

KAJIAN KEMANDIRIAN KEUANGAN BADAN LAYANAN UMUM DAERAH BIDANG KESEHATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19

Afrida Ariyani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jendral Sudirman, Indonesia

Email: afrida.ariyani@mhs.unsoed.ac.id

Abstract

The purpose of this study is to find out how the impact of the COVID-19 pandemic on financial independence in the Regional Public Service Agency (BLUD) in the field of health. The research was conducted in two Regional General Hospitals in Brebes Regency, namely Bumiayu Hospital and Brebes Hospital. The research method uses secondary data in the form of financial reports, patient visit data, and community satisfaction index (IKM) survey results. The study used a quantitative non-experimental approach with comparative descriptive methods to compare the financial independence conditions of hospitals as Regional Public Service Agencies (BLUD) during before and after the COVID-19 pandemic hit Indonesia. The result of this study is that in general the COVID-19 pandemic positively affects the financial independence of regional public service bodies in the health sector. Although the rate of patient visits decreased during the pandemic, the level of public satisfaction with hospital services increased. This is because the quality of hospital services is increasing during the pandemic.

Keyword: *regional public service bodies; financial independence; COVID-19; quality of service.*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh pandemi COVID-19 terhadap kemandirian keuangan pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) di bidang kesehatan. Penelitian dilakukan di dua Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Brebes yaitu RSUD Bumiayu dan RSUD Brebes. Metode penelitian menggunakan data sekunder berupa laporan keuangan, data kunjungan pasien, dan laporan hasil survey indeks kepuasan masyarakat (IKM). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif non eksperimen dengan metode deskriptif komparatif untuk membandingkan kondisi kemandirian keuangan rumah sakit sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) selama sebelum dan sesudah pandemi COVID-19 melanda Indonesia. Hasil dari penelitian ini adalah secara umum pandemi COVID-19 berpengaruh positif terhadap kemandirian keuangan badan layanan umum daerah bidang kesehatan. Walaupun tingkat kunjungan pasien menurun selama pandemi, akan tetapi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit meningkat. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan rumah sakit justru semakin meningkat di masa pandemi.

Kata kunci: badan layanan umum daerah; kemandirian keuangan; COVID-19; kualitas pelayanan.

Pendahuluan

Peran rumah sakit sebagai institusi publik sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Semua rumah sakit pemerintah pada tahun 2011 ditargetkan sudah berubah menjadi organisasi dengan status Badan Layanan Umum/Badan Layanan Umum Daerah (BLU/BLUD). Tujuannya adalah agar rumah sakit dapat menyelenggarakan pelayanan umum yang efektif, transparan dan efisien dengan tetap memperhatikan azas keadilan, kelayakan dan manfaat sesuai dengan prinsip bisnis sehat sehingga tujuan dari pemerintah dapat tercapai. Implementasi Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) kini didasarkan pada Permendagri Nomor 79 Tahun 2018 Tentang Badan Layanan Umum Daerah dan PMK No.129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan layanan Umum.

BLU/BLUD sebagai penyelenggara pelayanan public berperan penting memberikan layanan terbaik terhadap masyarakat. BLU/BLUD beroperasi sebagai unit kerja yang memberikan layanan publik dan pengelolaan keuangannya tidak dapat lepas dari instansi induknya (Juliani, 2018). Implementasi PPK-BLU diharapkan mampu meningkatkan kinerja agar pendapatan rumah sakit bisa meningkat. Dengan meningkatnya pendapatan maka kemandirian keuangan akan ikut meningkat sehingga proses pengadaan obat-obatan dan alat-alat kesehatan yang dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik (Punitha et al., 2003)

Menurut (Budi Waluyo, 2015) menyatakan bahwa diantara pelaku kebijakan masih terjadi konflik kepentingan sehingga penerapan PPK-BLU belum terlaksana dengan maksimal. Disamping itu prinsip fleksibilitas sebagai ciri utama BLU juga masih kurang diperhatikan karena kultur birokrasi pemerintahan yang masih sangat kuat sehingga masyarakat belum secara optimal merasakan manfaat dari BLU. Tidak dapat dipungkiri bahwa sumber daya manusia adalah faktor terpenting dalam mendukung keberhasilan implementasi PPK-BLUD, kurangnya pemahaman unsur pimpinan di setiap unit kerja menjadi penyebab implementasi PPK-BLU belum berjalan maksimal. Dari hasil penelitian-penelitian diatas maka BLU/BLUD memerlukan evaluasi dan langkah perbaikan agar pelaksanaan BLU/BLUD dapat tercapai dengan optimal, salah satu caranya adalah dengan menganalisis kinerja BLU/BLUD.

Analisis kinerja keuangan diperlukan untuk menilai kemampuan keuangan sebuah rumah sakit, salah satunya dengan menggunakan rasio kemandirian. Rasio kemandirian sangat cocok untuk mengukur kemampuan keuangan sebuah BLUD rumah sakit karena BLUD dituntut untuk dapat mandiri dalam mengelola pendapatan dan sumber daya lain yang ada, sebuah BLU/BLUD dianggap berhasil apabila sudah tidak ada lagi campur tangan pemerintah dalam mendanai operasionalnya. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi rasio kemandirian, hal ini sesuai dengan beberapa penelitian terdahulu diantaranya (Candrasari et al., 2018), menyatakan kemandirian

pelayanan yang diukur melalui BTO sangat berpengaruh terhadap kemandirian keuangan rumah sakit. Selanjutnya (Tama, 2019) menyatakan bahwa umur rumah sakit tidak berbanding lurus dengan tingkat kemandirian keuangan sebuah rumah sakit, tingkat kesejahteraan masyarakat yang diukur dengan 6 indikator juga tidak berpengaruh terhadap tingkat kemandirian rumah sakit. Tingkat kemandirian rumah sakit justru dipengaruhi oleh adanya inflasi daerah. Dari penelitian-penelitian diatas kita dapat mengetahui bahwa kemandirian keuangan sebuah rumah sakit yang bersatus badan layanan umum daerah dipengaruhi banyak faktor, akan tetapi jika penelitian tersebut dilakukan pada masa pandemi COVID-19 seperti saat ini maka kemungkinan hasilnya akan berbeda. Dari pembahasan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kemampuan keuangan sebuah rumah sakit yang berstatus BLU/BLUD pada masa pandemi COVID-19 dengan melihat rasio kemandirian keuangan.

Menghitung Rasio kemandirian merupakan salah satu cara untuk menilai kemampuan BLUD dalam mendanai seluruh aktivitasnya. Kualitas kemandirian keuangan sangat tergantung dari jumlah pendapatan asli BLU/BLUD dan jumlah pendapatan transfer, semakin tinggi pendapatan asli atau semakin rendah pendapatan transfer maka akan semakin tinggi kualitas kemandirian BLU/BLUD tersebut. Tingginya pendapatan sebuah rumah sakit tidak akan terlepas dari baiknya kualitas pelayanan dan besarnya kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit (Rensiner et al., 2018). Menyatakan kepuasan pasien dipengaruhi oleh 4 faktor yaitu keandalan, keyakinan, ketanggapan dan bukti fisik, dan ke empat faktor tersebut saling berhubungan. dan penelitian yang dilakukan oleh (Suryani, 2018) juga menyatakan kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diselenggarakan rumah sakit, tingkat kepuasan pasien yang tinggi selalu berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang diselenggarakan rumah sakit tersebut.

Hampir semua sektor terkena dampak Pandemi COVID-19, tidak hanya sektor kesehatan tetapi juga pada sektor ekonomi dan tidak terkecuali industri rumah sakit. Kondisi ini mendorong presiden RI untuk menerbitkan instruksi presiden nomor 4 tahun 2020 sebagai upaya untuk percepatan penanganan pandemi COVID-19 dengan cara lebih memfokuskan anggaran untuk kepentingan penanganan COVID-19. Disamping itu pemerintah sebagai pembuat kebijakan juga telah mengambil Langkah-langkah di bidang kesehatan, diantaranya percepatan rekrutmen tenaga kesehatan professional non ASN, pemberian insentif tenaga medis, dan penyederhanaan proses klaim biaya penanganan covid 19 dari rumah sakit ke BNPB. Pandemi COVID-19 telah banyak merubah tata layanan rumah sakit, oleh Karena itu peneliti tertarik untuk mengetahui lebih detail pengaruh pandemi COVID-19 terhadap kemandirian keuangan, tingkat kepercayaan masyarakat, dan kualitas pelayanan badan layanan umum daerah di bidang kesehatan.

Metode Penelitian

Pendekatan kuantitatif non eksperimen dengan metode deskriptif komparatif yaitu dengan membandingkan kondisi kemandirian keuangan BLUD bidang kesehatan pada masa sebelum dan sesudah pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan data sekunder berupa data laporan keuangan, data kunjungan pasien, dan laporan hasil survei indeks kepuasan masyarakat. Penelitian ini mengambil objek penelitian pada dua BLUD kesehatan di Kabupaten Brebes yaitu BLUD RSUD Bumiayu dan BLUD RSUD Brebes. Ada tiga variabel dalam penelitian ini yaitu kemandirian keuangan, tingkat kepercayaan masyarakat dan kualitas pelayanan. Kemandirian keuangan BLUD adalah kemampuan riil BLUD dalam membiayai seluruh belanjanya dengan pendapatan murni BLUD tersebut. Rumus kemandirian pemerintah daerah adalah sebagai berikut:

$$\text{Rasio kemandirian} = \frac{\text{PAD}}{\text{Pinjaman} + \text{Bantuan pemerintah pusat} / \text{provinsi}}$$

Dari rumus diatas maka bisa kita turunkan untuk mengukur rasio kemandirian BLUD sebagai berikut:

$$\text{Rasio kemandirian BLUD} = \frac{\text{Pendapatan BLUD}}{\text{Pinjaman} + \text{Bantuan pemerintah pusat} / \text{provinsi}}$$

Kriteria rasio kemandirian adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Rasio kemandirian BLU/BLUD

Kemampuan Finansial	Rasio kemandirian (%)	Pola hubungan
Rendah Sekali	0 - 25	Instruktif
Rendah	>25 - 50	Konsultatif
Sedang	>50 - 75	Partisipatif
Tinggi	>75 - 100	Delegatif

Sumber: Mahmudi (2007:128)

- Pola hubungan instruktif, yaitu pola hubungan yang terjadi ketika peranan pemerintah pusat atau pemerintah daerah lebih dominan daripada kemandirian BLUD.
- Pola hubungan konsultatif, yaitu pola hubungan lebih banyak kepada konsultasi karena BLUD dianggap sedikit lebih mampu untuk melaksanakan otonomi BLUD
- Pola hubungan partisipatif, yaitu tingkat kemandirian BLUD mendekati mampu untuk melaksanakan otonomi sehingga peran pemerintah semakin sedikit.
- Pola hubungan delegatif, yaitu BLUD sudah sangat mandiri dalam melaksanakan urusan otonomi sehingga tidak tergantung lagi pada pemerintah.

Sedangkan tingkat kepercayaan masyarakat akan diukur berdasarkan jumlah kunjungan pasien sebelum dan sesudah adanya pandemi (2016-2020) dan kualitas pelayanan akan diukur melalui laporan hasil survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang sudah rutin berjalan di kedua rumah sakit tersebut.

Hal-hal yang diukur dalam mengukur tingkat kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

1. Keramahan dan kepedulian
2. Kecepatan dan ketanggapan
3. Kenyamanan rumah sakit
4. Penampilan/kerapian karyawan
5. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan pengobatan
6. Kepuasan terhadap biaya pengobatan
7. Kepuasan terhadap informasi yang diberikan
8. Kepuasan terhadap jawaban yang diberikan
9. Kepuasan terhadap pengetahuan pengobatan

Jumlah responden ada 160 responden yang terdiri dari 60 pasien di RSUD Brebes dan 100 pasien di RSUD Bumiayu, lokasi pengumpulan data dilakukan di RSUD Brebes dan RSUD Bumiayu yaitu di bagian rawat jalan dan rawat inap. Pengumpulan data responden dilaksanakan dari bulan Januari s/d Juli 2020. Karakteristik responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama.

Masing-masing unsur pelayanan diukur dengan menggunakan metode nilai rata-rata tertimbang, dengan rumus sbb:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{11} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM dihitung dengan rumus sbb:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Selanjutnya nilai IKM akan dikonversikan dengan nilai dasar yaitu 25

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Kategorisasi dengan dasar nilai interval IKM dan nilai interval konversi IKM disusun untuk mengetahui tingkat mutu pelayanan dan tingkat kinerja unit pelayanan, sebagaimana diketahui pada tabel dibawah ini.

Tabel 2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Interval	Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00–1,75	25–43,75	D	Tidak Baik
1,76–2,50	43,76–62,50	C	Kurang Baik
2,51–3,25	62,51–81,25	B	Baik
3,26–4,00	81,26–100,00	A	Sangat Baik

Sumber: KepMenpan No 25 Tahun 2004

Teknik Analisis Data

Teknik analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan objek yang diteliti melalui data-data yang telah dikumpulkan tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Analisis deskriptif tidak bermaksud untuk menguji hipotesis, tetapi hanya menyajikan dan menganalisis data disertai dengan penyajian data melalui tabel, grafik, diagram dan lain-lain untuk memperjelas keadaan atau karakteristik data tersebut.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum

Pemerintah kabupaten Brebes mempunyai dua Rumah sakit Umum Daerah yaitu RSUD Brebes dan RSUD Bumiayu, keduanya sudah berstatus sebagai BLUD. RSUD Brebes menerapkan PPK-BLUD berdasarkan Surat Keputusan Bupati No 445/473 tanggal 21 Desember 2010 Sedangkan RSUD Bumiayu ditetapkan menjadi organisasi perangkat daerah (OPD yang menerapkan PPK-BLUD berdasarkan Surat Keputusan Bupati No 068 tanggal 10 November 2014. RSUD Brebes sudah menjadi rumah sakit tipe B sejak tahun 2012 yaitu berdasarkan surat keputusan menteri kesehatan RI No HK.03.05/I/2231/12 tanggal 10 September 2012, Sedangkan RSUD Bumiayu hingga saat ini sejak ditetapkan menjadi BLUD pada tahun 2014 masih menjadi rumah sakit tipe D. Pada saat ini RSUD Brebes dan RSUD Bumiayu merupakan rumah sakit rujukan covid 19. RSUD Brebes ditunjuk sebagai rumah sakit rujukan lini kedua sesuai dengan Keputusan Gubernur Jawa Tengah No 445/46 Tahun 2020, sedangkan RSUD Bumiayu ditunjuk sebagai rumah sakit lini ketiga sesuai dengan Keputusan Bupati Brebes Nomor 440/153 Tahun 2020.

Deskripsi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di dua rumah sakit di Kabupaten Brebes yang sudah berstatus sebagai badan layanan umum daerah yaitu RSUD Brebes yang merupakan rumah sakit tipe B dan RSUD Bumiayu sebagai rumah sakit tipe D. Dengan mengambil sampel rumah sakit yang mempunyai latar belakang tipe kelas yang berbeda diharapkan hasilnya akan dapat mewakili keadaan badan layanan umum bidang kesehatan pada saat ini. Obyek penelitian ini adalah laporan keuangan dari tahun 2016-2020, indeks kepuasan masyarakat (IKM) tahun 2020, daftar kunjungan pasien tahun 2016-2020. Penelitian ini berusaha untuk menggambarkan bagaimana pengaruh kepercayaan masyarakat dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kemandirian keuangan sebuah badan layanan umum daerah bidang kesehatan, dan bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat.

Kemandirian keuangan

Kemandirian keuangan merupakan kemampuan pendanaan suatu lembaga dalam mendanai seluruh belanjanya dengan sumber pendapatan operasinya sendiri tanpa campur tangan dari pihak lain. Penelitian ini mengevaluasi dan menilai keadaan

keuangan BLUD bidang kesehatan pada saat pandemi COVID-19, mengingat pandemi COVID-19 mempunyai dampak yang sangat hebat terhadap semua sektor kehidupan sehingga mampu merubah tatanan hidup manusia.

Tabel 3. Rasio kemandirian keuangan BLUD RS

tahun	RSUD Brebes		RSUD Bumiayu	
	Nilai kemandirian (%)	Kategori	Nilai kemandirian (%)	Kategori
2016	95	Delegatif	27	Semi Instrukturif
2017	186	Delegatif	29	Semi Instrukturif
2018	151	Delegatif	62	Partisipatif
2019	363	Delegatif	28	Semi Instrukturif
2020	796	Delegatif	32	Semi Instrukturif

Sumber: data diolah (2021)

Tabel 3 menunjukkan rasio kemandirian keuangan baik pada RSUD Brebes maupun RSUD Bumiayu pada tahun 2016 sampai tahun 2020 nilai terendah ada di tahun 2016. Nilai kemandirian RSUD Brebes pada tahun 2016 sebesar 95 yang berarti masuk pada kategori delegatif atau sudah tidak ada campur tangan dari pihak lain. Sedangkan RSUD Bumiayu pada tahun 2016 nilai kemandirian sebesar 27 yang artinya masuk pada kategori semi instruktif atau peranan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sudah agak berkurang akan tetapi masih lebih dominan dibanding kemandirian BLUD, akan tetapi BLUD dianggap mempunyai potensi untuk melaksanakan otonomi BLUD secara finansial.

Kemandirian keuangan rumah sakit mengalami fluktuasi selama tahun 2016-2020. RSUD Brebes pada tahun 2017 mengalami peningkatan hampir 100% akan tetapi di tahun 2018 terjadi penurunan dan mulai terjadi peningkatan kembali pada tahun 2019 dan 2020. Penyebab menurunnya rasio kemandirian keuangan di tahun 2018 disebabkan karena adanya kebijakan sistem rujukan online BPJS yang mengharuskan pasien yang mendapat rujukan dari puskesmas ataupun dokter harus ke rumah sakit yang bertipe D terlebih dahulu.

Sementara itu berbanding terbalik dengan RSUD Brebes yang dirugikan dengan adanya kebijakan sistem rujukan online BPJS, RSUD Bumiayu justru diuntungkan dengan adanya kebijakan tersebut sehingga pendapatan RSUD Bumiayu melonjak drastis pada tahun 2018. Peningkatan pendapatan tersebut berakibat pada rasio kemandirian keuangan RSUD Bumiayu yang akhirnya naik pada kategori partisipatif yang artinya campur tangan pemerintah pusat/daerah semakin berkurang sehingga dianggap mulai mampu melaksanakan otonomi karena kemandirian keuangannya yang semakin membaik. Pada tahun 2019 sebenarnya pendapatan RSUD Bumiayu meningkat 38% akan tetapi justru rasio kemandirian keuangan menurun sebesar 35%, Hal ini disebabkan pada tahun 2019 terdapat kegiatan pembangunan gedung instalasi bedah sentral (IBS) lantai 5 yang dananya bersumber dari pinjaman daerah sebesar 32M

sehingga berpengaruh terhadap rasio kemandirian keuangannya yang kembali pada kategori semi instruktif. Secara keseluruhan rasio kemandirian keuangan RSUD Brebes maupun RSUD Bumiayu pada tahun 2020 meningkat. Pada tahun 2020 pendapatan RSUD Bumiayu menurun 46% hal ini disebabkan karena jumlah kunjungan pasien menurun drastis pada masa pandemi COVID-19, akan tetapi rasio kemandirian justru meningkat 5%. Hal ini disebabkan karena adanya kebijakan refocusing dan realokasi anggaran dari pemerintah yang menyebabkan anggaran dari pusat akhirnya harus dipangkas sehingga berdampak pada rasio kemandirian keuangan RSUD Bumiayu. Sementara itu walaupun jumlah kunjungan pasien RSUD Brebes menurun tajam pada masa pandemi covid 19, akan tetapi pendapatan justru meningkat tajam yaitu sebesar 339%. Hal ini disebabkan karena banyaknya pasien COVID-19 yang ditangani RSUD Brebes.

Kenaikan pendapatan dan penurunan anggaran akibat kebijakan refocusing dan realokasi anggaran menyebabkan rasio kemandirian keuangan RSUD Brebes naik tajam sebesar 500%. Perbedaan situasi diantara kedua rumah sakit tersebut khususnya pada masa pandemi ini disebabkan antara lain karena RSUD Bumiayu sebagai rumah sakit tipe D masih sangat terbatas dalam kelengkapan sarana dan prasarana penanganan COVID-19 contohnya keterbatasan jumlah ruang isolasi dan ventilator sehingga tidak dapat merawat banyak pasien COVID-19 dan pada akhirnya harus merujuk ke rumah sakit tipe B. Hal ini berbeda dengan RSUD Brebes sebagai rumah sakit tipe B yang sudah sangat siap baik untuk SDM maupun sarana dan prasarannya sehingga mampu merawat lebih banyak pasien covid dan berakibat pada naiknya jumlah klaim pasien covid.

Dari pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pandemi COVID-19 yang terjadi saat ini secara umum berpengaruh positif terhadap rasio kemandirian keuangan badan layanan umum daerah bidang kesehatan.

Tingkat Kepercayaan Masyarakat

Menurut (Djohan, 2015) menyatakan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat selalu berbanding lurus dengan kesetiaan masyarakat untuk melakukan kunjungan ulang dan nama baik rumah sakit. Banyak penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa tingkat kepercayaan pasien/masyarakat sangat berpengaruh terhadap kelangsungan sebuah rumah sakit. Akan tetapi penelitian tentang bagaimana tingkat kepercayaan masyarakat pada masa pandemi seperti saat ini masih sangat kurang. Daftar kunjungan pasien diyakini mampu memberi sedikit gambaran bagaimana kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit, karena tidak sedikit masyarakat yang takut untuk berkunjung ke rumah sakit selama masa pandemi.

Tabel 4 Daftar kunjungan pasien tahun 2016-2020

No	tahun	RSUD Brebes		RSUD Bumiayu	
		rawat jalan	rawat inap	rawat jalan	rawat inap
1	2016	45.646	15.266	13.989	556

2	2017	37.654	16.123	21.245	3.509
3	2018	31.753	16.664	25.728	4.634
4	2019	24.073	16.911	29.694	5.041
5	2020	15.273	13.024	24.935	3.919

Sumber: data diolah (2021)

Tabel 4 menunjukkan bahwa kunjungan pasien pada tahun 2020 baik pasien rawat jalan, maupun rawat inap mengalami penurunan. RSUD Bumiayu selama tahun 2016-2019 jumlah kunjungan pasien terus mengalami peningkatan, hal ini disebabkan oleh kebijakan sistem rujukan online BPJS yang mengharuskan pasien rujukan dari puskesmas atau dokter pribadi harus ke rumah sakit tipe D terlebih dahulu sebelum akhirnya dirujuk ke rumah sakit tipe B. Sementara itu RSUD Brebes justru mengalami penurunan semenjak kebijakan sistem rujukan online tersebut diterapkan.

Mengatasi kekhawatiran masyarakat terhadap penularan COVID-19 maka pihak rumah sakit sudah banyak melakukan langkah-langkah untuk dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat diantaranya dengan cara merubah pola pelayanan untuk meminimalisir penularan virus COVID-19, menerapkan protokol kesehatan dengan ketat dan mempromosikan tentang pelayanan-pelayanan rumah sakit yang sudah memenuhi standar kesehatan melalui media sosial. Penurunan kunjungan pasien yang terparah terjadi pada bulan maret April dan mei, akan tetapi sejak diterapkan kebijakan new normal pada bulan Juni maka kunjungan pasien mulai berangsur normal kembali.

Penjelasan diatas dapat dilihat bahwa pandemi COVID-19 berpengaruh pada jumlah kunjungan pasien non COVID, walaupun hal tersebut tidak berlangsung lama. Kunjungan pasien berhubungan erat dengan kepercayaan masyarakat, tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi akan berpengaruh positif terhadap loyalitas masyarakat terhadap rumah sakit. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat juga terpengaruh oleh pandemi COVID-19.

Kualitas Pelayanan

Menurut (Murtiana et al., 2016) menyatakan bahwa mutu pelayanan dan kepercayaan masyarakat merupakan dua hal sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, apabila mutu pelayanan baik maka kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi pula sehingga kepuasan masyarakat juga meningkat. Selain itu penelitian tersebut juga menyatakan bahwa kepuasan konsumen dapat memediasi pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien untuk kembali berkunjung ke rumah sakit. Dari penelitian tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan berhubungan erat dengan minat kunjungan pasien. Indikator kepuasan pasien diyakini mampu menggambarkan kualitas pelayanan rumah sakit, semakin baik kualitas pelayanannya maka makin tinggi pula indeks kepuasan pasien.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama ini sudah berjalan rutin di RSUD Brebes maupun RSUD Bumiayu. Survey kepuasan pasien dilaksanakan sesuai PERGUB 27/2011. Pelaksanaan survei setiap tahunnya dilaksanakan 2x dengan penyelenggara oleh internal (di fasilitasi bidang penjamin mutu dan kerja sama) yaitu pada kurun waktu semester 1 dan semester 2 pada lingkup unit kerja pelayanan. Formulir/kuesioner yang dipakai menggunakan perpaduan antara konsep dimensi mutu

kepuasan pelanggan dengan parameter yang ada pada KEPMENPAN/25/MPAN/2/2004.

Dari data IKM yang diperoleh dapat diketahui bahwa RSUD Brebes dengan sampel sebanyak 60 orang nilai IKMnya sebesar 81,13 yang berarti indeks kepuasan masyarakatnya sangat baik. Pada tahun sebelumnya RSUD Brebes ada diposisi baik, ini artinya RSUD Brebes pada tahun 2020 IKMnya meningkat. Sedangkan RSUD Bumiayu dengan sampel sebanyak 100 orang nilai IKMnya sebesar 80,77 yang artinya ada di kategori Baik. Pada tahun 2020 RSUD Bumiayu juga mengalami kenaikan, dari yang tadinya kurang baik menjadi baik.

Dari hasil survei kepuasan masyarakat maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di badan layanan umum di bidang kesehatan selama masa pandemi tidak menurun bahkan malah meningkat. Hal ini dikarenakan rumah sakit pada masa pandemi dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya agar sesuai dengan standar penanganan COVID-19, bahkan rumah sakit yang masih kekurangan sarana dan prasarana dibantu oleh pemerintah agar dapat memenuhi standar.

Kesimpulan

Rumah Sakit Umum Daerah yang berstatus BLUD terbukti mampu bertahan dalam keadaan yang sulit (Pandemi COVID-19) hal ini dibuktikan dengan rasio kemandirian keuangan yang meningkat walaupun dalam keadaan perekonomian yang sulit. Keberhasilan untuk bertahan pada masa pandemi COVID-19 disebabkan oleh kemampuan rumah sakit untuk menggali dan memaksimalkan seluruh sumber daya yang dimiliki ditengah jumlah anggaran yang terbatas akibat pandemi COVID-19 sehingga pelayanan tetap dapat berjalan optimal. Kondisi kemandirian keuangan rumah sakit yang berstatus BLUD secara umum pada masa pandemi COVID-19 justru meningkat, walaupun secara umum jumlah kunjungan pasien non covid menurun drastis akan tetapi pendapatan terbantu dengan adanya pasien COVID-19 yang terus bertambah. Tingkat prosentase kenaikan rasio kemandirian keuangan berbeda antara rumah sakit yang bertipe A, B, C, dan D. Semakin tinggi tipe rumah sakit maka semakin tinggi pula kenaikan rasio kemandiriannya pada masa pandemi, hal ini dikarenakan kesiapan dan kelengkapan sarana dan prasarana serta SDM rumah sakit yang sudah memadai sehingga dapat lebih banyak menampung pasien COVID-19. Walaupun kunjungan pasien non COVID-19 menurun drastis akan tetapi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit yang bersatus badan layanan umum secara umum justru meningkat, hal ini dibuktikan dengan indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang meningkat dari tahun sebelumnya. Indeks kepuasan masyarakat yang meningkat disebabkan karena kualitas pelayanan rumah sakit yang justru meningkat di masa pandemi COVID-19. Hal ini dikarenakan pada masa pandemi COVID-19 semua rumah sakit dituntut untuk menjalankan protokol kesehatan dengan melengkapi sarana dan prasarana serta meningkatkan kemampuan SDM sesuai dengan standar WHO sehingga otomatis kualitas pelayanan kesehatan di masa pandemi COVID-19 meningkat dari tahun sebelum ada pandemi COVID-19.

Bibliography

- Budi Waluyo. (2015). Analisis Permasalahan Pada Implementasi Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum. *Jurnal Infoartha*, 3(December 2014).
- Candrasari, M., Kurrohman, T., & Wahyuni, N. I. (2018). Analisis Kinerja Keuangan dan Pelayanan dengan Kemandirian Rumah Sakit di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*.
- Djohan, A. J. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin. *Jurnal Aplikasi Manajemen*.
- Hariany, Z. (2014). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas XXX. *Jurnal Teknik Industri USU*.
- Juliani, H. (2018). Eksistensi Badan Layanan Umum Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 1(2).
- Murtiana, E., Majid, R., & Jufri, N. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Unsyiah*.
- Nurritzka, R. H., & Saputra, W. (2011). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*.
- Rensiner, R., Azwar, V. Y., & Putra, A. S. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*.
- Rosada, A., & Partono, P. (2020). Sikap Optimis Dimasa Pandemi COVID-19. *Al-Insyiroh: Jurnal Studi Keislaman*. <https://doi.org/10.35309/alinsyiroh.v6i2.3889>
- S, J. (2015). Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Kesehatan untuk Meningkatkan Produktivitas Rumah Sakit Pelabuhan Medan. *Universitas Sumatra Utara*, 2(BAB II Landasan Teori), 1–29. <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/48332>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, Januari 2017.
- Sukanti, Sri, H. U. (2015). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga. *Jurnal Ilmiah Among Makarti*.
- Suryani, W. (2018). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan. *Jurnal Implementasi Ekonomi Dan Bisnis*.

Tama, A. I. (2019). Kajian Kemandirian Keuangan Rumah Sakit Umum Daerah Sebagai Badan Layanan Umum Daerah. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 12(2).

Andri, Said Musnadi, C. S. (2018). The Implementation of PPK-BLUD Policy at Public Hospitals of Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik Indonesia*, 5(1), 1–16.