawat inap bayar sendiri sehingga hal ini sangat memberatkan rumah sakit

Tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan gambaran tentang penatalaksanaan manajemen piutang dan kebijakan-kebijakan rumah sakit yang berkaitan dengan terjadinya piutang tidak tertagih.

Untuk mendapatkan gambaran tersebut dilakukan analisis terhadap faktor-faktor internal dan faktor-faktor eksternal yang berhubungan dengan proses terjadinya piutang tidak tertagih pasien rawat inap bayar sendiri.

Metodologi penelitian yang dipakai pada penelitian ini adalah Deskriptif analitik dengan pendekatan kualitatif melalui pengkajian terhadap sistem yang sedang berjalan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan jumlah piutang tidak tertagih pasien rawat inap bayar sendiri disebabkan oleh lemahnya sistem manajemen piutang pasien rawat inap pada semua tahapan.

Tahapan pra penerimaan yang merupakan tahapan yang penting untuk tertagihnya piutang ternyata belum ada. Kegiatan Informasi dan verifikasi yang seharusnya dilakukan pada tahapan tersebut dan tahapan berikutnya belum dilaksanakan. Keterlambatan Informasi biaya yang disampaikan kepada pasien/keluarga secara berkala mengakibatkan pasien/keluarga tidak dapat membuat estimasi atas jumlah biaya perawatan yang terhutang. Selain itu jam buka loket/kasir hanya berorientasi kepada jam kerja PNS yaitu dari jam 07.00 - 14.00, belum mengacu kepada kebutuhan pasien.

Penyebab kesemuanya adalah belum adanya standar operasional prosedur yang tertulis disamping kurangnya koordinasi, penyediaan tenaga dan alat yang juga kurang memadai sebagai akibat dari lemahnya kondisi RSUD Ciamis.

Upaya penanggulangan yang dapat dilakukan adalah memperbaiki kelemahan di setiap tahapan dan pemberdayaan RSUD Ciamis sendiri. Penerapan upaya ini diharapkan dapat menekan jumlah piutang tidak tertagih pasien rawat inap bayar sendiri dan meningkatkan penerimaan rumah sakit.

Kepustakaan : 28 (1979 -1997)

<hr>

The result of the study shows that the increasing numbers of uncollectable account of self-paid inpatient is caused by the weakness in the whole system of the inpatient account management. Pre admission stage for account receivable is missing.

Furthermore, information and verification activities have not yet being implemented in pre admission stage and in the following stage. Delay in providing information of cost of care often cause inpatient's relatives or guarantor unable to estimate the total amount of cost of care in relation to the amount of financing the credit they have to pay to the hospital. In addition, the length of the opening hours for cashier from 07.00-14.00 do not give consideration to te patient's need.

The result also shows that overall weaknesses of Ciamis General Hospital are caused by several factors such as the lack of written standard operational procedure, lack of coordination, inappropriate human resources, and the limited equipent available at hospital.

Encountering efforts can be done through elimination of the weaknesses on every stage in the management system and through the empowerment of human resources, financial, and capital resources in Ciamis General Hospital. It is believed that implementation of those effort could reduce the number of uncollectable account of self-paid inpatients and in turn could increase the hospital income.