

# **EVALUASI PROSEDUR PENGIRIMAN TAGIHAN PASIEN RAWAT INAP DENGAN JAMINAN ASURANSI DAN PERUSAHAAN TERHADAP KELANCARAN PENAGIHAN PIUTANG PADA RUMAH SAKIT UMUM BUNDA MARGONDA DEPOK**

**Pri Pantjaningsih**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Manajemen Bisnis Indonesia  
Jl. Komjen Pol. M. Jasin (Akses UI) No. 89, Kelapa Dua Cimanggis, Depok 16951  
Telp. 021 – 87716339, 87716556, Fax. 021–87721016  
e-mail: Pripantjaningsih318@gmail.com

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang kepatuhan melaksanakan prosedur dalam pengiriman tagihan berdampak positif terhadap kelancaran penagihan piutang perusahaan dan memperoleh informasi seberapa besar kepatuhan melaksanakan prosedur dalam pengiriman tagihan berdampak positif terhadap kelancaran penagihan piutang perusahaan. Penelitian deskriptif melalui metode evaluasi dengan meneliti kesesuaian standar operasional prosedur dengan pelaksanaannya serta membandingkan variabel X yaitu prosedur pengiriman tagihan dan variabel Y yaitu kelancaran penagihan piutang. Hasil evaluasi realisasi waktu rata rata dibandingkan dengan dengan standar operasional prosedur diperoleh hasil: Proses tagihan tahun 2017 sebanyak 9 (sembilan) hari atau 64 %, proses tagihan tahun 2018 sebanyak 11 (sebelas) hari atau 79 %, dan proses tagihan tahun 2019 sebanyak 8 (delapan) hari atau 57 %. Waktu rata-rata pengiriman tagihan tahun 2017 sebanyak 9 (sembilan) hari atau 64 %, waktu rata-rata pengiriman tagihan tahun 2018 sebanyak 10 (sepuluh) hari atau 71 % dan waktu rata-rata pengiriman tagihan tahun 2019 sebanyak 8 (delapan) hari atau 57 %. Waktu rata-rata pembayaran tahun 2017 sebanyak 25 (dua puluh lima) hari atau 83 %, waktu rata-rata pembayaran tahun 2018 sebanyak sebanyak 25 (dua puluh lima) hari atau 83 % dan waktu rata-rata pembayaran tahun 2019 sebanyak sebanyak 26 (dua puluh enam) hari atau 87 %. Hipotesis H1 diterima atau kepatuhan melaksanakan prosedur pengiriman tagihan berdampak positif terhadap kelancaran penagihan piutang.

Kata kunci: prosedur pengiriman tagihan, kelancaran tagihan piutang

## 1. PENDAHULUAN

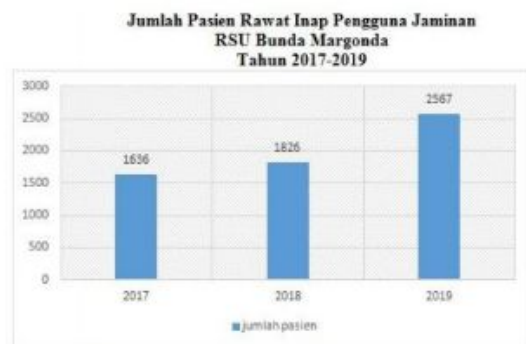
Perusahaan menghasilkan produk berupa barang atau jasa di mana hasil dari produk tersebut bertujuan untuk mendapatkan keuntungan atau laba sebesar-besarnya. Untuk mendapatkan keuntungan maksimal maka perusahaan harus melakukan kegiatannya secara efektif dan efisien. Efektif dalam tujuan yang hendak dicapai, sedangkan efisien menggunakan biaya seminimal mungkin untuk mencapai tujuan tersebut. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan perusahaan menggunakan strategi dalam penjualan. Hal ini dilakukan sebagai konsekuensi dari tujuan perusahaan itu sendiri yaitu mencapai keuntungan sebesar-besarnya. Guna mencapai keuntungan yang besar perusahaan melaksanakan penjualan secara kredit. Dengan adanya penjualan secara kredit menyebabkan adanya piutang perusahaan. Penjualan kredit ini di gunakan baik di perusahaan industri perusahaan dagang, perusahaan perbankan dan perusahaan jasa.

Salah satu contoh dari perusahaan jasa kesehatan adalah rumah sakit dalam upaya menunjang efektif dan efisien pelayanan kesehatan di rumah sakit, manajemen rumah sakit membuat pembiayaan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang umumnya dapat berupa pembayaran pribadi dan ditanggung asuransi atau jaminan perusahaan. Mengingat biaya kesehatan yang semakin tinggi, tidak heran saat ini banyak masyarakat menginvestasikan dananya untuk ikut serta dalam program asuransi. Hal tersebutlah yang menimbulkan adanya kontrak kerja sama antara pihak rumah sakit dengan asuransi maupun perusahaan yang menjamin pembiayaan pelayanan kesehatan di rumah sakit bagi pesertanya. Semakin tingginya tingkat persaingan antar rumah sakit, usaha rumah sakit dalam melakukan kerja sama dengan pihak asuransi maupun perusahaan merupakan salah satu cara yang bisa merebut pangsa pasar dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan pengobatan di rumah sakit tanpa harus memikirkan kembali risiko pembiayaan yang tinggi. Sehingga rumah sakit tidak hanya memperoleh penerimaan dari pembayaran tunai saja akan tetapi juga pembayaran secara kredit atas jasa yang telah diberikan oleh rumah sakit.

Pembayaran secara kredit dapat menjadi potensi jika dikelola dengan baik tetapi sebaliknya akan menjadi risiko jika tidak dikelola dengan baik. Risiko kerugian piutang dapat berupa risiko tidak

dibayarnya sebagian atau seluruh piutang, atau keterlambatan pelunasan piutang. Rumah sakit harus kritis dalam menetapkan kebijakan agar dapat menekan risiko yang ada, selain itu pihak manajemen keuangan rumah sakit harus melakukan pengelolaan piutang serta penagihan untuk menekan piutang seminimal mungkin dan menghindari kerugian yang lebih besar lagi bahkan jangan sampai kegagalan dalam pengelolaan piutang terjadi dan akan mengganggu arus kas yang akan berdampak pada operasional rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Bunda Margonda merupakan rumah sakit tipe C yang terletak di Jl. Margonda Raya No. 28 Pondok Cina, Depok yang mempunyai fasilitas rawat inap, rawat jalan maupun unit kegawat darurat. Menurut data yang diperoleh dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 jumlah pasien rawat inap dengan jaminan cenderung meningkat, seperti yang ditampilkan dalam grafik berikut :



Sumber : Laporan Keuangan RSU Bunda Margonda

Data dari keuangan terkait jumlah pasien rawat inap pengguna jaminan asuransi dan perusahaan di tahun 2017 sebesar 1.636 pasien, pada tahun 2018 sebesar 1.826 pasien dan pada tahun 2019 sebesar 2.567. Dari data tersebut menunjukkan adanya peningkatan jumlah pasien rawat inap pengguna jaminan baik asuransi maupun perusahaan dari tahun ke tahun. Hal ini memperlihatkan bahwa banyaknya perusahaan asuransi yang membutuhkan rumah sakit dalam memfasilitasi karyawan dan pemegang polis dalam hal kesehatan.

Menurut analisis data dari laporan penagihan didapat data bahwa lama proses penagihan piutang dimulai saat pasien rawat inap pulang sampai dilakukan pengiriman dokumen penagihan ke asuransi dan perusahaan ada yang sampai melebihi dari 20 hari. Hal ini tidak sesuai dengan perjanjian kerja sama yang telah dibuat yaitu pengiriman tagihan 14 hari setelah pasien rawat inap pulang atau selesai rawat. Salah satu



alasan terjadinya keterlambatan dalam penagihan karena terlalu lamanya unit terkait di rumah sakit dalam melakukan penyiapan dokumen yang harus disertakan pada saat penagihan seperti resume medis pasien dan hasil pemeriksaan penunjang medis lainnya yang dibutuhkan dalam proses verifikasi klaim.

Dengan terjadinya keterlambatan proses pengiriman tagihan berdampak pula pada keterlambatan dalam hal pembayaran dari pihak asuransi dan perusahaan. Selain itu juga asuransi dan perusahaan sering membayarkan klaim tidak sesuai dengan jumlah yang ditagihkan atau pembayaran dilakukan secara partial. Apabila keseluruhan hal tersebut tidak ditindak lanjuti secara cepat dan tepat, maka dapat menghambat proses pelunasan piutang dari pihak ketiga (umur piutang) dan mungkin juga dapat menghambat arus kas keuangan rumah sakit. Sementara dokter dan tenaga medis lainnya menuntut pembayaran atas jasa mereka dilakukan tepat waktu.

## 2. TINJUAN PUSTAKA

### Pengertian Manajemen Keuangan

Manajemen keuangan terdiri dari dua kata yaitu manajemen dan keuangan. Manajemen adalah teknik atau cara pengelolaan kegiatan agar mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Menurut Bambang Ryanto dalam Artikelsiana (2015), manajemen keuangan adalah semua aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan yang berhubungan dengan upaya memperoleh dana yang dibutuhkan dengan adanya biaya yang seminimal mungkin dan syarat yang menguntungkan serta upaya untuk mempergunakan dana yang diperoleh tersebut secara efisien dan efektif.

Menurut Liehman, manajemen keuangan adalah upaya penyediaan uang dan mempergunakan dana tersebut untuk mendapatkan aset (aktiva).

Menurut James Van Horne, manajemen keuangan adalah semua kegiatan atau aktivitas yang berhubungan langsung dengan perolehan pendanaan serta pengelolaan aset (aktiva) dengan tujuan yang menyeluruh.

### Tujuan Manajemen Keuangan

Tujuan manajemen keuangan adalah untuk memaksimalkan nilai perusahaan. Sehingga jika suatu saat perusahaan tersebut dijual, maka harganya dapat ditetapkan dengan harga setinggi mungkin. Seorang manajer harus menekan arus

peredaran uang agar terhindar dari tindakan yang tidak diinginkan.

### Manajemen Piutang

Di dalam buku Efraim (2012) "Piutang adalah tuntutan kepada pelanggan dan pihak lain untuk memperoleh uang, barang dan jasa tertentu pada masa yang akan datang, sebagai akibat penyerahan barang atau jasa yang dilakukan saat ini."

Menurut Kieso, Weygandt (2015) piutang dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

- a. Piutang usaha (*account receivables*)  
Transaksi yang paling banyak memungkinkan menciptakan piutang adalah penjualan barang secara kredit. Piutang usaha ini normalnya akan ditagih dalam periode waktu yang relatif pendek, seperti 30-60 hari yang dikelompokkan sebagai aset lancar.
- b. Wesel tagih (*notes receivables*)  
Wesel tagih adalah tagihan yang didukung dengan janji tertulis debitur untuk membayar pada tanggal tertentu. Wesel tagih diperkirakan akan ditagih dalam jangka waktu setahun.
- c. Piutang lain-lain (*other receivables*)  
Piutang lain-lain timbul dari berbagai transaksi selain piutang dagang. Piutang ini meliputi piutang dividen, piutang bunga, pinjaman kepada karyawan, piutang pajak dan lain-lain. (Yuniarwati,2018)

### Tujuan Manajemen Piutang

Tujuan dari manajemen piutang adalah :

- a. Minimalisasi biaya pelayanan yang tidak dapat tertagih.
- b. Meminimalisasi panjang waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan siklus piutang.
- c. Meminimalisasi biaya pemberian kredit ditambah biaya pengumpulan piutang. (Raymanel,2012)

### Piutang Tak Tertagih

Perusahaan berupaya membatasi nilai piutang tak tertagih dengan menerapkan beragam perangkat pengendalian. Pengendalian ini melibatkan penyelidikan atas kredibilitas pelanggan. Setelah jatuh tempo, perusahaan akan menggunakan prosedur-prosedur untuk memaksimalkan penagihan piutang.

### Pengawasan Kredit

Pengawasan kredit merupakan kegiatan pemantauan piutang apakah debitur membayar

sesuai dengan persyaratan kredit yang telah ditentukan di muka.

Beberapa teknik yang dapat dilakukan dalam pengawasan kredit, antara lain :

- a. Mempercepat rata-rata lamanya periode pengumpulan piutang mempercepat periode rata-rata penagihan piutang dapat dilakukan dengan cara sesegera mungkin mengkliringkan cek yang diterima dari hasil pembayaran yang dilakukan pelanggan.
- b. Membuat penjadwalan piutang jatuh tempo membuat pengelompokan piutang sesuai dengan jatuh temponya. Hal ini dilakukan dengan harapan proses monitoring lebih mudah dilakukan.

### **Pengertian Klaim**

Berdasarkan jurnal Ramanel (2012) klaim adalah suatu permintaan salah satu dari dua pihak yang mempunyai ikatan, agar haknya dipenuhi. Satu dari dua pihak yang melakukan ikatan tersebut akan mengajukan klaim kepada pihak lain sesuai dengan perjanjian atau polis yang disepakati bersama oleh kedua belah pihak. Yang harus diperhatikan dalam manajemen klaim yaitu :

- a. Adanya dua belah pihak yang jelas yang melakukan ikatan perjanjian.
- b. Adanya ikatan perjanjian yang jelas dan resmi antara kedua belah pihak.
- c. Adanya *informed consent*
- d. Didokumentasikan.

### **Syarat Pengajuan Klaim**

Proses klaim meliputi proses verifikasi, sebelum klaim diajukan ada beberapa syarat yang harus dilengkapi terlebih dahulu. Berikut syarat pengajuan klaim rawat inap yang biasanya harus dipenuhi dalam proses pengiriman atau penagihan tagihan (Ramanel:2012) :

- a. Fotokopy kartu peserta yang masih berlaku.
- b. Kuitansi asli disertai materai
- c. Rincian biaya
- d. Copy hasil penunjang
- e. Rekam medis dari dokter yang merawat
- f. Surat jaminan yang dikeluarkan asuransi atau perusahaan

### **Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Rawat Inap**

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 129/menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar minimal rawat inap di rumah sakit adalah sebagai berikut :

- a. Pemberi pelayanan di Rawat Inap adalah Dokter spesialis, dan perawat dengan minimal pendidikan D3.
- b. Dokter Penanggung Jawab pasien rawat inap 100% adalah dokter.
- c. Ketersediaan pelayanan rawat inap terdiri dari anak, penyakit dalam, kebidanan dan bedah.
- d. Jam visite dokter spesialis adalah pukul 08.00 – 14.00 setiap hari kerja.
- e. Kejadian infeksi pasca operasi kurang dari 1,5%.
- f. Kejadian infeksi nosokomial kurang dari 1,5%.
- g. Tidak adanya kejadian pasien jatuh yang berakibat kecacatan/kematian 100% terpenuhi.
- h. Kematian pasien > 48 jam kurang dari 0,24%.
- i. Kejadian pulang paksa kurang dari 5%.
- j. Kepuasan pelanggan lebih dari 90%.
- k. Penegakan diagnosis TB melalui pemeriksaan mikroskopis TB lebih dari 60% dan terlaksana kegiatan pencatatan dan pelaporan TB di Rumah Sakit juga lebih dari 60%.
- l. Ketersediaan pelayanan rawat inap di rumah sakit yang memberikan pelayanan jiwa terdiri dari NAPZA, gangguan psikotik, gangguan nerotik, dan gangguan mental organik.
- m. Tidak adanya kejadian kematian pasien gangguan jiwa karena bunuh diri 100%.
- n. Kejadian re-admission pasien gangguan jiwa dalam waktu  $\leq 1$  bulan adalah 100%.
- o. Lama hari perawatan pasien gangguan jiwa kurang dari 6 minggu.

### **Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Administrasi dan Manajemen**

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 129/menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar minimal administrasi dan manajemen di rumah sakit di antaranya sebagai berikut :

1. *Cost recovery* adalah jumlah pendapatan fungsional dalam periode waktu tertentu dibagi dengan jumlah pembelanjaan operasional dalam periode waktu tertentu lebih dari 40 %.
2. Ketepatan waktu penyusunan laporan keuangan adalah 100 %.
3. Kecepatan waktu pemberian informasi tentang tagihan pasien rawat inap adalah kurang dari 2 jam.



### 3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan benar atau tidak fakta yang ada dan menjelaskan bagaimana hubungan antar variabel yang diteliti dengan cara pengumpulan data, mengolah serta menganalisis data yang kemudian menginterpretasi data dalam pengujian hipotesis. Sehingga menghasilkan suatu penjelasan mengenai objek yang diteliti.

#### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah laporan pengiriman tagihan pasien rawat inap menggunakan jaminan asuransi dan perusahaan pada Rumah Sakit Bunda Margonda dari tahun 2017 sampai dengan 2019

Sampel dalam penelitian ini laporan pengiriman tagihan pasien rawat inap menggunakan jaminan asuransi dan perusahaan selama 3 (tiga) tahun pada Rumah Sakit Bunda Margonda.

#### Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan. Data dapat dikumpulkan dengan menggunakan sumber primer dan sumber sekunder.

#### Teknik Analisis Data

Di dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan dengan menyajikan data-data berupa *Standar Operasional prosedur* (SOP) dan juga laporan pengiriman tagihan dari tahun 2017 sampai dengan 2019.

#### Hasil Evaluasi Data

Di dalam penelitian ini hasil evaluasi data yang dilakukan adalah dengan meneliti kesesuaian *Standar Operasional prosedur* (SOP) dengan pelaksanaannya serta membandingkannya melalui :

##### 1. Uji Variabel X

Di mana variabel X nya adalah prosedur pengiriman pasien rawat inap pengguna jaminan asuransi dan perusahaan telah diatur di dalam SOP. Peneliti meneliti apakah sudah adanya kesesuaian *Standar Operasional prosedur* (SOP) dengan pelaksanaannya di lapangan.

##### 2. Uji Variabel Y

Variabel Y dalam penelitian ini adalah kelancaran penagihan piutang, apakah dengan

kesesuaian *Standar Operasional Prosedur* (SOP), penagihan piutang terhadap tagihan pasien rawat inap pengguna jaminan asuransi dan perusahaan menjadi lancar.

### 3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya dampak antara variabel X kepada variabel Y. Dengan pengujian hipotesis ini, peneliti menetapkan dengan menguji penetapan hipotesis  $H_1$  dan hipotesis  $H_0$ .

$H_1$  : Kepatuhan melaksanakan prosedur pengiriman tagihan berdampak positif terhadap kelancaran penagihan piutang.

$H_0$  : Kepatuhan melaksanakan prosedur pengiriman tagihan tidak berdampak positif terhadap kelancaran penagihan piutang.

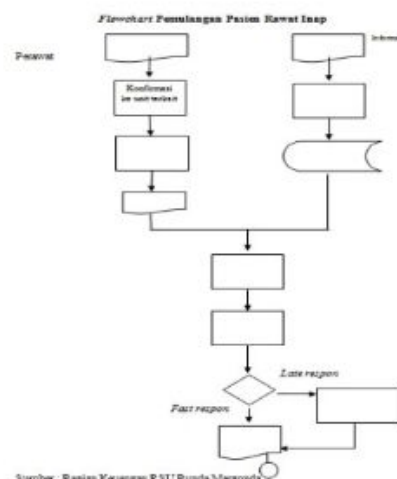
### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Prosedur Pasien Pulang Jaminan Rawat Inap

Prosedur pembayaran pasien pulang dilakukan oleh kasir rawat inap yang tujuannya untuk membantu dan mempermudah dalam proses pembayaran dengan menggunakan asuransi atau jaminan perusahaan pada pelayanan rawat inap. Setiap penerimaan harus didasarkan pada pemakaian jasa, alat dan obat yang telah dituliskan oleh perawat ataupun dokter yang merawat pasien.

#### Prosedur Pemulangan Pasien Rawat Inap Asuransi Terlebih Dahulu Sebelum Surat Jaminan Keluar.

Pasien rawat inap yang menggunakan jaminan asuransi namun jaminan akhirnya terlalu lama di terima oleh pihak rumah sakit dapat dipulangkan terlebih dahulu. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan agar pasien tidak terlalu lama menunggu administrasi pemulangan pasien.



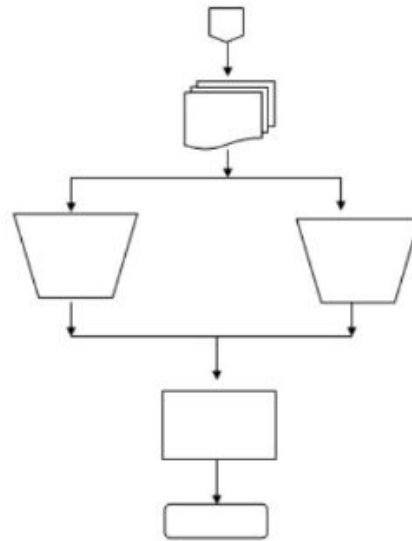
**Prosedur Pengisian Resume Medis**

Resume medis adalah ringkasan kegiatan pelayanan medis yang diberikan oleh tenaga kesehatan khususnya dokter selama masa perawatan hingga pasien keluar baik dalam keadaan hidup ataupun meninggal. Dengan tujuan memberikan informasi yang tepat dan akurat tentang keadaan medis pasien, untuk menjamin kontinuitas pelayanan medik dengan kualitas yang tinggi serta sebagai bahan referensi yang berguna bagi dokter yang menerima, apabila pasien tersebut dirawat kembali di rumah sakit.

**Prosedur Pengiriman Tagihan Pasien Pulang Jaminan Rawat Inap**

Prosedur pengiriman tagihan pasien pulang rawat inap dilakukan oleh bagian *Account Receivable* (AR). Prosedur ini bertujuan untuk memastikan bahwa pembuatan dan pengiriman surat tagihan ke perusahaan penjamin disertai dengan kuitansi asli serta dokumen pendukung untuk menghindari terjadinya penundaan pembayaran dikarenakan dokumen tidak lengkap.

Flowchart Pengiriman Surat Tagihan



Sumber : bagian Keuangan RSU Bunda Margonda

Berikut waktu proses berdasarkan SOP berdasarkan perusahaan sebagai berikut

SOP Waktu Tagihan

Tahun	Waktu proses	Waktu Tagihan	Waktu Pembayaran
2017	14 Hari	14 Hari	30 Hari
2018	14 Hari	14 Hari	30 Hari
2019	14 Hari	14 Hari	30 Hari

Sumber: Bagian keuangan RSU Bunda Margonda

Dengan meningkatnya jumlah pasien rawat inap pengguna jaminan berupa asuransi maupun jaminan perusahaan di RSU Bunda Margonda seiring dengan waktu, berikut data yang diperoleh :

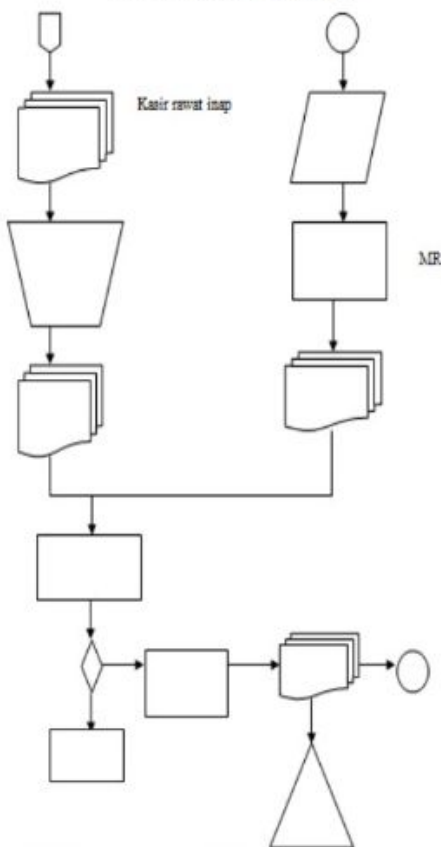
Jumlah Pasien Rawat Inap Pengguna Jaminan Tahun 2017-2019

Tahun	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	TOTAL
2017	157	141	147	146	128	108	115	125	137	135	143	153	1538
2018	129	119	177	167	147	135	145	143	154	196	159	155	1828
2019	204	263	291	212	193	170	217	202	216	189	189	225	2567

Sumber: Bagian keuangan RSU Bunda Margonda

RSU Bunda Margonda memberikan kebijakan pemberian piutang terhadap pasien rawat inap dengan menggunakan jaminan asuransi dan perusahaan dengan perjanjian kerjasama yang disetujui oleh kedua belah pihak antara pihak rumah sakit dengan pihak asuransi maupun perusahaan. Sehingga dalam tahap penagihannya pihak asuransi

Flowchart Pembuatan Surat Tagihan



Sumber : Bagian Keuangan RSU Bunda Margonda



ataupun perusahaan wajib membayarkan tagihan sesuai dengan waktu pembayaran yang telah disepakati bersama

Sebelum proses pengiriman tagihan pasien rawat inap di bagian *account receivable* (AR), dokumen tagihan di proses terlebih dahulu di bagian kasir rawat inap. Dokumen tersebut meliputi kuitansi, surat jaminan, perincian obat-obatan surat pernyataan pasien, fotokopi kartu asuransi. Dokumen untuk pengiriman tagihan rawat inap tidak langsung dapat di terima oleh bagian *account receivable* (AR) setelah pasien rawat inap diperbolehkan pulang. Selain berkas-berkas penjaminan, dokumen lain yang harus dipersiapkan adalah resume medis dan tindakan penunjang lainnya. Dokumen tersebut juga tidak langsung dapat diterima oleh bagian *account receivable* (AR) melainkan dari bagian *medical record* (MR).

Menurut data dari bagian keuangan dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019, didapat data sebagai berikut :

Data Tagihan Rawat Inap Tahun 2017

NO	Bulan	Jumlah Pasien	Rata-rata Jangka Waktu Proses dari Kasir ke AR (hari)	Rata-rata Jangka Waktu Proses dari MR ke AR (hari)	Rata-rata Pengiriman (hari)	Rata-rata Pembayaran (hari)
1	Januari	157	4	4	8	25
2	Februari	141	4	5	9	23
3	Maret	147	4	5	9	22
4	April	146	5	6	11	29
5	Mei	128	3	6	9	27
6	Juni	108	3	4	10	24
7	Juli	115	4	3	7	27
8	Agustus	126	5	7	10	24
9	September	137	3	7	9	22
10	Oktober	135	3	4	8	21
11	November	143	3	6	9	24
12	Desember	153	4	5	8	26
	Total	1636	45	62	107	294
	Rata-rata	136	4	5	9	25

Sumber: diolah, 2020

Perbandingan Waktu Proses Tagihan dengan SOP Tahun 2017

NO	Bulan	Rata-rata Proses (hari)	SOP (hari)	Selisih (hari)	Presentasi (%)
1	Januari	8	14	6	43%
2	Februari	9	14	5	36%
3	Maret	9	14	5	36%
4	April	11	14	3	21%
5	Mei	9	14	5	36%
6	Juni	7	14	7	50%
7	Juli	7	14	7	50%
8	Agustus	12	14	2	14%
9	September	10	14	4	29%
10	Oktober	7	14	7	50%
11	November	9	14	5	36%
12	Desember	9	14	5	36%
	Total	107		61	436%
	Rata-rata	9		5	36%

Sumber: Diolah, 2020

Data Tagihan Rawat Inap Tahun 2019

NO	Bulan	Jumlah Pasien	Rata-rata Jangka Waktu Proses dari Kasir ke AR (hari)	Rata-rata Jangka Waktu Proses dari MR ke AR (hari)	Rata-rata Pengiriman (hari)	Rata-rata Pembayaran (hari)
1	Januari	204	5	6	11	26
2	Februari	263	8	7	13	26
3	Maret	291	8	5	13	26
4	April	212	4	3	7	29
5	Mei	192	2	3	8	30
6	Juni	170	3	4	7	27
7	Juli	217	4	2	7	27
8	Agustus	202	4	4	7	24
9	September	216	4	3	7	23
10	Oktober	189	3	3	6	23
11	November	186	4	4	8	26
12	Desember	225	4	3	7	29
	Total	2567	53	47	101	316
	Rata-rata	214	4	4	8	26

Sumber: Diolah, 2020

Data Tagihan Rawat Inap Tahun 2018

NO	Bulan	Jumlah Pasien	Rata-rata Jangka Waktu Proses dari Kasir ke AR (hari)	Rata-rata Jangka Waktu Proses dari MR ke AR (hari)	Rata-rata Pengiriman (hari)	Rata-rata Pembayaran (hari)
1	Januari	129	4	4	7	25
2	Februari	119	3	4	7	29
3	Maret	177	8	9	14	26
4	April	167	7	8	12	28
5	Mei	147	6	6	10	27
6	Juni	135	3	5	10	27
7	Juli	145	3	5	8	20
8	Agustus	143	4	6	9	22
9	September	154	4	6	9	26
10	Oktober	196	5	8	11	25
11	November	159	4	7	10	24
12	Desember	155	4	6	10	25
	Total	1826	55	74	117	304
	Rata-rata	152	5	6	10	25

Sumber: Diolah, 2020

## HASIL OLAHAN DATA

### Waktu proses Tagihan Membandingkan realisasi dengan standar operasional prosedur

Perbandingan Waktu Proses Tagihan dengan SOP  
Tahun 2018

NO	Bulan	Rata-rata Proses (hari)	SOP (hari)	Selisih (hari)	Presentasi (%)
1	Januari	8	14	6	43%
2	Februari	7	14	7	50%
3	Maret	17	14	-3	-21%
4	April	15	14	-1	-7%
5	Mei	12	14	2	14%
6	Juni	8	14	6	43%
7	Juli	8	14	6	43%
8	Agustus	10	14	4	29%
9	September	10	14	4	29%
10	Oktober	13	14	1	7%
11	November	11	14	3	21%
12	Desember	10	14	4	29%
Total		129		39	279%
Rata-rata		11		3	23%

Sumber: Diolah, 2020

Perbandingan Waktu Proses Tagihan dengan SOP  
Tahun 2019

NO	Bulan	Rata-rata Proses (hari)	SOP (hari)	Selisih (hari)	Presentasi (%)
1	Januari	11	14	3	21%
2	Februari	15	14	-1	-7%
3	Maret	13	14	1	7%
4	April	7	14	7	50%
5	Mei	5	14	9	64%
6	Juni	7	14	7	50%
7	Juli	6	14	8	57%
8	Agustus	8	14	6	43%
9	September	7	14	7	50%
10	Oktober	6	14	8	57%
11	November	8	14	6	43%
12	Desember	7	14	7	50%
Total		100		68	486%
Rata-rata		8		6	43%

Sumber: Diolah, 2020

Perbandingan Proses Tagihan  
Tahun 2017 -2019

No	Keterangan	Tahun		
		2017	2018	2019
1	Rata-rata proses tagihan (hari)	9	11	8
2	SOP (hari)	14	14	14
3	Prestasi (%)	64%	79%	57%

Sumber: Diolah, 2020

Perbandingan Waktu Pengiriman Tagihan dengan SOP  
Tahun 2017

NO	Bulan	Rata-rata Pengiriman (hari)	SOP (hari)	Selisih (hari)	Presentasi (%)
1	Januari	8	14	6	43%
2	Februari	9	14	5	36%
3	Maret	9	14	5	36%
4	April	11	14	3	21%
5	Mei	9	14	5	36%
6	Juni	10	14	4	29%
7	Juli	7	14	7	50%
8	Agustus	10	14	4	29%
9	September	9	14	5	36%
10	Oktober	8	14	6	43%
11	November	9	14	5	36%
12	Desember	8	14	6	43%
Total		107		61	436%
Rata-rata		9		5	36%

Sumber: Diolah, 2020



**Perbandingan Waktu Pengiriman Tagihan dengan SOP Tahun 2018**

NO	Bulan	Rata-rata Pengiriman (hari)	SOP (hari)	Selisih (hari)	Presentasi (%)
1	Januari	7	14	7	50%
2	Februari	7	14	7	50%
3	Maret	14	14	0	0%
4	April	12	14	2	14%
5	Mei	10	14	4	29%
6	Juni	10	14	4	29%
7	Juli	8	14	6	43%
8	Agustus	9	14	5	36%
9	September	9	14	5	36%
10	Oktober	11	14	3	21%
11	November	10	14	4	29%
12	Desember	10	14	4	29%
Total		117		51	364%
Rata-rata		10		4	29%

Sumber: Diolah, 2020

**Perbandingan Pengiriman Tagihan 2017-2019**

No	Uraian	Tahun		
		2017	2018	2019
1	Rata-rata proses pengiriman (hari)	9	10	8
2	SOP (hari)	14	14	14
3	Prestasi (%)	64%	71%	57%

Sumber: Diolah, 2020

**Perbandingan Waktu Pembayaran Tagihan dengan SOP Tahun 2017**

NO	Bulan	Rata-rata Pembayaran (hari)	SOP (hari)	Selisih (hari)	Presentasi (%)
1	Januari	25	30	5	17%
2	Februari	23	30	7	23%
3	Maret	22	30	8	27%
4	April	29	30	1	3%
5	Mei	27	30	3	10%
6	Juni	24	30	6	20%
7	Juli	27	30	3	10%
8	Agustus	24	30	6	20%
9	September	22	30	8	27%
10	Oktober	21	30	9	30%
11	November	24	30	6	20%
12	Desember	26	30	4	13%
Total		294		66	220%
Rata-rata		25		5	17%

Sumber: Diolah, 2020

**Perbandingan Waktu Pengiriman Tagihan dengan SOP Tahun 2019**

NO	Bulan	Rata-rata Pengiriman (hari)	SOP (Hari)	Selisih (hari)	Presentasi (%)
1	Januari	11	14	3	21%
2	Februari	13	14	1	7%
3	Maret	13	14	1	7%
4	April	7	14	7	50%
5	Mei	8	14	6	43%
6	Juni	7	14	7	50%
7	Juli	7	14	7	50%
8	Agustus	7	14	7	50%
9	September	7	14	7	50%
10	Oktober	6	14	8	57%
11	November	8	14	6	43%
12	Desember	7	14	7	50%
Total		101		67	479%
Rata-rata		8		6	43%

Sumber: Diolah, 2020

**Perbandingan Waktu Pembayaran Tagihan dengan SOP Tahun 2018**

NO	Bulan	Rata-rata Pembayaran (hari)	SOP (hari)	Selisih (hari)	Presentasi (%)
1	Januari	25	30	5	17%
2	Februari	29	30	1	3%
3	Maret	26	30	4	13%
4	April	28	30	2	7%
5	Mei	27	30	3	10%
6	Juni	27	30	3	10%
7	Juli	20	30	10	33%
8	Agustus	22	30	8	27%
9	September	26	30	4	13%
10	Oktober	25	30	5	17%
11	November	24	30	6	20%
12	Desember	25	30	5	17%
Total		304		56	187%
Rata-rata		25		5	17%

Sumber: Diolah, 2020

Perbandingan Waktu Pembayaran Tagihan dengan SOP Tahun 2019

NO	Bulan	Rata-rata Pembayaran (hari)	SOP (hari)	Selisih (hari)	Presentasi (%)
1	Januari	26	30	4	13%
2	Februari	26	30	4	13%
3	Maret	26	30	4	13%
4	April	29	30	1	3%
5	Mei	30	30	0	0%
6	Juni	27	30	3	10%
7	Juli	27	30	3	10%
8	Agustus	24	30	6	20%
9	September	23	30	7	23%
10	Oktober	23	30	7	23%
11	November	26	30	4	13%
12	Desember	29	30	1	3%
Total		316		44	147%
Rata-rata		26		4	13%

Sumber: Diolah, 2020

Perbandingan Pembayaran Tagihan Selama 3 Tahun ( Tahun 2017 – 2019)

No	Uraian	Tahun		
		2017	2018	2019
1	Rata-rata pembayaran (hari)	25	25	26
2	SOP (hari)	30	30	30
3	Prestasi (%)	83%	83%	87%

Sumber: Diolah, 2020

Perbandingan Realisasi Rata-rata Prosedur Selama 3 Tahun ( Tahun 2017 – 2019)

No	Keterangan	Tahun			Rata-rata 3 tahun (hari)	Presentase 3 Tahun %
		2017	2018	2019		
1	Rata-rata proses tagihan (hari)	9	11	8	9	64%
2	Rata-rata proses pengiriman (hari)	9	10	8	9	64%
3	Rata-rata pembayaran (hari)	25	25	26	25	83%

Sumber: Diolah, 2020

Perbandingan Pembayaran Tagihan Selama 3 Tahun ( Tahun 2017 – 2019)

No	Uraian	Tahun		
		2017	2018	2019
1	Rata-rata pembayaran (hari)	25	25	26
2	SOP (hari)	30	30	30
3	Prestasi (%)	83%	83%	87%

Sumber: Diolah, 2020

Perbandingan Realisasi Rata-rata Prosedur Selama 3 Tahun ( Tahun 2017 – 2019)

No	Keterangan	Tahun			Rata-rata 3 tahun (hari)	Presentase 3 Tahun %
		2017	2018	2019		
1	Rata-rata proses tagihan (hari)	9	11	8	9	64%
2	Rata-rata proses pengiriman (hari)	9	10	8	9	64%
3	Rata-rata pembayaran (hari)	25	25	26	25	83%

Sumber: Diolah, 2020

## 5. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Evaluasi Variabel X

#### a. Waktu Proses Tagihan

Pada tahun 2017 waktu proses tagihan dokumen dan berkas kelengkapan lainnya yang naik dari bagian kasir rawat inap dan bagian *medical record* (MR) jika dihitung rata-rata dalam setahun membutuhkan 9 (sembilan) hari proses yang artinya selisih 5 (lima) hari dari SOP. Presentase pada tahun 2017 sebesar 64 % dan presentase selisih sebesar 36 %, dimana rata-rata waktu proses tagihan kurang dari 14 hari yang sudah ditetapkan. Hal ini efisien mengingat perlunya percepatan waktu proses agar dokumen dapat segera berada di bagian *account receivable* (AR).

Pada tahun 2018 lamanya waktu yang diperlukan oleh bagian kasir rawat inap dan bagian *medical record* (MR) menyiapkan semua berkas dokumen memerlukan waktu selama 11 (sebelas) hari, hanya selisih 3 (tiga) hari dari waktu yang ditetapkan SOP. Waktu yang dibutuhkan lebih lama jika dibanding tahun 2017. Presentase pada tahun 2018 sebesar 79 % dan presentase selisih sebesar 23 % dengan rata-rata waktu proses tagihan kurang dari 14 hari yang sudah ditetapkan. Hal ini efisien mengingat perlunya percepatan waktu proses agar dokumen dapat segera berada di bagian *account receivable* (AR).

Untuk tahun 2019 waktu yang diperlukan rata-rata oleh bagian kasir rawat inap dan bagian *medical record* (MR) adalah 8 (delapan) hari proses. Selisih 6 (enam) hari dari SOP dan mengalami peningkatan dari tahun 2018. Presentase pada tahun 2019 sebesar 57 % dan presentase selisih sebesar 23 % dengan rata-rata waktu proses tagihan kurang dari 14 hari yang sudah ditetapkan. Hal ini efisien mengingat perlunya percepatan waktu proses agar dokumen dapat segera berada di bagian *account receivable* (AR).

Dapat diartikan tahun 2018 membutuhkan waktu lebih lama dalam menyiapkan berkas dokumen dibanding dengan tahun 2017. Tetapi pada tahun 2019 bagian kasir rawat inap dan *medical record* (MR) dapat memperbaiki kinerja sehingga rata-rata waktu yang diperlukan dalam proses dokumen memerlukan waktu lebih cepat dibanding tahun sebelumnya. Berdasarkan dari ketiga tahun, 2019 lebih efisien dibanding dua



tahun sebelumnya karena waktu proses tagihan lebih cepat dari tahun-tahun sebelumnya . Walaupun dalam 3 (tiga) tahun tersebut yaitu 2017, 2018 dan 2019 tidak melewati batas waktu yang ditentukan dalam proses penyiapan dokumen tagihan tetapi rata-rata waktu proses tidak ada yang kurang dari 5 (lima) hari mengingat semakin cepatnya waktu proses tagihan maka semakin cepatnya bagian *account receivable* (AR) dalam mengelola tagihan tersebut.

#### **b. Waktu Pengiriman Tagihan**

Dalam proses pengiriman tagihan yang dilakukan oleh bagian *account receivable* (AR) sesuai *standar operasional prosedur* (SOP) yang berlaku di RSUD Bunda Margonda adalah empat belas hari semenjak tanggal pasien pulang. Pada tahun 2017 dibutuhkan rata-rata 9 (sembilan) hari proses pengiriman semenjak pasien diperbolehkan pulang. Yang artinya selisih sebanyak 5 (lima) hari dari SOP yang berlaku. Presentase pada tahun 2017 sebesar 64 % dan presentase selisih sebesar 36 % dengan rata-rata waktu pengiriman tagihan kurang dari 14 hari yang sudah ditetapkan SOP. Hal ini efisien mengingat semakin cepatnya pengiriman tagihan maka semakin cepat proses klaim dilakukan.

Di tahun 2018 dibutuhkan rata-rata 10 (sepuluh) hari proses agar tagihan dapat dikirimkan selisih 4 (empat) hari dari waktu yang ditentukan. Presentase pada tahun 2018 sebesar 71 % dan presentase selisih sebesar 29 % dengan rata-rata waktu pengiriman tagihan kurang dari 14 hari yang sudah ditetapkan SOP. Hal ini efisien mengingat semakin cepatnya pengiriman tagihan maka semakin cepat proses klaim dilakukan.

Pada tahun 2019 rata-rata waktu pengiriman yang dibutuhkan adalah 8 (delapan) hari dari pasien diperbolehkan pulang, selisih 6 (enam) hari dari SOP. Presentase pada tahun 2019 sebesar 57 % dan presentase selisih sebesar 43 % dengan rata-rata waktu pengiriman tagihan kurang dari 14 hari yang sudah ditetapkan SOP. Hal ini efisien mengingat semakin cepatnya pengiriman tagihan maka semakin cepat proses klaim dilakukan.

Berdasarkan tahun 2019 lebih efisien dibanding dua tahun sebelumnya karena waktu pengiriman tagihan lebih cepat. Dalam 3 (tiga) tahun tersebut waktu rata-rata yang dibutuhkan dalam proses pengiriman tagihan sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan yaitu kurang dari 14 (empat

belas) hari semenjak pasien dinyatakan boleh pulang oleh dokter yang merawat tetapi rata-rata waktu pengiriman paling cepat 8 (delapan) hari mengingat semakin cepatnya waktu pengiriman tagihan maka semakin cepatnya proses klaim dilakukan.

#### **c. Waktu Pengiriman Tagihan**

Berdasarkan perjanjian kerjasama antara RSUD Bunda Margonda dengan pihak asuransi dan perusahaan, pembayaran pelayanan jasa akan dilunasi dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender setelah invoice diterima. Pada tahun 2017 rata-rata waktu pembayaran tagihan oleh pihak asuransi dan perusahaan adalah 25 (dua puluh lima) hari. Presentase pada tahun 2017 sebesar 83 % dengan presentase selisih sebesar 17 %. Waktu pembayaran efisien mengingat kurang dari 30 (tiga puluh) hari jatuh tempo yang telah ditetapkan.

Tahun 2018 rata-rata pembayaran adalah 25 (dua puluh lima) hari. Presentase pada tahun 2018 sebesar 83 % dengan presentase selisih sebesar 17 %. Waktu pembayaran efisien mengingat kurang dari 30 (tiga puluh) hari jatuh tempo yang telah ditetapkan.

Pada tahun 2019 rata-rata pembayaran yang dilakukan oleh pihak asuransi dan perusahaan adalah 26 (dua puluh enam) hari. Presentase pada tahun 2019 sebesar 87 % dengan presentase selisih sebesar 13 %. Waktu pembayaran efisien mengingat kurang dari 30 (tiga puluh) hari jatuh tempo yang telah ditetapkan.

Dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun rata-rata pembayaran tagihan yang dilakukan oleh asuransi dan perusahaan rekanan sudah sesuai dengan perjanjian kerja sama yaitu kurang dari 30 (tiga puluh) hari. Dibanding dalam 3 (tiga) tahun terakhir, tahun 2019 memiliki rata-rata waktu pembayaran yang lebih lama dari 2 (dua) tahun sebelumnya.

#### **Evaluasi Variabel Y**

Berdasarkan realisasi rata-rata dari waktu proses, pengiriman dan pembayaran dari 3 tahun yaitu tahun 2017 sampai dengan 2019 didapat bahwa waktu rata-rata yang dibutuhkan dalam proses tagihan adalah 9 (sembilan) hari dengan presentase 64 %, waktu rata-rata yang dibutuhkan dalam proses pengiriman tagihan adalah 9 (sembilan) hari dengan presentase 64 % dan



waktu rata-rata pembayaran adalah 25 (dua puluh lima) hari dengan presentase 83 %.

Jika dibandingkan dengan tahun terakhir yaitu tahun 2019, untuk waktu proses dan waktu pengiriman lebih efisien dikarenakan waktu rata-rata proses pada tahun 2019 adalah 8 (delapan) hari dan waktu rata-rata pengiriman adalah delapan (delapan) hari. Sedangkan untuk waktu pembayaran pada tahun 2019 adalah 26 (dua puluh enam) hari, membutuhkan waktu lebih banyak dibandingkan waktu rata-rata dalam 3 tahun.

## 6. KESIMPULAN

### Hasil Evaluasi Variabel X

#### Waktu proses Tagihan

Berdasarkan waktu proses tagihan yang di dapat dari tahun 2017 sampai dengan 2019 sudah efisien dikarenakan waktu yang diperlukan dalam proses tagihan kurang dari 14 hari yang ditetapkan yaitu pada tahun 2017 rata rata sebanyak 9 (Sembilan) hari atau 64%, tahun 2018 rata rata sebanyak 11 (sebelas) hari atau 79% dan tahun 2019 rata rata sebebanyak 8 (delapan) hari atau 57%

#### Waktu Pengiriman Tagihan

Berdasarkan waktu pengiriman tagihan dari tahun 2017 sampai dengan 2019 di dapat sudah efisien karena waktu rata-rata yang dibutuhkan dalam proses pengiriman tagihan sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan yaitu kurang dari 14 (empat belas) hari semenjak pasien dinyatakan boleh pulang oleh dokter yang merawat. Pada tahun 2017 sebanyak 9 (sembilan) hari atau 64%, tahun 2018 sebanyak 10 (sepuluh) hari 71% dan tahun 2019 sebanyak 8 (delapan) hari atau 57%.

#### Waktu Pembayaran Tagihan

Berdasarkan waktu rata-rata pembayaran dari tahun 2017 sampai dengan 2019 yang dilakukan oleh asuransi dan perusahaan rekanan sudah efisien sesuai dengan perjanjian kerja sama yaitu kurang dari 30 (tiga puluh) hari. Di mana pada tahun 2017 sebanyak 25 ( dua puluh lima) hari atau 83%, tahun 2018 sebanyak 25 ( dua puluh lima) hari atau 83% dan tahun 2019 sebanyak 26 (dua puluh enam) hari atau 87 %.

## Hasil Evaluasi Variabel Y

Berdasarkan realisasi rata-rata dari waktu proses, pengiriman dan pembayaran dari 3 tahun yaitu tahun 2017 sampai dengan 2019, jika dibandingkan dengan tahun terakhir yaitu tahun 2019 didapat bahwa waktu rata-rata yang dibutuhkan dalam proses tagihan dan pengiriman tagihan tahun 2019 lebih efisien yaitu 8 (sembilan) hari. Sedangkan untuk waktu pembayaran pada tahun 2019 adalah 26 (dua puluh enam) hari, membutuhkan lebih banyak waktu dibandingkan waktu rata-rata dalam 3 tahun.

## 7. SARAN

- a. Berdasarkan waktu rata-rata proses tagihan dan pengiriman sudah sesuai dengan waktu yang distandarkan dalam SOP bahkan waktu yang dibutuhkan kurang dari waktu yang ditetapkan yaitu 14 (empat belas) hari. Maka dari itu Rumah Sakit Umum Bunda Margonda disarankan agar dapat menaikkan waktu standar dalam SOP agar dalam proses dan pengiriman tagihan bisa lebih efektif dan efisien.
- b. Berdasarkan rata-rata waktu pembayaran tagihan memang tidak melewati jatuh tempo yang telah ditetapkan. Maka dari itu Rumah Sakit Umum Bunda Margonda disarankan untuk mengurangi tanggal jatuh tempo pembayaran menjadi kurang dari 30 (tiga puluh) hari.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2016. *Pengantar Bisnis*, Bandung : Alfabeta.
- Anisyah, Janua Nur dkk, 2017. *Analisis Sistem dan Prosedur Penjualan dan Penerimaan Kas Dalam mendukung Pengendalian Intern (Studi Pada PT. Astra International, Tbk Auto 2000 Kediri Suharmadji)*, Malang:Jurnal Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Vol. 52 No .1:1 November 2017.
- Artikelsiana, 2015. *Manajemen Keuangan : Pengertian, Fungsi, Tujuan, Konsep, Prinsip & Arti Menurut Ahli*, diakses dari



- <http://www.artikelsiana.com/2015/10/manajemen-keuangan-pengertian-fungsi.html>, pada tanggal 21 Desember 2019.
- Costa, Imanuella Fensi Da, 2015. *Analisis Kerugian Piutang Tak Tertagih Pada PT. Metta Karuna Jaya Makassar*, Manado:Jurnal EMBA Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi. Vol. 3 No .1:Maret 2015.
- Desynta, Theodorine W.K, 2014. *Evaluasi Sistem Akuntansi Penagihan Piutang Pasien Rawat Inap Dengan Jaminan Asuransi Swasta Pada Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta*, Surakarta:Skripsi Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi Universitas Sebelas Maret. 2014.
- Fahmi, Irham, 2012. *Pengantar Manajemen Keuangan*, Jakarta : Alfabeta.
- Ferdinan, Efraim, 2012. *Akuntansi Keuangan Menengah I Perspektif IFRS*, Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Gustian, Egi, 2014. *Evaluasi Sistem dan Prosedur Pembayaran Pasien di Rumah Sakit Terhadap Penerimaan Kas dari Perusahaan Asuransi (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Trimita Cibinong)*, Bogor:Jurnal Ilmiah STIE Kesatuan Bogor,2014.
- Harjito, D. Agus dan Martono, 2013. *Manajemen Keuangan*, Yogyakarta : Ekonisia.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Menkes RI. 2008.
- Komariah, Aan dan Djam'an Satori, 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta.
- Kusumawardhani, Dian, dan prastuti Soewondo, 2008. *Analisis Saldo Piutang Pasien Jaminan di Rumah Sakit Port Medical Center*, Jakarta: KESMAS Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional Vol .3, No .3: Desember 2016.
- Luksiana, Englin Widyah, Emerald Tobing dan Melinda Malau, 2016. *Prosedur Penagihan Piutang Rawat Inap dan Rawat Jalan Dengan Menggunakan Asuransi di RS PGI Cikini*, Jakarta:Jurnal Buletin Ekonomi FEUKI. Vol .20,No .1:37-40.Mei 2016.
- Mulyadi, 2016. *Sistem Akuntansi*, Jakarta : Salemba Empat.
- Raymanel, Fretta. *Analisis Manajemen Piutang Pasien Rawat Inap Jaminan Asuransi di Rumah Sakit XYZ Tahun 2012*, Depok:Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Sarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia,Juni 2012.
- Raymond, Tubagus, 2018. *Manajemen Keuangan di RS*, diakses dari <https://mvpjogja.com/manajemen-keuangan-di-rs/>, pada tanggal 02 Desember 2019.
- R. Soemarso S, 2014. *Revisi Akuntansi Suatu Pengantar*, Edisi Kelima, Jakarta : Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P dan Mary Coulter, 2013. *Manajemen*, Edisi Kesepuluh, Terjemahan oleh Bob Sabran dan Devri Barnadi Putera, Jakarta : Erlangga.
- Sekretariat Jenderal MPR RI. *Empat Pilar Kehidupan Berbangsa Dan Bernegara Tahun 2012*, Jakarta.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Susanti, Yeni. *Analisis Sistem dan Prosedur Penagihan Klaim Asuransi Kesehatan*, Banten :Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis STIE La Tansa Mashiro. Vol .1, No .1:2013-2014.
- Yuniarwati dkk, 2018. *Pengantar Akuntansi 1*, Tangerang : PT Pustaka Mandiri.