

INTISARI

Latar Belakang :

Di dalam suatu rumah sakit, sumber pendapatan terbesar berasal dari pasien rawat inap. Suatu hal yang spesifik pada industri kesehatan (rumah sakit) ialah piutang pasien (*patient account receivable*) merupakan bagian terbesar dari kekayaan lancar (*current assets*), sehingga pengelolaan piutang pasien rawat inap merupakan faktor yang paling penting dalam pengoperasian rumah sakit. Jika terjadi masalah dalam pengelolaan piutang akan mengganggu dan mempengaruhi arus kas rumah sakit, dapat menghambat kegiatan operasional rumah sakit yang dapat berdampak pada mutu pelayanan dan pada akhirnya akan mengurangi pendapatan rumah sakit. Pengelolaan piutang secara efisien dan efektif merupakan suatu tindakan yang bijaksana dari pihak manajemen rumah sakit dalam membantu pengambilan keputusan yang cepat dan tepat. Hal ini akan berdampak juga pada pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dicanangkan pemerintah sejak awal tahun 2014.

Tujuan :

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui evaluasi sistem penagihan piutang pasien rawat inap dan pelaksanaan program JKN di Rumah Sakit Kanker Dharmais.

Metode :

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus (*case studies*). Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Kanker Dharmais dengan subyek penelitian adalah para pejabat, staf dan pelaksana yang terlibat langsung dalam sistem pengelolaan administrasi, keuangan dan piutang di Rumah Sakit Kanker Dharmais. Metode yang digunakan adalah pengamatan langsung, wawancara mendalam dan kajian dokumen.

Hasil dan Pembahasan :

Hasil penelitian menunjukkan bahwa total piutang pada tahun 2013 sebesar 9,3% dari total pendapatan, sedangkan total piutang tahun 2014 saat dimulainya program JKN terjadi peningkatan menjadi 17,9% dari total pendapatan dan sebanyak 83,3% dari total piutang merupakan piutang pelayanan JKN. Piutang macet pada tahun 2014 sebesar 10,07% yang sebagian besar (73,3%) berasal dari piutang pasien bayar sendiri. Terjadi peningkatan pada rata-rata pelunasan piutang menjadi 45 hari di tahun 2014 dimana pada tahun 2013 hanya 7 hari. Pengelolaan piutang yang belum optimal disebabkan karena beberapa faktor penyebab antara lain sistem dan prosedur yang ada saat ini, ketersediaan jumlah SDM, koordinasi antar satuan kerja, dukungan sistem informasi serta lemahnya sistem evaluasi pada perusahaan penjamin yang bekerja sama dengan RS Kanker Dharmais terkait pembayaran hutang melewati batas waktu. Pelaksanaan JKN selama tahun 2014 menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pemberkasan masih memerlukan waktu yang lama yaitu lebih dari 8 hari, tagihan yang tidak dapat terklaim masih banyak, sistem informasi yang belum sepenuhnya mendukung kegiatan, terdapat selisih

negatif cukup besar yang menjadi beban subsidi bagi rumah sakit serta masalah penulisan resume medik yang belum tepat waktu.

Kesimpulan dan Saran :

Beberapa faktor penyebab belum optimalnya pengelolaan piutang antara lain sistem dan prosedur yang ada saat ini, ketersediaan jumlah SDM, koordinasi antar satuan kerja, dukungan sistem informasi serta lemahnya sistem evaluasi pada perusahaan penjamin yang bekerja sama dengan RS Kanker Dharmais terkait pembayaran hutang melewati batas waktu. Permasalahan terkait program pelaksanaan JKN ini masih banyak ditemukan terutama pemberkasan klaim yang masih memerlukan waktu cukup lama untuk penyelesaiannya. Selisih negatif sebesar 40,74% yang merupakan beban subsidi RS Kanker Dharmais terhadap pasien program JKN akan menjadi permasalahan yang sangat penting karena berpengaruh pada pendapatan dan *cashflow* RS Kanker Dharmais. Dari penelitian ini disebutkan bahwa piutang macet sebagian besar disebabkan oleh pasien bayar pribadi, untuk itu disarankan agar dilakukan pemantauan terhadap kemampuan bayar pasien sejak tahap penerimaan pasien. Dalam pelaksanaan program JKN disarankan agar memiliki persepsi dan komitmen yang sama, meningkatkan efisiensi dan mempersingkat waktu pemberkasan klaim dengan menggunakan sistem informasi rumah sakit, serta perlunya negosiasi kepada pihak BPJS untuk mengatasi selisih negatif yang besar.

Kata Kunci : Sistem penagihan piutang, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

ABSTRACT

Background:

In a hospital, the largest source of revenue came from inpatients. One thing that is specific to the healthcare industry (hospital) is receivable patient (patient accounts receivable) is the largest part of the wealth-current (current assets), so that the management of receivables inpatients is the most important factor in the operation of the hospital. If there are problems in the management of receivables will interfere and affect the hospital cash flow, can impede the operations of hospitals that could have an impact on service quality and ultimately will reduce hospital revenue. Accounts receivable management efficiently and effectively is a wise move on the part of hospital management in helping to make quick decisions and precise. This will have an impact also on the implementation of the National Health Insurance program (JKN) launched by the government since the beginning of 2014.

Objectives:

This study was conducted to determine the evaluation of accounts receivable billing system inpatients and program implementation JKN Dharmais Cancer Hospital.

Method:

The design of the study is qualitative research with case study approach (case studies). The study was conducted at the Cancer Hospital Dharmais with research subjects are officials and executive staff directly involved in the system of administration, finance and accounts receivable in Dharmais Cancer Hospital. The method used is direct observation, in-depth interviews and document review.

Results and Discussion:

The results showed that the management of accounts receivable is not optimal due to the lack of a functioning system of supervision and control, the limited number of personnel manager of accounts receivable as well as some of the factors supporting others such as the lack of adequate information systems, charging completeness medical resumes and not sanctions for companies underwriters do payment overdue. Implementation of JKN for 2014 indicate that the completion time of filing still requires a long time, the bill can not be terklaim still a lot of information systems that are not yet fully support the activities, there is a negative difference large enough to be a subsidy for the hospital as well as the problem of writing a resume medical not timely.

Conclusions and Suggestions:

Several factors cause has not been optimal management of accounts receivable, among others, the systems and procedures that exist today where the functions of supervision and control is not running optimally, the availability of human

resources, coordination between work units and support of information systems is not adequate. JKN problems related to program implementation is still found mainly filing claims still takes a long time for its completion. Negative difference amounted to 40.74%, the subsidy burden on the patient's Cancer Hospital Dharmais JKN program will become a very important issue because it affects the earnings and cashflow Dharmais Cancer Hospital. From this study it is suggested that perform a variety of improvements in receivables management efforts such as increasing surveillance and control as well as the support of adequate information systems. In the implementation of the program suggested that JKN have the same perception and commitment, improve efficiency and pursue negotiations on issues that arise in the tariff increment financing JKN program.

Keywords: Accounts receivable billing system, National Health Insurance Program (JKN)