

# STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

## PENAGIHAN PIUTANG PASIEN UMUM

NOMOR : 022/SPO/PEND/RSIH/V/2024  
NO. REVISI : 00  
TANGGAL PENGESAHAN : 07 Mei 2024

## LEMBAR VALIDASI DAN PERSETUJUAN

Jenis Dokumen : SPO  
 Nomor Dokumen : 022/SPO/PEND/RSIH/V/2024  
 Judul Dokumen : PENAGIHAN PIUTANG PASIEN UMUM  
 Nomor Revisi : 00

		Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<b>Penyusun</b>	:	Melan Meliyana Nur Annisa, SE	Kepala Unit Pendapatan		7-05-2024
<b>Verifikator</b>	:	Wahyu Suprayogo, SE., MM	Manajer Keuangan dan PKRS		7-05-2024
<b>Validator</b>	:	drg. Muhammad Hasan, MARS	Direktur RS Intan Husada		7-05-2024
	:	dr. Nasir Okbah, Sp.N	Direktur Utama PT. RS Intan Husada		7-05-2024

	PENAGIHAN PIUTANG PASIEN UMUM		
	No. Dokumen 022/SPO/PEND/RSIH/V/2024	No. Revisi 00	Halaman 1/5
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit: 07-05-2024	<div>Ditetapkan oleh: Direktur,</div>  <div>drg. Muhammad Hasan, MARS</div>	
PENGERTIAN	<p><b>Penagihan Piutang Pasien Umum</b> adalah suatu proses atas pengendalian terhadap piutang pasien yang timbul dan sebagai suatu langkah penyelesaian atas piutang kepada pasien umum di Rumah Sakit Intan Husada</p> <p><b>Petugas</b> adalah Staf Penagihan Piutang</p>		
TUJUAN	Sebagai acuan dan langkah-langkah dalam melakukan penagihan piutang kepada pasien yang masih memiliki tunggakan dan sebagai acuan dalam menentukan langkah-langkah yang akan diambil kemudian sebagai salah satu langkah penyelesaian terhadap piutang tersebut		
KEBIJAKAN	Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Intan Husada No. Kpts-23/A000/2018-SO Tentang Kebijakan Umum Pelayanan Rumah Sakit Intan Husada		
PROSEDUR	<p><b>A. Penagihan Piutang Umum melalui WA (<i>WhastApp</i>)</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>Petugas mendapatkan informasi dan menerima berkas dari Petugas <i>Billing</i> terkait adanya pasien/keluarga pasien yang melakukan Penundaan Pembayaran Tagihan Rawat Inap</li><li>Petugas melakukan pengecekan ulang terkait berkas dan jaminan yang diserahkan oleh petugas <i>billing</i></li><li>Petugas melakukan rekapitulasi piutang yang timbul dari pasien yang melakukan penundaan pembayaran tagihan rawat inap dan melakukan pencatatan Buku Pembantu Piutang (BPP)</li><li>Petugas menyimpan jaminan pasien (Persyaratan Penundaan Pembayaran tagihan rawat inap) di brankas unit pendapatan</li><li>Petugas melakukan penagihan melalui <i>WhatsApp</i> (WA) kepada pasien/keluarga pasien mengenai piutang pasien yang belum terbayarkan sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>Jika pasien/keluarga pasien melakukan pembayaran maka:<ol style="list-style-type: none"><li>Petugas meminta bukti pembayaran yang telah dilakukan oleh pasien/keluarga pasien dikirimkan melalui <i>Whatsapp</i> (WA)</li></ol></li></ol></li></ol>		



- 2) Petugas melakukan pengecekan dengan menanyakan ke Bendahara rumah sakit terkait pembayaran pasien tersebut apakah benar sudah masuk
- 3) Petugas melakukan rekapitulasi pencatatan cicilan tunggakan pasien ke dalam Buku Pembantu Piutang (BPP)
- b) Jika pasien/keluarga pasien menjawab pesan *WhatsApp* (WA) tetapi tidak melakukan pembayaran, maka:
  - 1) Petugas menanyakan alasan terkait belum bisa melakukan pembayaran kepada pasien/keluarga pasien
  - 2) Petugas menanyakan terkait kesanggupan pembayaran kepada pasien/keluarga pasien terkait cicilan piutang akan dibayarkan pada tanggal berapa
  - 3) Petugas melakukan penagihan piutang kembali pada saat pasien menginformasikan tanggal pembayaran terbaru
- c) Jika pasien/keluarga pasien tidak merespon dan menjawab *WhatsApp* (WA) maka petugas akan menghubungi pasien kembali melalui Telepon
6. Petugas membuat dan memberikan laporan terbaru atas kondisi piutang pasien umum setiap bulannya kepada Kepala Unit Pendapatan
7. Kepala Unit Pendapatan memberikan laporan ke Manajer Keuangan dan PKRS sebagai upaya untuk dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan yang akan diambil dalam hal penyelesaian piutang pasien.

**B. Penagihan Piutang Umum melalui Telepon**

1. Petugas melakukan penagihan melalui telepon dengan meminta bantuan operator untuk menyambungkan ke nomor pasien/keluarga pasien tersebut dengan sebagai berikut:
  - a) Jika pasien/keluarga menjawab telepon dan melakukan pembayaran, maka:
    - 1) Petugas meminta bukti pembayaran dikirimkan melalui *WhatsApp* (WA)
    - 2) Petugas melakukan pengecekan dengan menanyakan ke Bendahara rumah sakit terkait pembayaran pasien tersebut apakah benar sudah masuk
    - 3) Petugas melakukan rekapitulasi pencatatan cicilan tunggakan pasien ke dalam Buku Pembantu Piutang (BPP)
  - b) Jika pasien/keluarga pasien menjawab telepon tetapi tidak melakukan pembayaran

## PENAGIHAN PIUTANG PASIEN UMUM

No. Dokumen  
022/SPO/PEND/RSIH/V/2024

No. Revisi  
00

Halaman  
3/5

- 1) Petugas menanyakan alasan terkait belum bisa melakukan pembayaran kepada pasien/keluarga pasien
- 2) Petugas menanyakan terkait kesanggupan pembayaran kepada pasien/keluarga pasien terkait cicilan piutang akan dibayarkan pada tanggal berapa
- 3) Petugas melakukan penagihan piutang kembali pada saat pasien menginformasikan tanggal pembayaran terbaru
- c) Jika pasien/keluarga pasien tidak menjawab telepon dan tidak melakukan pembayaran setelah dilakukan penagihan melalui *WhatsApp* (WA) dan Telepon secara berulang kali, maka Petugas melakukan penagihan piutang dengan mendatangi rumah pasien tersebut
2. Petugas membuat dan memberikan laporan terbaru atas kondisi piutang pasien umum setiap bulannya kepada Kepala Unit Pendapatan
3. Kepala Unit Pendapatan memberikan laporan ke manajer sebagai upaya untuk dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan yang akan diambil dalam hal penyelesaian piutang pasien

### C. Penagihan Piutang Umum mendatangi rumah Pasien

1. Petugas melakukan pengecekan di Buku Pembantu Piutang terkait piutang pasien umum yang belum melakukan pembayaran
2. Petugas melakukan penagihan dengan mendatangi rumah pasien dan berkoordinasi dengan Unit Pengeluaran dan Unit Marketing *Eksternal* terkait pengantaran kelokasi penagihan dan peminjaman kendaraan motor atau mobil inventaris rumah sakit, dengan kriteria sebagai berikut:
  - a) Tidak ada jawaban setelah dilakukan penagihan via WA (*WhatsApp*)/Telepon
  - b) Menjanjikan melakukan pembayaran *cash* tetapi tidak datang ke rumah sakit melakukan pembayaran untuk menyelesaikan kewajibannya
  - c) Pembayaran yang telah di sepakati pada saat konfirmasi penagihan via WA (*WhatsApp*)/telepon akan di bayar via transfer tetapi tidak melakukan pembayaran
  - d) Keadaan pasien/keluarga pasien yang memberitahukan kondisi keuangan yang tidak memungkinkan untuk melakukan pembayaran kewajiban



3. Petugas meminta pasien/keluarga pasien untuk mengisi Formulir Pembayaran yang telah disediakan oleh petugas sebagai berikut:

a) Jika pembayaran dilakukan *cash*


- 1) Petugas menghitung uang yang di terima telah sesuai dengan yang akan dibayarkan
- 2) Petugas meminta pasien untuk mengisi identitas pasien dan keluarga pasien pada Formulir Pembayaran
- 3) Petugas mengisi kolom total cicilan rawat inap dengan angka sesuai dengan uang yang di terima berikut dengan terbilanganya pada Formulir Pembayaran
- 4) Petugas meminta pasien/keluarga pasien untuk membubuhkan tandatangan pada formulir pembayaran
- 5) Petugas membubuhkan tandatangan pada formulir pembayaran

b) Jika pembayaran dilakukan secara *non cash*

- 1) Petugas meminta bukti transfer dari pasien/keluarga pasien
- 2) Petugas menghubungi bendahara rumah sakit untuk mengecek apakah uang tersebut sudah masuk atau belum
- 3) Petugas meminta pasien untuk mengisi identitas pasien dan keluarga pasien pada Formulir Pembayaran
- 4) Petugas mengisi kolom total cicilan rawat inap dengan angka sesuai dengan uang yang di terima berikut dengan terbilanganya pada Formulir Pembayaran
- 5) Petugas meminta pasien/keluarga pasien untuk membubuhkan tandatangan pada Formulir Pembayaran
- 6) Petugas membubuhkan tandatangan pada Formulir Pembayaran

c) Jika tidak melakukan pembayaran

- 1) Petugas menanyakan alasan tidak bisa melakukan pembayaran
- 2) Petugas meminta pasien untuk mengisi identitas pasien dan keluarga pasien pada Formulir Pembayaran

	PENAGIHAN PIUTANG PASIEN UMUM		
	No. Dokumen 022/SPO/PEND/RSIH/V/2024	No. Revisi 00	Halaman 5/5
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3) Petugas mengisi kolom total cicilan rawat inap dengan angka sesuai dengan uang yang di terima berikut dengan terbilangnya pada Formulir Pembayaran</li> <li>4) Petugas meminta pasien/keluarga pasien untuk membubuhkan tandatangan pada formulir pembayaran</li> <li>5) Petugas membubuhkan tandatangan pada formulir pembayaran</li> <li>4. petugas melakukan foto bersama dengan pasien/keluarga pasien sebagai bukti telah melakukan proses penagihan</li> <li>5. Petugas meminta pasien/keluarga pasien untuk memberikan tanda tangan pada surat tugas yang telah di sediakan oleh petugas</li> <li>6. Petugas kembali ke rumah sakit untuk selanjutnya melaporkan hasil penagihan piutang umum sebagai berikut:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Jika pasien/keluarga pasien melakukan pembayaran maka petugas akan melakukan rekapitulasi pencatatan cicilan tunggakan pasien ke dalam Buku Pembantu Piutang (BPP)</li> <li>b) Jika pasien/keluarga pasien tidak melakukan pembayaran maka petugas terlebih dahulu meminta tanggal waktu jatuh tempo untuk cicilan tunggakan pasien tersebut dan melakukan penagihan kembali pada tanggal tersebut</li> </ol> </li> <li>7. Petugas menyetorkan uang pembayaran <i>cash</i> pada Subunit Kasir</li> <li>8. Petugas membuat laporan kronologi hasil tindak lanjut penagihan piutang dengan melampirkan bukti foto dan Surat Tugas yang telah di tandatangani oleh pasien/keluarga pasien</li> <li>9. Petugas melakukan rekapitulasi pencatatan atas cicilan tunggakan yang dilakukan oleh pasien/keluarga pasien kedalam Buku Pembantu Piutang (BPP) sebagai salah satu langkah untuk mengendalikan sisa piutang pasien.</li> <li>10. Petugas membuat dan memberikan laporan terbaru atas kondisi piutang pasien umum setiap bulannya kepada atasan langsung/Manajer Keuangan dan PKRS sebagai upaya untuk dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan yang akan diambil dalam hal penyelesaian piutang pasien</li> </ol>		
<b>UNIT TERKAIT</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Subunit Kasir</li> <li>2. Unit Pendapatan</li> <li>3. Divisi Keuangan dan PKRS</li> </ol>		