

INTISARI

Latar belakang: Pengelolaan piutang merupakan salah satu aspek penting dalam dunia bisnis rumah sakit, terutama terkait dengan pembiayaan pasien. Dengan adanya risiko dalam masalah panjangnya umur piutang dan piutang tak tertagih, pengelolaan piutang yang efektif menjadi pilar dalam mencapai target keuangan di RS JIH Solo.

Tujuan: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh solusi terhadap tagihan dengan umur piutang yang panjang maupun yang mempunyai kemungkinan tidak tertagih.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode kasus di RS JIH Solo, dengan pendekatan sistem yang berorientasi pada pemecahan masalah. Untuk mencapai tujuan dari penelitian dilakukan triangulasi sumber dan metode melalui pengamatan langsung, wawancara mendalam serta kajian dokumen. Penelitian diawali dengan pengumpulan sejumlah data yang berhubungan dengan topik penelitian, kemudian dilakukan pengelompokan data berdasarkan kriteria penjamin piutang yang kemudian dilanjutkan dengan mengolah data secara statistik.

Hasil: Kegagalan dalam memenuhi tujuan penagihan dan penyelesaian klaim asuransi dan perusahaan disebabkan oleh sejumlah alasan, antara lain tidak adanya sistem yang efektif, prosedur yang lengkap dan pedoman kepatuhan yang jelas, serta beratnya sanksi pengumpulan dokumen, lampiran faktur. Akuntabilitas dan koordinasi antar departemen terkait dalam proses penagihan khususnya dalam pengumpulan berkas penagihan masih belum optimal. Kegiatan penyelesaian perusahaan asuransi dan masyarakat tidak maksimal dan tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku. Jumlah sumber daya manusia untuk mengcover klaim kurang, pengendalian manajemen RS JIH Solo belum maksimal, sosialisasi Perjanjian Kerjasama, prosedur dan prinsip publikasi klaim tidak diterapkan secara konsisten. Pengendalian penerapan prosedur dan praktik yang ada di lapangan masih belum optimal. Laporan penerimaan untuk operasional piutang serta pengawasan dan pengendalian administratif belum tersedia secara lengkap dan optimal. Pembuatan laporan masih dilakukan secara manual, sehingga risiko kesalahan lebih besar dan batas waktu pemberitahuan sering terlewat.

Kesimpulan: Untuk meningkatkan efektifitas pengelolaan piutang asuransi dan perusahaan untuk mencapai target yang ditetapkan maka perlu dilakukan evaluasi perhitungan kebutuhan SDM, Konsistensi dalam Kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan, Evaluasi berkala terhadap seluruh asuransi dan perusahaan yang telah bekerjasama, serta Perbaikan dan penyempurnaan terhadap format laporan piutang yang ada.

Kata kunci: Pengelolaan piutang, Kontrak kerjasama, Sistem informasi Piutang.

ABSTRACT

Background: Accounts receivable management is an important aspect of the hospital business, especially in relation to patient financing. With the risk of longevity of receivables and bad debts, effective receivables management is a pillar in achieving financial targets at JIH Solo Hospital.

Objective: The purpose of this study was to find a solution for long-lived and uncollectible receivables.

Methods: This study used the case method at JIH Solo Hospital, with a problem-solving-oriented systems approach. To achieve the objectives of the study, triangulation of sources and methods was conducted through direct observation, in-depth interviews and document review. The research began with the collection of a number of data related to the research topic, then grouping the data based on the criteria of the receivables guarantor, followed by processing the data statistically.

Results: Failure to meet the objectives of collection and settlement of insurance and corporate claims is due to a number of reasons, including the absence of effective systems, complete procedures and clear compliance guidelines, as well as the severity of penalties for collecting invoice attachments. Accountability and coordination between relevant departments in the billing process, especially in the collection of billing files, is still not optimal. Settlement activities of insurance companies and communities are not maximized and are not in accordance with applicable procedures. The number of human resources to cover claims is insufficient, management control of JIH Solo Hospital is not optimal, socialization of the Cooperation Agreement, procedures and principles of claims publication are not consistently applied. Control of the application of existing procedures and practices in the field is still not optimal. Revenue reports for receivables operations as well as administrative monitoring and control are not yet available completely and optimally. Reporting is still done manually, so the risk of errors is greater and the notification deadline is often missed.

Conclusion: To increase the effectiveness of managing insurance and company receivables to achieve the set targets, it is necessary to evaluate the calculation of human resource requirements, consistency in established policies and procedures, periodic evaluation of all insurance and companies that have collaborated, and improvement and refinement of the format.

Keywords: *Accounts receivable management, Cooperation contract, Accounts receivable information system.*