Naskah Publikasi Skripsi

*PENGARUH ALOKASI ANGGARAN BIAYA OPERASIONAL KESEHATAN (BOK) DAN PENDAPATAN JASA LAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN (Studi kasus pada Puskesmas di Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul tahun 2017 - 2019)*



Oleh:

*MERLIN DEWI ANGGRAINI*

*16062283*

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

2020

**PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam sripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Agustus 2020

Yang menyatakan,

Merlin Dewi Anggraini

**ABSTRAK**

P**ENGARUH ALOKASI ANGGARAN BIAYA OPERASIONAL KESEHATAN (BOK) DAN PENDAPATAN JASA LAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN (Studi kasus pada Puskesmas di Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul tahun 2017 - 2019)**

**Oleh:**

**Merlin Dewi Anggraini**

**Program Studi Akuntansi**

**Fakultas Ekonomi**

**Universitas Mercu Buana Yogyakarta**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh alokasi anggaran dan pendapatan jasa layanan terhadap kualitas pelayanan kesehatan melalui program bantuan operasional kesehatan kesehatan (BOK) dan pendapatan jasa layanan yang dikelola sendiri oleh Puskesmas pada Puskesmas Patuk I dan Puskesmas Patuk II di Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul. Penelitian ini menitikberatkan pada jenis data kuantitatif dengan metode penelitian pustaka dan penelitian lapangan. Jumlah data yang dianalisis sebanyak 72 sampel dari 2 pusat kesehatan masyarakat di Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul. Data yang digunakan berupa data primer yaitu laporan rencana pelaksanaan kegiatan , biaya program bantuan operasional kesehatan (BOK) dan pendapatan jasa layanan untuk periode yang berawal dari bulan Januari dan berakhir bulan Desember tahun 2017 sampai tahun 2019. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa alokasi anggaran memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan pendapatan jasa layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

***Kata kunci : Alokasi Anggaran, Pendapatan Jasa Layanan, Kualitas PelayananKesehatan***

1. **PENDAHULUAN**

Pada pasal 28 (H) Undang - UndangDasar 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

Kualitas pelayanan merupakan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhnya 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.

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 operasianalnya.

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. Anggaran bantuan operasional kesehatan( BOK) ini diharapkan dapat membantu puskesmas dalam memperbaiki manajemen organisasi dan mengidentifikasi permasalahan dasar masyarakat serta dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan pusat kesehatan masyarakat dan jaringanya. Maka setelah adanya bantuan operasional kesehatan (BOK) dapat menambah kelancaran program kerja dari setiap puskesmas karena telah memiliki alokasi anggaran tersendiri.

Puksesmas 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 fleksibelitas 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 jaringanya, maka dengan adanya dana BOK dan pendapatan jasa pelayanan yang dikelola sendiri oleh Puskesmas ini diharapkan dapat menambah kelancaran program kerja puskesmas. Sehingga penulis memiliki hipotesis adanya pengaruh anggaran biaya operasional kegiatan ( BOK) dan pendapatan jasa pelayanan yang tersedia di Puskesmas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

1. **LANDASAN TEORI**

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhnya harapan atau kebutuhan masyarakat dalam pemberian pelayanan di bidang kesehatan. Puskesmas sebagai salah satu layanan publik pemerintah di bidang kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang berkaitan dengan tugas-tugas pelayanan masyarakat.

Banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di antaranya adalah alokasi anggaran BOK dan pendapatan jasa layanan. Seberapa besar anggaran tersebut terserap untuk digunakan dalam menjalankan berbagai operasional kegiatan kesehatan Puskesmas dan seberapa besar pendapatan jasa layanan yang diperoleh Puskesmas sehubungan dengan kegiatan operasionalnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sesuai dengan Pola Pengelolaan Keuangan Puskesmas sebagai Badan Layanan Umum Daerah ( PPK-BLUD) adalah pola pengelolaan keuangan yang memberikan fleksibelitas 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 dalam memperbaiki manajemen organisasi serta meningkatkan pelayanan puskesmas dan jaringanya, maka dengan adanya dana BOK dan pendapatan jasa pelayanan yang dikelola sendiri oleh Puskesmas ini dapat menambah kelancaran program kerja puskesmas.

Berikut adalah hasil-hasil penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan kesehatan :

1. Hani (2012) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pemberian Dana Bantuan Operasional Kesehatan (BOK) Terhadap Kinerja Puskesmas Bontonompo II Kabupaten Gowa. Variabel yang digunakan yaitu variabel independen pemberian dana Bantuan Operasional Kesehatan (BOK) dan variabel dependen yaitu Kinerja Puskesmas. Hasil penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa pemberian dana bantuan operasional kesehatan (BOK) kepada Puskesmas Bontonompo II Kabupaten Gowa pada tahun 2010 terbukti berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja Puskesmas.
2. Nurbaity Martin, (2009) melakukan penelitian mengenai Analisis pengaruh anggaran dana dan kualitas pelayanan *( service quality) t*erhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Deli Medan. Variabel yang digunakan yaitu variabel independen yang terdiri dari anggaran dana dan kualitas pelayanan dan variabel dependen yaitu kepuasan pasien rawat inap di RSUD Deli Medan. Hasil penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa anggaran dana dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
3. Haerul, (2014) melakukan penelitian mengenai Pengaruh alokasi anggaran terhadap kualitas pelayanan kesehatan (studi pada Puskesmas di Kecamatan Tamalanrea, Makassar). Variabel yang digunakan yaitu variabel independen alokasi anggaran dan variabel dependen yaitu kualitas pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah alokasi anggaran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tamalanrea, Makassar.
4. **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penafsiran kuantitatif. Data yang digunakan adalah data sekunder yang bersumber dari dokumen pusat kesehatan masyarakat Patuk I dan pusat kesehatan masyarakat Patuk II di Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul, Yogyakarta. Pada penelitian ini data yang digunakan yaitu laporan rencana pelaksanaan kegiatan, biaya program bantuan operasional kesehatan (BOK), pendapatan jasa layanan, dan laporan hasil cakupan kegiatan tingkat pusat kesehatan masyarakat untuk tahun 2017 sampai tahun 2019.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Puskesmas di Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul, Yogyakarta dan sampel dalam penelitian ini adalah Puskesmas Patuk I dan Puskesmas Patuk II . Adapun kriteria yang digunakan dalam penelitian adalah laporan rencana pelaksanaan kegiatan dan biaya operasional kesehatan (BOK) dan laporan hasil cakupan kegiatan tingkat pusat kesehatan masyarakat dan laporan pendapatan jasa layanan selama 3 ( tiga ) tahun, dengan periode yang berawal bulan januari dan berakhir desember tahun 2017 sampai tahun 2019.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1. Metode studi kepustakaan yaitu dengan mengumpulkan, mempelajari dan mengambil data-data yang diperlukan dari literatur-literatur berupa buku-buku, karya ilmiah, jurnal atau artikel-artikel yang terkait, serta mengakses *website* dan situs-situs yang menyediakan informasi.
2. Metode Observasi yaitu dengan mengamati secara langsung objek penulisan penelitian ini pada instansi pemerintah, dalam hal ini puskesmas Patuk I dan Puskesmas Patuk II di Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul
3. Metode Wwancara yaitu dengan melakukan wawancara *(interview)* langsung dengan pihak yang berkompeten terhadap data yang diperlukan oleh penulis serta pengumpulan data yang dianggap relevan dengan masalah penelitian.
4. **Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**
5. **Variabel Independen**
6. Alokasi Anggaran

Berdasarkan APBN bab 9, mengalokasikan anggaran berarti melakukan pembagian dana secara sistematis berdasarkan keseluruhan anggaran yang dimiliki untuk melangsungkan program tersebut. Dalam penelitian ini alokasi anggaran dilihat berdasarkan laporan rencana pelaksanaan kegiatan dan biaya program bantuan operasional kesehatan (BOK) untuk periode berawal bulan Januari dan berakhir bulan Desember tahun 2017 sampai tahun 2019 dengan skala interval.

1. Pendapatan Jasa Layanan

Menurut Permendagri No. 61 tahun 2017, Pendapatan jasa layanan merupakan pendapatan yang bersumber dari jasa layanan adalah berupa imbalan yang diperoleh dari jasa layanan utama yang diberikan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini pendapatan jasa layanan dilihat berdasarkan laporan pendapatan bendahara penerima Puskesmas Patuk I dan Puskesmas Patuk II untuk periode berawal januari dan berakhir desember tahun 2017 sampai tahun 2019.

1. **Variabel Dependen**
2. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001:101). Kualitas pelayanan kesehatan berupa tinjauan dari sisi komitmen kepada tugas, daya tangkap, aspek berwujud, empati, kehandalan, dan aspek kepastian. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan dilihat berdasarkan kegiatan pelayanan yang telah dijalankan dalam laporan hasil cakupan kegiatan tingkat pusat kesehatan masyarakat dan laporan pendapatan jasa layanan dengan periode yang berawal januari dan berakhir Desember tahun 2017 sampai tahun 2019 berdasarkan penilaian cakupan kegiatan pelayanan kesehatan.

1. **Metode Analisis Data**
2. Uji Asumsi Klasik

Terdapat empat uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi antara variabel dependen dengan variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghazali,2005). Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal.

1. Uji Autokorelasi

Pengujian autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah model regresi linear ada korelasi antar kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahanperiode t-1 (sebelumnya). Model regresi yang baik adalah bebas dari autokorelasi.

1. Uji Multikolinieritas

Pengujian Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah antara variabel independen ada korelasi. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel independen tidak orthogonal. Orthogonal adalah variabel yang nilai korelasi antar variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2005).

1. Uji Heteroskedasitas

Pengujian heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual, dari satu pengamatan ke pengambatan yang lain (Ghozali,2005)

1. Uji Kelayakan Model
2. Uji Keterandalan Model

atau uji F ini dilakukan untuk mengidentifikasi apakah model yang di estimasi layak atau tidak. Layak disini maksudnya adalah model yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat.

1. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui variasi pengaruh variabel - variabel bebas terhadap variabel terikat.

1. Analisis Regresi

Secara sistematis model yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan regresi linear berganda. Tujuan regresi linear berganda adalah menggunakan variabel-variabel independen yang diketahui untuk meramalkan atau memprediksi nilai variabel dependen yakni melihat sejauh mana pengaruh alokasi anggaran dan pendapatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

1. Uji Hipotesis
2. Uji T

Uji t ini merupakan pengujian untuk menunjukan pengaruh secara individu variabel bebas yang ada didalam model terhadap variabel terikat. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas menjelaskan variasi variabel terikat.

1. **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh alokasi anggaran bantuan operasioanal kesehatan dan pendapatan jasa layanan terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat Patuk I dan pusat kesehatan masyarakat Patuk II di Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul tahun 2017 - 2019.

Pada Gambar IV.13 disajikan secara singkat hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan.

Gambar IV.13

Hasil dari uji spss untuk uji T

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | .589 | .048 |  | 12.301 | .000 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| x1 |  | 2.671 | .000 | .358 | 3.163 | .002 |
| x2 | 6.618 | .000 | .038 | .333 | .740 |

1. **Pengaruh alokasi anggaran bantuan operasional kesehatan (BOK) terhadap kualitas pelayanan kesehatan.**

Hipotesis pertama terdapat pengaruh alokasi anggaran bantuan operasional kesehatan (X1) terhadap kualitas layanan kesehatan (Y).

Pengujian statistik telah dilakukan memperlihatkan nilai t hitung Alokasi anggaran bantuan operasional kesehatan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,002 lebih kecil dari toleransi kesalahan <=0,05. Nilai koefisien regresi tersebut signifikan pada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa anggaran bantuan operasional kesehatan (BOK) terdapat pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

1. **Pengaruh pendapatan jasa layanan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.**

Hipotesis kedua terdapat pengaruh pendapatan jasa layanan (X2) terhadap kualitas layanan kesehatan (Y).

Pengujian statistik telah dilakukan memperlihatkan nilai t hitung pendapatan jasa laynanan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.740 lebih besar dari toleransi kesalahan <=0,05. Nilai koefisien regresi tersebut tidak signifikan pada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh antara pendapatan jasa layanan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

1. **KESIMPULAN DAN SARAN**
2. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan

1. Alokasi anggaran bantuan operasional kesehatan (BOK) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan
2. Pendapatan jasa layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan
3. **Saran**

Sesuai dengan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel dan jumlah sampel yang digunakan.