

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada pasal 28 (H) Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia (UUD RI) tahun 1945 dan Undang – Undang (UU) nomor 23 tahun 1992 mengenai kesehatan, menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya. Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan sekaligus investasi untuk keberhasilan pembangunan bangsa. Oleh karena itu, diselenggarakan pembangunan kesehatan secara menyeluruh agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya.

Mengenai kesehatan juga diatur dalam Undang – Undang Republik Indonesia (UU RI) Nomor 6 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) harus mengalokasikan anggaran kesehatan sebesar 5% diluar gaji pegawai. Adanya anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) ini diharapkan untuk dapat mengatur pengeluaran dan pendapatan Negara dalam rangka membiayai pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan pembangunan, mencapai pertumbuhan ekonomi,

meningkatkan pendapatan nasional, mencapai stabilitas perekonomian, dan menentukan arah serta prioritas pembangunan secara umum.

Kualitas pelayanan merupakan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terciptanya kepuasan masyarakat terhadap jasa yang diperoleh oleh masyarakat itu sendiri dan juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja suatu instansi tersebut. Salah satunya kualitas dalam bidang kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat.

Puskesmas sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) di wilayah kecamatan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan yang paling dasar dan terdepan untuk memberikan pelayanan kesehatan baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) maupun upaya kesehatan masyarakat (UKM) dalam mewujudkan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan Negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintahan, pembangunan dan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat dalam mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan nasional yang berkesinambungan.

Pemerintah diharapkan dapat memberikan perubahan yang positif ke arah peningkatan terhadap pelayanan kepada masyarakat terutama yang berkaitan dengan tugas-tugas pelayanan masyarakat. Banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di antaranya adalah alokasi anggaran dan

pendapatan. Seberapa besar anggaran tersebut terpakai untuk digunakan dalam menjalankan berbagai operasional kegiatan kesehatan puskesmas dan seberapa besar pendapatan yang di dapat puskesmas dalam kegiatan operasionalnya dilihat dari jumlah kunjungan pasien yang datang.

Pada setiap puskesmas telah disediakan alokasi anggaran berupa bantuan operasional kesehatan (BOK) oleh pemerintah pusat sesuai yang tertera dalam juknis bantuan operasional kesehatan (BOK) tahun 2011 dan 2012 yang dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan puskesmas dan jejaringnya yang merupakan anggaran dana. Keputusan pemerintah tentang anggaran dan untuk memberikan bantuan operasional kesehatan (BOK) kepada pusat kesehatan masyarakat dilaksanakan mulai pada tahun 2010.

Komitmen pemerintah untuk membantu daerah terus meningkat berdasarkan keputusan menteri kesehatan pada tahun 2010 tingkat pengembangan dari bantuan operasional kesehatan (BOK) dilihat apakah benar berkembang dengan adanya bantuan operasional yang berjalan sampai sekarang.

Puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien atau pelanggan sebagai upaya untuk memenuhi harapan atau keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, agar kualitas pelayanan ini pada akhirnya dapat memberikan manfaat. Manfaat dari kualitas pelayanan tersebut diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara puskesmas dengan pasien, memberikan dasar yang baik bagi

terciptanya loyalitas pasien dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pihak pusat kesehatan masyarakat sehingga diharapkan dapat berpengaruh terhadap jumlah kunjungan pasien dan dapat meningkatkan pendapatan jasa layanan puskesmas.

Sesuai dengan Pola Pengelolaan Keuangan Puskesmas sebagai Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) adalah pola pengelolaan keuangan yang memberikan fleksibilitas berupa keleluasaan dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan yang bermutu diantaranya dalam penggunaan anggaran biaya operasional kesehatan (BOK) dan Pendapatan jasa layanan. Anggaran bantuan operasional kesehatan (BOK) dan pendapatan jasa pelayanan diharapkan dapat membantu puskesmas untuk meningkatkan pelayanan puskesmas dan jaringannya, maka dengan adanya dana BOK dan pendapatan jasa pelayanan yang dikelola sendiri oleh Puskesmas ini diharapkan dapat menambah kelancaran program kerja puskesmas.

Berdasarkan hasil pengamatan, peneliti memperoleh data pendapatan jasa pelayanan puskesmas dan alokasi anggaran BOK. Untuk mendapat gambaran mengenai pendapatan jasa pelayanan puskesmas dan anggaran dana BOK Puskesmas kecamatan Patuk Tahun 2015 dan 2016 dapat di lihat sebagai berikut :

Tabel 1.1
Pendapatan Japel Puskesmas Patuk I dan Patuk II

Puskesmas	Tahun		Naik/Turun
	2015	2016	
Patuk I	408.723.500,-	384.125.000,-	(-) 6,01 %
Patuk II	372.212.000,-	361.941.000,-	(-) 2,75 %

Sumber : Puskesmas Patuk I dan II, 2016.

Dari data tersebut di atas dapat diperoleh gambaran mengenai pendapatan jasa pelayanan Puskesmas Patuk I dan Puskesmas Patuk II, terjadi penurunan kira-kira 2 – 6 %. Salah satu penyebab yang mempengaruhi pendapatan jasa pelayanan adalah jumlah kunjungan pasien, sehingga hal ini mengindikasikan adanya pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas.

Tabel 1.2
Alokasi BOK Puskesmas Patuk I dan Patuk II

Puskesmas	Tahun		Naik/Turun
	2015	2016	
Patuk I	286.401.000,-	251.765.500,-	(-) 12,09 %
Patuk II	240.550.000,-	284.312.500,-	(+) 18,19 %

Sumber : Puskesmas Patuk I dan II, 2016.

Dari data tersebut di atas dapat di peroleh gambaran mengenai alokasi anggaran BOK Puskesmas Patuk I dan Patuk II Tahun 2015 dan 2016. Terjadi penurunan di Puskesmas Patuk I dan kenaikan di Puskesmas Patuk II, naik turun jumlah alokasi anggaran di sebabkan oleh hasil cakupan pencapaian kegiatan yang terealisasi dan mengindikasikan adanya pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Adapun penelitian sebelumnya dilakukan oleh Hani (2012), Haerul (2014) yang menyatakan bahwa anggaran bantuan operasional kesehatan

berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Nurbaity (2009) yang menyatakan bahwa anggaran dana berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Adanya Anggaran bantuan operasional kesehatan (BOK) ini diharapkan dapat membantu puskesmas dalam memperbaiki manajemen organisasi dan dapat menambah kelancaran program kerja dari setiap puskesmas karena telah memiliki alokasi anggaran tersendiri. Hal tersebut menyebabkan adanya hubungan bantuan operasional kesehatan (BOK) terhadap kualitas pelayanan kesehatan, seperti hasil dari penelitian Hani (2012), Haerul (2014) yang menyatakan bahwa anggaran bantuan operasional kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yakni, pada penelitian ini menggunakan variabel pendapatan jasa layanan. Sehingga penelitian ini ingin mengetahui hubungan antara pendapatan jasa layanan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini dilakukan untuk menguji kembali pengaruh anggaran bantuan operasional kesehatan (BOK) terhadap kualitas pelayanan dan mengetahui pengaruh pendapatan jasa layanan terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang disebabkan oleh anggaran bantuan operasional kesehatan dan pendapatan jasa layanan dengan judul **“Pengaruh Alokasi Anggaran**

Bantuan Operasional Kesehatan (BOK) dan Pendapatan Jasa Layanan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Pada Puskesmas di Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul)”.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah Alokasi Anggaran Bantuan Operasional Kesehatan (BOK) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan ?
2. Apakah Pendapatan Jasa Layanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan ?

1.3. Batasan Masalah

1. Penelitian ini dilakukan di UPT Puskesmas Patuk I dan UPT Puskesmas Patuk II di Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul Provinsi Yogyakarta
2. Data yang diperoleh diambil dari data Laporan Bendahara Pengeluaran dan Bendahara Penerimaan yakni data alokasi anggaran bantuan operasional kesehatan, Pendapatan jasa layanan dan laporan hasil cakupan kegiatan.
3. Penelitian ini diambil menggunakan data bulan Januari sampai Desember tahun 2017 sampai tahun 2019

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh alokasi anggaran bantuan operasional kesehatan dan pendapatan jasa layanan terhadap kualitas pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat Patuk I dan pusat kesehatan masyarakat Patuk II di Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, di antaranya :

1.3.1. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Puskesmas dalam upaya memperbaiki alokasi anggaran dan pendapatan, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

1.3.2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Universitas Mercu Buana Yogyakarta

1.3.3. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam menerapkan teori yang diperoleh selama di bangku kuliah ke dalam dunia praktek yang sebenarnya.

1.6. Sistematika Penelitian

Agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini maka terlebih dahulu penulis mengeluarkan pokok pikiran yang merupakan isi dari penulisan dalam lima bab. Sistematika penulisan di dalam garis besar kelima bab tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang berbagai teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang penulis lakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi dan metode pengambilan sampel, jenis data dan sumber data, metode pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional, dan analisa data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan pokok – pokok permasalahan yang terdiri dari alat analisis data serta pembahasan data empiris sesuai landasan teori.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup dari penulisan penelitian yang mengemukakan kesimpulan, yaitu hasil-hasil yang diperoleh dari hasil analisis dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya. Kemudian dengan dasar kesimpulan tersebut, akan dikemukakan saran-saran untuk penelitian lanjutan.