

**AKUNTABILITAS PENDAPATAN JASA LAYANAN
KESEHATAN PADA BADAN LAYANAN UMUM
DAERAH (BLUD) RSUD KOTA
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

RAGITHA SEPTI PRATIWI

NIM : 19622258



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG**

2023

**AKUNTABILITAS PENDAPATAN JASA LAYANAN
KESEHATAN PADA BADAN LAYANAN UMUM
DAERAH (BLUD) RSUD KOTA
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Akuntansi

OLEH

RAGITHA SEPTI PRATIWI

NIM : 19622258

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG**

TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI
AKUNTABILITAS PENDAPATAN JASA LAYANAN KESEHATAN
PADA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH (BLUD)
RSUD KOTA TANJUNGPINANG

Diajukan Kepada :

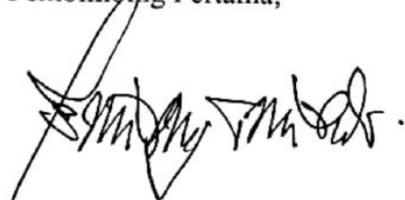
Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh

Nama : RAGITHA SEPTI PRATIWI
NIM : 19622258

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,



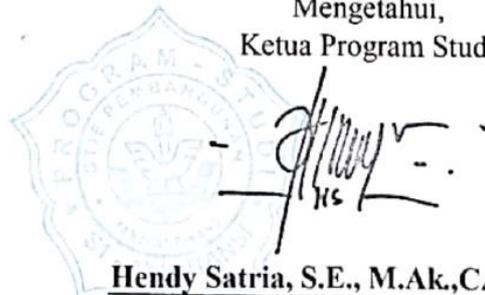
Bambang Sambodo, S.E., M.Ak
NIDK. 8833900016 / Lektor

Pembimbing Kedua,



Hasnarika, S.Si., M.Pd
NIDN.1020118901 / Lektor

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Hendy Satria, S.E., M.Ak, CAO., CBFA
NIDN. 1015069101 / Lektor

Skripsi Berjudul

**AKUNTABILITAS PENDAPATAN JASA LAYANAN KESEHATAN
PADA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH (BLUD)
RSUD KOTA TANJUNGPINANG**

Yang dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : Ragitha Septhi Pratiwi

Nim : 19622258

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal
Empat Belas Juli Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga dan
Dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Ketua,



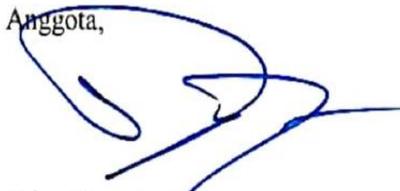
Andres P Sitepu, S.E.,M.Ak
NIDK. 8854290019 /Asisten Ahli

Sekretaris,



Hendy Satria, S.E.,M.Ak,CAO.,CBFA
NIDN. 1015069101 / Lektor

Anggota,



Novi Chandra Saputra, S.E.,M.Ak
NIDK. 8968410021 / Asisten Ahli

Tanjungpinang, 14 Juli 2023

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan

Tanjungpinang

Ketua,



Charly Marlinda,SE.,M.Ak,Ak.,CA
NIDN.1029127801 / Lektor

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ragitha Septhi Pratiwi
NIM : 19622258
Tahun Angkatan : 2019
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,62
Program Studi / Jenjang : Akuntansi / Strata I (satu)
Judul Skripsi : Akuntabilitas Pendapatan Jasa Layanan Kesehatan
Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD)
RSUD Kota Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 14 Juli 2023

Penyusun,



RAGITHA SEPTI PRATIWI
NIM : 19622258

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah wassyukurillah wanikmatullah warahmatullah

Sujud syukurku kusembahkan kepada-Mu ya Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang.

Shalawat beserta salam kuhadiahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW.

Untuk Ibu dan Bapak

“Terimakasih yang hanya bisaku ucapkan untuk kedua orang tuaku yang telah medoakan, membesarkan, mendidik, memberi dukungan serta menyayangiku hingga saat ini. Tidak pernah berhenti untuk selalu memotivasi dan menasehatiku agar selalu semangat dan berjalan jauh untuk menjadi orang yang selalu sukses dalam pekerjaan, selalu dapat menggunakan ilmu dengan sebaik – baiknya dan selalu rendah hati, bijaksana saat mengambil keputusan, sabar dalam menghadapi kehidupan, menyayangi keluarga, dan selalu bersyukur setiap apa yang diberikan Allah SWT serta berbhakti kepada-Nya

HALAMAN MOTTO

LAA TAHLA

(JANGAN MENGELUH, Allah itu Mahabaik)

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah (2) :286)

Selagi tidak merugikan orang lain, lakukanlah apa yang kamu ingin lakukan. Capai apa yang ingin kamu ingin capai.

Post apa yang ingin kamu post

A true friend is one who see a fault, gives you advice and who defends you in your absence

- Ali bin Abi Thalib

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, kami curahkan rasa syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kami sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sampai selesai dengan judul “AKUNTABILITAS PENDAPATAN JASA LAYANAN KESEHATAN PADA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH (BLUD) RSUD KOTA TANJUNGPINANG” guna menyelesaikan syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Strata Satu (S1) pada Program Studi Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.

Dalam hal ini penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritikan-kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak-pihak yang turut serta membantu mulai dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Charly Marlinda, S.E.,M.Ak.Ak.CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E.,M.Si.,Ak.CA selaku wakil ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, S.E Ak, M.Si. CA selaku wakil ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

4. Bapak Muhammad Rizki, S.Psi.,M.HSc selaku wakil ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
5. Bapak Hendy Satria, S.E., M.Ak., CAO., CBFA selaku ketua program studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
6. Bapak Bambang Sambodo,S.E.,M.Ak selaku dosen pembimbing satu penulis, yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Hasnarika, S.Si.,M.Pd selaku dosen pembimbing dua penulis, yang juga telah memberikan nasehat dan bimbingannya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang yang telah membekali penulis dengan ilmu-ilmu yang bermanfaat serta karyawan/ti STIE Pembangunan Tanjungpinang.
9. Bapak Dr. Yunisaf, MARS selaku direktur RSUD Kota Tanjungpinang yang telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian di RSUD Kota Tanjungpinang serta para pegawai RSUD Kota Tanjungpinang yang telah bersedia membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Untuk Ibu dan Bapak serta adikku terimakasih yang tak terhingga, yang telah selalu mendoakan dan *support* agar dapat menyelesaikan perkuliahan serta selalu memotivasiku.
11. Untuk Mbah serta keluarga besarku terimakasih atas doa dan dukungannya serta selalu memberi *support* dalam menyelesaikan perkuliahan.

12. Untuk Dhafa Firgana, Melsa Sabriana, Amd.Kep dan Kak Chairani Pratiwi, S.M yang telah setia mendengarkan keluh kesahku serta membantu dan selalu memberikan dukungan dalam proses penelitian ini dari awal hingga penelitian ini selesai dilakukan.
13. Untuk Bang Indra serta teman-teman seperjuangan kelas Akuntansi Malam2, semoga kalian sehat selalu dan untuk yang sedang mengerjakan skripsi tetap semangat semoga segera terselesaikan dengan baik.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, 14 Juli 2023

Penulis

RAGITHA SEPTI PRATIWI
NIM : 19622258

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN	
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	
PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Masalah.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5.1 Kegunaan Ilmiah	10
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	11
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Teori Keagenan (<i>Agency Theory</i>)	13
2.1.2 Badan Layanan Umum Daerah (BLUD)	14
2.1.2.1 Pengertian Badan Layanan Umum Daerah (BLUD).....	14
2.1.2.2 Pola Pengelolaan BLUD.....	15
2.1.2.3 Manfaat Menjadi PPK-BLUD	16

2.1.3 Akuntabilitas	17
2.1.3.1 Pengertian Akuntabilitas	17
2.1.3.2 Tujuan dan Manfaat Akuntabilitas.....	19
2.1.3.3 Bentuk-bentuk Akuntabilitas	20
2.1.3.4 Indikator Tercapainya Akuntabilitas.....	21
2.1.4 Pelayanan Kesehatan.....	22
2.1.4.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan	22
2.1.4.2 Standar Pelayanan Kesehatan	24
2.1.4.3 Syarat Pelayanan Kesehatan	26
2.1.5 Pendapatan	27
2.1.5.1 Pengertian Pendapatan.....	27
2.1.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan	29
2.2 Kerangka Pemikiran.....	30
2.3 Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Jenis Data	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data	36
3.4 Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Gambaran Umum RSUD Kota Tanjungpinang	40
4.1.2 Visi dan Misi RSUD Kota Tanjungpinang	41
4.1.3 Struktur Organisasi RSUD Kota Tanjungpinang.....	41
4.1.4 Tugas dan Fungsi Pokok	44
4.1.5 Teknik Analisis Data.....	54
4.1.5.1 Rekapitulasi Data Berdasarkan Daftar Simak	55
4.1.5.2 Reduksi Data Berdasarkan Daftar Simak	69
4.1.5.3 Penyajian Data Berdasarkan Daftar Simak	72
4.1.5.4 Penarikan Kesimpulan.....	78
4.2 Pembahasan.....	79

4.2.1 Pendapatan Jasa Layanan Kesehatan RSUD Kota Tanjungpinang	80
4.2.2 Dokter Pemberian Pelayanan Spesialis.....	81
4.2.3 Ketersediaan Pelayanan	82
4.2.4 Ketersediaan Pelayanan di Rumah Sakit Jiwa	83
4.2.5 Jam Buka Pelayanan	86
4.2.6 Waktu Tunggu di Rawat Jalan.....	86
4.2.7 Kepuasan Pelanggan	87
4.2.8 Penegakan Diagnosis Tuberculosis (TB).....	88
4.2.8.1 Terlaksananya kegiatan pencatatan dan pelaporan Tuberculosis (TB) di Rumah Sakit.....	89
BAB V PENUTUP.....	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
<i>CURRICULUM VITAE</i>	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fasilitas Layanan Kesehatan RSUD Kota Tanjungpinang	5
Tabel 1.2 Laporan Realisasi Pendapatan RSUD Kota Tanjungpinang Tahun 2018-2021	7
Tabel 4.1 Laporan Realisasi Pendapatan RSUD Kota Tanjungpinang Tahun 2018-2022	54
Tabel 4.2 Rekapitulasi Data Wawancara Berdasarkan Daftar Simak.....	55
Tabel 4.3 Reduksi Data wawancara Berdasarkan Daftar Simak.....	69
Tabel 4.4 Penyajian Data	72
Tabel 4.5 Rekapitulasi Pendapatan Rawat Jalan RSUD Kota Tanjungpinang	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Kota Tanjungpinang	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Wawancara Berdasarkan Daftar Simak

Lampiran 2 Tabel Observasi

Lampiran 3 Dokumentasi

Lampiran 4 Rekapitulasi Pendapatan RSUD Kota Tanjungpinang

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian

Lampiran 6 Plagiarisme

ABSTRAK

AKUNTABILITAS PENDAPATAN JASA LAYANAN KESEHATAN PADA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH (BLUD) RSUD KOTA TANJUNGPINANG

Ragitha Septhi Pratiwi. 19622258. S1 Akuntansi. STIE Pembangunan
Tanjungpinang.

ragitha.rara@gmail.com

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui 1) bagaimana akuntabilitas pendapatan jasa layanan kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) RSUD Kota Tanjungpinang 2) akuntabilitas jasa layanan kesehatan berdasarkan perwako nomor 53 tahun 2015 mengenai standar pelayanan minimal RSUD Tanjungpinang.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, menggunakan jenis data primer yaitu wawancara dan data sekunder berupa laporan keuangan. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis data kualitatif, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pendapatan jasa layanan kesehatan yang diberlakukan di RSUD Kota Tanjungpinang dalam pelaksanaannya sudah dapat di pertanggungjawabkan dengan jasa layanan yang disediakan dan akuntabilitas jasa layanan kesehatan yang dilihat dari Perwako nomor 53 tahun 2015 mengenai SPM sudah hampir terpenuhi tetapi ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan.

Dapat disimpulkan bahwa 1) Akuntabilitas pendapatan jasa layanan kesehatan yang diberlakukan di RSUD Kota Tanjungpinang telah dilaksanakan secara akuntabel dalam pelaksanaannya telah dibuktikan dengan adanya rekapitulasi pendapatan rawat jalan dan rincian biaya anggaran tiap tahunnya. 2) Akuntabilitas jasa layanan kesehatan yang diberlakukan di RSUD Kota Tanjungpinang akuntabel dimana dari 7 indikator yang dilihat sudah terpenuhi 5 indikator dan 2 indikator lainnya yang masih perlu di tingkatkan yaitu, indikator waktu tunggu di rawat jalan dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Akuntabilitas Pendapatan, Pelayanan Kesehatan

Dosen Pembimbing I : Bambang Sambodo, S.E.,M.Ak

Dosen Pembimbing II : Hasnarika,S.Si.,M.Pd

ABSTRACT

HEALTHCARE REVENUE ACCOUNTABILITY AT THE REGIONAL PUBLIC SERVICE AGENCY (BLUD) OF TANJUNGPINANG CITY HOSPITAL

Ragitha Septhi Pratiwi. 19622258. S1 Accounting. STIE Pembangunan
Tanjungpinang.
ragitha.rara@gmail.com

The purpose of this study is to find out 1) how is the accountability of health service revenue at the Regional Public Service Board (BLUD) of the Tanjungpinang City Hospital 2) accountability for health services based on mayor number 53 of 2015 regarding minimum service standards for Tanjungpinang Hospital.

The method used in this study is descriptive qualitative, using primary data types, namely interviews and secondary data in the form of financial statements. The data analysis methods used in this study are qualitative data analysis, data reduction, data presentation and conclusions.

The results of this study indicate that the accountability for health service revenues that is enforced at the Tanjungpinang City Hospital in its implementation can already be accounted for with the services provided and the accountability of health service services as seen from Perwako number 53 of 2015 about SPM is almost fulfilled but there are several indicators that need to be improved.

Conclusion in this study 1) Accountability of income from health services implemented at the Tanjungpinang City Hospital, namely that it has been carried out in an accountabel manner, has been proven by the recapitulation of outpatient income and details of budget costs each year. 2) Accountability for health services that are implemented at the Tanjungpinang City Hospital is accountabel where out of the 7 indicators seen, 5 indicators have been fulfilled. And 2 other indicators that still need to be improved, namely, indicators of waiting time in outpatient care and customer satisfaction.

Keywords : Revenue Accountability, Health Services

Advisor I : Bambang Sambodo, S.E.,M.Ak

Advisor II : Hasnarika,S.Si.,M.Pd

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar setiap manusia untuk mencapai hidup yang sejahtera, karena segala aktivitas manusia tidak akan berjalan dengan baik apabila manusia itu sendiri tidak mempunyai kesehatan yang baik setiap negara pasti mempunyai cita-cita untuk menjadikan masyarakatnya hidup sejahtera, melalui penjaminan atas kesehatan masyarakatnya. Oleh karena itu mendapatkan kesehatan adalah hak bagi setiap manusia sebagai warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang (UU). Yaitu Undang-Undang Dasar NRI Tahun 1945 Pasal 28 H ayat (1) bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan dan negara wajib untuk menyediakannya.

Di lingkungan pemerintahan di Indonesia terdapat banyak satuan kegiatan yang berpotensi untuk dikelola secara lebih efisien dan efektif melalui pola BLUD. Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) adalah instansi di lingkungan Pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas. Peluang ini secara khusus disediakan bagi satuan kerja pemerintah yang

melaksanakan tugas operasional pelayanan publik. Pemerintah telah menerbitkan banyak regulasi terkait dengan pengelolaan keuangan BLU dan BLUD.

Sejak diberlakukannya Undang-Undang RI No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah sudah menimbulkan perubahan pada sistem pemerintahan yang awalnya menganut pola pertanggungjawaban terpusat berubah menjadi pola desentralisasi. Dimana pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengelola serta bertanggungjawab secara nyata atas potensi yang dimiliki oleh daerahnya. Dengan adanya otonomi daerah mengakibatkan pergeseran orientasi pemerintah yaitu berorientasi pada tuntutan dan kebutuhan publik. Otonomi daerah sendiri bertujuan untuk memperkuat ekonomi daerah yang nantinya akan menunjang perekonomian sosial.

Kementrian kesehatan menekankan pentingnya sebuah penyesuaian atau reformasi dalam pengelolaan rumah sakit dengan mengimplementasikan perubahan status Rumah Sakit Umum Daerah menjadi Badan layanan Umum Daerah (BLUD), yang merupakan sistem yang diterapkan oleh satuan kerja daerah atau satuan perangkat daerah yang mempunyai fleksibilitas dalam pola pengelolaan keuangannya sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 Angka 58 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah. Pengelolaan keuangan yang baik menjadi tolak ukur bagi setiap instansi untuk menentukan keberhasilannya dalam menjalankan tugas yang direncanakan. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang telah menjadi BLUD atau Badan Layanan Umum Daerah dapat mengelola seluruh pendapatan yang telah diperoleh untuk memenuhi kebutuhannya yakni dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang

berkualitas pada publik tanpa berorientasi pada laba. Selain itu, Satuan Kerja yang telah berstatus BLUD tidak perlu lagi mengirimkan ataupun menyetorkan hasil pendapatannya kepada pemerintah daerah, satuan kerja tersebut dapat menyimpan serta mempergunakan sebaik-baiknya untuk kebutuhan dalam sektor publik.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2018 dijelaskan bahwa Pendapatan BLUD bersumber dari jasa layanan, hibah, hasil kerjasama dengan pihak lain, APBD, dan lain-lain pendapatan BLUD yang sah. Pendapatan BLUD yang bersumber dari jasa layanan yaitu berupa imbalan yang diperoleh dari jasa layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dan juga adanya fleksibilitas dalam pola pengelolaan keuangannya. Dengan demikian diharapkan dengan adanya sistem penerapan keuangan BLUD kinerja pelayanan dari sektor publik dapat meningkat dan mampu memenuhi kebutuhan publik dengan cepat, efektif, efisien dan ekonomis.

Salah satu instansi yang menerapkan pengelolaan keuangan BLUD yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang sebagai rumah sakit kelas C yang merupakan rumah sakit rujukan untuk wilayah kota Tanjungpinang serta Kabupaten Bintan dan sekitarnya yang telah berdiri sejak tahun 1903 namun pada tahun 2009 RSUD Kota Tanjungpinang merencanakan pengembangan sistem manajemen dengan menerapkan sistem PPK-BLUD (Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah) dipercayakan langsung untuk mengelola keuangannya dengan tujuan agar pelaksanaan kegiatan lebih efektif dan efisien yaitu salah satunya pendapatan yang dihasilkan dari jasa layanan kesehatan dapat membantu rumah sakit umum daerah dalam meningkatkan pelayanan serta kualitas pelayanan

yang ada. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu sektor publik yang dituntut untuk selalu memberikan pelayanan prima. Sektor publik merupakan sesuatu entitas yang aktivitasnya berhubungan dengan usaha menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan publik.

Selama bertahun-tahun RSUD Kota Tanjungpinang telah menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. RSUD Kota Tanjungpinang juga diberikan wewenang untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani setiap masyarakat. Kewenangan tersebut harusnya dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dalam peningkatan pelayanan yang baik juga harus didukung oleh pegawai-pegawai profesional, bertanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidangnya. Pegawai pelayanan kesehatan juga harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam bertutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat terkhusus pasien yang ingin berobat. Dengan melalui peningkatan kualitas pelayanan maka dapat membentuk suatu rekomendasi yang menguntungkan bagi penyedia jasa layanan kesehatan RSUD Kota Tanjungpinang.

Masyarakat telah menyadari tentang pentingnya menjaga kesehatan, mereka juga sangat kritis dalam menentukan pilihan dalam memilih rumah sakit, mereka juga memilih tuntutan yang besar terhadap rumah sakit untuk mendapatkan kepuasan yang tinggi. Pelayanan kesehatan merupakan jasa publik yang harus bisa diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dari kalangan bawah hingga kalangan atas.

Standar Pelayanan Rumah Sakit dalam hal ini adalah penyelenggaraan pelayanan manajemen rumah sakit, pelayanan medik, pelayanan penunjang dan pelayanan keperawatan baik rawat inap maupun rawat jalan yang minimal harus diselenggarakan oleh rumah sakit sebagaimana sesuai dengan perwako nomor 53 tahun 2015 mengenai standar pelayanan minimal RSUD Tanjungpinang. Oleh karena itu dengan adanya standar pelayanan medik pada rumah sakit ini, maka akan dapat mengendalikan mutu dari rumah sakit itu sendiri yang pada akhirnya nanti akan memberikan dampak ke pasien, yang diperlihatkan melalui kepuasan pasien terhadap pelayanan di suatu rumah sakit. Dimana RSUD Kota Tanjungpinang menyediakan layanan kesehatan berupa:

Tabel 1.1
Fasilitas Layanan Kesehatan RSUD Kota Tanjungpinang

Rawat Jalan	Rawat Inap	Penunjang
1. Poliklinik Penyakit dalam	1. Ruang Dahlia	1. IGD
2. Poliklinik Penyakit syaraf	2. Ruang Bougenvile	2. Radiologi
3. Poliklinik THT	3. Ruang Teratai	3. Laboratorium
4. Poliklinik Kandungan dan Kebidanan	4. Ruang Mawar	4. Apotek/Farmasi
5. Poliklinik Mata	5. Ruang Lavender	5. Operasi/OK
6. Poliklinik Gigi	6. Ruang VVIP	6. Rotgen
7. Poliklinik Paru	7. Ruang Cempaka	7. Medical CheckUp
8. Poliklinik Anak	8. Ruang Anggrek	
9. Poliklinik Bedah		
10. Poliklinik Jiwa		
11. Poliklinik Fisioterapi		
12. Poliklinik VCT Kemuning (HIV/AIDS)		
13. Poliklinik Kulit dan Kelamin		

Sumber : RSUD Kota Tanjungpinang

Adapun penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Iskandar & Mutiarin (2014) pada penelitiannya yang berjudul “Implementasi Kebijakan Badan Layanan

Umum Daerah: Studi Kasus RSUD dr. Soemarno Sosroatmojo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan”. Menunjukkan hasil penelitian bahwa implementasi kebijakan BLUD RSUD Tanjung Selor menunjukkan BLUD berjalan cukup baik seiring dengan tersedianya fasilitas dan peralatan medis rumah sakit, kualitas SDM yang cukup memadai, prosedur pelayanan kesehatan dan biaya pengobatan yang terjangkau. Namun demikian, Aspek kenyamanan fasilitas ini masih menjadi keluhan sebagian pasien. Dalam arti penelitian ini menunjukkan bahwa perubahan status menjadi BLUD pada RSD Dr. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan tidak menunjukkan dampak yang signifikan terhadap perubahan kualitas pelayanan.

Selanjutnya pada penelitian sebelumnya yang dilakukan Mawarni & Wuryani (2020) pada penelitiannya yang berjudul “Analisis Kinerja Puskesmas yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) (Studi pada Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo)” yang menunjukkan hasil bahwa terlihat dari peningkatan kinerja nonkeuangan dan keuangan. Kinerja nonkeuangan hasilnya tergolong baik, kecuali pada akuisisi pelanggan dan komitmen personel. Puskesmas perlu melakukan pendekatan untuk menarik pasien dengan menambahkan fasilitas yang belum ada, dan perlu mempertahankan pegawai yang berpotensi. Peningkatan kinerja nonkeuangan puskesmas berpengaruh pada kinerja keuangan, saat puskesmas memberikan pelayanan yang baik maka jumlah kunjungan pasien akan meningkat. Semakin tinggi kenaikan kunjungan, semakin besar pendapatan yang diperoleh, sehingga dapat mengalami surplus.

Selanjutnya pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sulistyowati & Sunaningsih (2023) pada penelitiannya yang berjudul “Implementasi Pengelolaan Keuangan Puskesmas Setelah Berstatus Menjadi BLUD (Studi Kasus Di Puskesmas Magelang Selatan)” yang menunjukkan hasil bahwa Perubahan Puskesmas Magelang Selatan menjadi BLUD terbukti memberikan dampak yang signifikan terhadap pengelolaan keuangan puskesmas. Puskesmas mampu memaksimalkan pendapatan yang diperoleh untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat dalam pemenuhan sarana dan prasarana.

Pola Pengelolaan Keuangan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang yang berstatus sebagai BLUD tentunya bertujuan agar pelaksanaan harus mengutamakan prinsip efisiensi dan efektivitas sehingga akuntabel pendapatan yang di terimanya sesuai dengan pelayanan kesehatan yang ada di RSUD Kota Tanjungpinang, namun kenyataannya berdasarkan data yang dilihat dari Rekapitulasi Pendapatan RSUD Kota Tanjungpinang Tahun 2018-2021 menunjukkan adanya kenaikan serta penurunan yang terjadi. Berikut Rekapitulasi Pendapatan RSUD Kota Tanjungpinang Tahun 2018-2021.

Tabel 1.2

Laporan Realisasi Pendapatan Tahun 2018-2021

Tahun	Anggaran	Realisasi
2018	32.000.000.000	34.727.772.818
2019	37.963.890.000	34.711.853.094
2020	40.100.000.000	53.249.973.718
2021	50.100.000.000	50.018.891.696

Data : RSUD Kota Tanjungpinang

Dari sajian data Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan RSUD Kota Tanjungpinang 2018 hingga 2021. Dapat dilihat bahwa ada penurunan realisasi yaitu pada tahun 2019 yaitu anggaran sebesar Rp37.963.890.473,70 dengan realisasi sebesar Rp34.711.853.094,89. Dan pada tahun 2021 yaitu Anggaran sebesar Rp50.100.000.000 dengan realisasi sebesar Rp50.018.891.696,48.

Dengan semakin bertambahnya target yang berupa anggaran pendapatan maka RSUD kota Tanjungpinang harus mengoptimalkan tiap-tiap pelayanannya agar jika kualitas prasarana yang diberikan seoptimal mungkin, masyarakat tidak segan berdatangan untuk berobat di RSUD Kota Tanjungpinang. Sehingga dapat memberikan pendapatan yang akuntabel dengan jasa layanan yang disediakan, khususnya bagi jasa layanan kesehatan rawat jalan. Kualitas pelayanan yang baik tentu menghasilkan pendapatan yang baik pula, pendapatan yang dihasilkan dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan sarana dan prasarana yang ada (Andita *et al.*, 2019) Dan juga berdasarkan (Siadari, 2022) rumah sakit yang ada di Kota Tanjungpinang sudah dalam *Rate* Baik tetapi dalam kenyataannya masih banyak ditemui keluhan dari masyarakat mengenai jasa pelayanan kesehatannya.

Sebagaimana dirilis dari Info Riau (2021), Rumah Sakit Petala Bumi di Provinsi Riau yaitu Rumah Sakit Tipe C yang telah menjadi Rumah Sakit Rujukan bagi penderita penyakit Otak dan Stroke, hal ini merupakan keunggulan yang dimiliki Rumah Sakit Petala Bumi sebagai Rumah Sakit tipe C. RSUD Kota Tanjungpinang sebagai Rumah Sakit tipe C belum memiliki keunggulan atas jasa layanan kesehatan yang dimiliki rumah sakit tipe C, hal ini merupakan perbandingan yang dimiliki Rumah Sakit tipe C terhadap RSUD Kota

Tanjungpinang yang bisa dijadikan bahan pertimbangan dalam jasa layanan kesehatannya.

Dalam pengukuran kinerja pelayanan publik, akuntabilitas sangat diperlukan untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Tanjungpinang agar pelayanan kepada pasien sudah sesuai standar atau akta/janji pelayanan publik telah ditetapkan. Sehingga akuntabel dengan pendapatan jasa layanan kesehatan yang di terimanya.

Berdasarkan dari data dan penelitian terdahulu, peneliti menyimpulkan bahwa akuntabilitas pendapatan jasa layanan kesehatan minimal harus sesuai dengan standar layanan kesehatan yang di tetapkan oleh RSUD Kota Tanjungpinang. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana akuntabilitas pendapatan jasa layanan kesehatan pada BLUD. Sehingga penelitian ini berjudul **“Akuntabilitas Pendapatan Jasa Layanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) RSUD Kota Tanjungpinang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang terjadi diatas, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu

1. Bagaimana akuntabilitas pendapatan jasa layanan kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) RSUD Kota Tanjungpinang?
2. Bagaimana Akuntabilitas jasa layanan kesehatan berdasarkan Perwako Nomor 53 Tahun 2015 mengenai standar pelayanan minimal RSUD Tanjungpinang?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun batasan dalam penelitian ini yaitu

1. Pendapatan jasa layanan kesehatan pada rawat jalan.
2. Pelayanan jasa layanan kesehatan berdasarkan perwako nomor 53 tahun 2015 mengenai standar pelayanan minimal RSUD Tanjungpinang.

1.4 Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana akuntabilitas pendapatan jasa layanan kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) RSUD Kota Tanjungpinang?
2. Untuk mengetahui bagaimana Akuntabilitas jasa layanan kesehatan berdasarkan Perwako Nomor 53 Tahun 2015 mengenai standar pelayanan minimal RSUD Tanjungpinang?

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Ilmiah

Secara ilmiah penelitian ini berguna untuk dijadikan sebagai bahan referensi penelitian sekaligus dapat menggambarkan sejauh mana penerimaan pendapatan jasa layanan kesehatan pada pendapatan BLUD RSUD Kota Tanjungpinang. Disamping itu dengan adanya penelitian ini juga dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan kepada seluruh pembaca khususnya mengenai akuntabilitas pendapatan jasa layanan kesehatan pada BLUD RSUD Kota Tanjungpinang.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Adapun beberapa kegunaan praktis yang terdapat di dalam penelitian ini yaitu:

1. **Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang khususnya mengenai akuntabilitas pendapatan jasa layanan kesehatan. Yang dimana dapat menjadi bahan masukan terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang.

2. **Bagi Peneliti**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan pada sektor publik khususnya dibidang pendapatan Jasa Layanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang serta pengalaman praktis bagi peneliti dalam menerapkan ilmu yang telah didapat selama menempuh perkuliahan.

3. **Bagi Pembaca**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan bagi pembaca mengenai akuntabilitas pendapatan jasa layanan kesehatan sehingga dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya dibidang sektor publik.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahaminya adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan permasalahan maupun fenomena yang dimuat kedalam latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat landasan teori yang menjelaskan teori-teori yang mendukung permasalahan yang akan diteliti atau yang dianalisis, kerangka penelitian dan juga memuat beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan jenis penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data serta teknik pengolahan data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menyampaikan hasil analisis data yang telah dilakukan dan menjabarkan serta memberikan penjelasan analisisnya secara menyeluruh

BAB V : PENUTUP

Penulis akan merangkum secara keseluruhan bab dan kemudian menjadi kesimpulan dan disertai dengan saran-saran yang ditunjukkan kepada perusahaan yang diteliti dan untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Keagenan (*Agency Theory*)

Penelitian ini menggunakan teori keagenan atau *agency theory* (Jensen & Meckling, 1976) merupakan rancangan yang menjelaskan hubungan kontekstual antara principal dan agen, yaitu antara dua orang ataupun lebih, sebuah kelompok ataupun organisasi. Pihak principal ialah pihak yang berhak mengambil sebuah keutusan untuk masa depan perusahaan dan memberikan tanggungjawab kepada pihak lain (agen).

Teori keagenan dijadikan teori utama karena teori ini menjelaskan hubungan antara BLUD sebagai agen dan Pemerintah Daerah sebagai principal. Yang memberikan wewenang kepada agen untuk mengelola dana dan memberikan pelayanan publik yang layak bagi masyarakat. Sedangkan Pemerintah Daerah sebagai Principal, Petrie (2010) menyebutkan bahwa prinsipal harus mengeluarkan biaya (*Cost*) atau anggaran untuk memonitor kinerja dari agen, menentukan struktur insentif dan untuk melaksanakan monitoring yang efisien. Salah satu bentuk alat monitoring yang dapat digunakan untuk mengurangi *Agency Cost* yaitu dengan adanya laporan keuangan dan pengungkapan informasi kepada publik.

Teori keagenan mempunyai hubungan yang erat dengan adanya *corporate governance*. Transparansi dan pengungkapan merupakan aspek penting dalam penerapan *good governance* yang baik, dimana teori keagenan menyediakan *framework* yang berhubungan dengan pengungkapan *good governance*. *Good Corporate Governance* yang merupakan konsep yang didasarkan pada teori

keagenan, diharapkan bisa berfungsi sebagai alat untuk memberikan keyakinan kepada Pemerintah Daerah bahwa mereka akan menerima return atas dana yang telah mereka investasikan. Selain itu *good corporate governance* diharapkan akan dapat berfungsi untuk menekan atau menurunkan biaya keagenan (*agency cost*).

Jadi, di dalam teori keagenan ini agen dan prinsipal selalu berkaitan karena agen (BLUD) dipercayakan oleh prinsipal (Pemerintah Daerah) untuk mengatur pendapatan keuangannya yang didapatnya melalui jasa layanan kesehatan, tetapi agen (BLUD) tidak bisa semena-mena karena BLUD diawasi oleh Pemerintah Daerah. Dalam bentuk bukti yang dapat diterima Pemerintah Daerah berhak mendapatkan serta memonitoring dengan melalui laporan keuangannya.

2.1.2 Badan Layanan Umum Daerah (BLUD)

2.1.2.1 Pengertian Badan Layanan Umum Daerah (BLUD)

Menurut Liawan (2018) Badan Layanan Umum Daerah yang selanjutnya disingkat BLUD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah atau Unit Kerja pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan pemerintah daerah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan, dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas.

Sedangkan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2018, Badan Layanan Umum Daerah yang di singkat BLUD adalah sistem yang diterapkan oleh unit pelaksana teknis dinas/badan daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai fleksibilitas dalam pola pengelolaan keuangan sebagai pengecualian dari ketentuan pengelolaan

daerah yang umumnya dan BLUD Bertujuan untuk memberikan layanan umum secara lebih efektif, efisien, ekonomi, transparan dan bertanggungjawab dengan memperhatikan asa keadilan, kepatutan dan manfaat sejalan dengan praktek bisnis yang sehat, untuk membantu pencapaian tujuan pemerintah daerah yang pengelolaannya dilakukan berdasarkan kewenangan yang didelegasikan oleh Kepala Daerah. Maksud dari Fleksibilitas adalah keleluasan dalam pola pengelolaan keuangan dengan menerapkan praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat tanpa mencari keuntungan dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

2.1.2.2 Pola Pengelolaan BLUD

Berdasarkan Kementerian Keuangan RI Pasal 13 PP No. 23 Tahun 2005 tentang pengelolaan Keuangan BLU menyatakan bahwa penyusunan, pengajuan, penetapan dan perubahan RBA dan dokumen pelaksanaan anggaran BLU (termasuk penggunaan pendapatan dan jasa layanan), diatur oleh Menteri Keuangan / Gubernur / Bupati /Walikota sesuai kewenangannya. Untuk BLU di lingkungan Pemerintah Daerah, dalam pasal 64 dan 73 peraturan Menteri Dalam Negeri No. 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan BLUD dinyatakan bahwa belanja BLUD meliputi belanja pegawai, barang/jasa, pemeliharaan, lain-lain serta investasi/modal.

Menurut Liawan (2018), Pola pengelolaan keuangan BLUD selanjutnya disingkat PPK-BLUD merupakan pengelolaan keuangan yang memberikan fleksibilitas atau kebebasan untuk menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meingkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan

kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagai pengecualian dari ketentuan pengelolaan keuangan daerah pada umumnya.

BLUD memiliki fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan meliputi pendapatan, pengelolaan belanja dan pembiayaan. Badan Layanan Umum (BLU) merupakan salah satu produk dari reformasi keuangan. Adanya reformasi keuangan berdampak pada keiatan pelayanan BLU/BLUD kepada masyarakat. Salah satunya terkait pengelolaan keuangan BLUD yang lebih mengedepankan efisien maupun efektivitas dan produktivitas pelayanan masyarakat. Untuk menjamin kepastian hukum akibat perkembangan peraturan perundang-undangan mengenai BLUD, dikeluarkanlah aturan pelaksanaan terkait dengan BLUD yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 79 tahun 2018.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan BLUD, pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum terdiri atas:

1. Perencanaan dan Penganggaran
2. Pelaksanaan Anggaran
3. Akuntansi, Pelaporan, dan Pertanggung Jawaban

2.1.2.3 Manfaat Menjadi PPK-BLUD

Satuan kerja perangkat daerah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berpotensi untuk mendapatkan imbalan secara signifikan terkait dengan pelayanan yang diberikan maupun dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD). Satuan kerja yang memperoleh pendapatan dari layanan publik dapat kebebasan untuk mengelola sumber daya untuk meningkatkan pelayanan

yang diberikan. Sehingga pemberian pelayanan kepada masyarakat lebih efektif dan efisien dengan menerapkan pola pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD).

Menurut Satuan Kerja Perangkat Daerah yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan BLUD mempunyai manfaat yaitu:

1. Dapat dilakukan peningkatan pelayanan instansi pemerintah daerah kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.
2. Intansi pemerintah daerah dapat memperoleh flesibilitas dalam pengelolaan keuangan berdasarkan prinsip ekonomi dan produktivitas dengan menerapkan praktek bisnis yang sehat.
3. Dapat dilakukan pengamanan atas aset negara yang dikelola oleh intansi terkait.

2.1.3 Akuntabilitas

2.1.3.1 Pengertian Akuntabilitas

Organisasi pemerintah dibuat oleh publik dan untuk kepentingan publik, karena itu perlu mempertanggungjawabkan tindakan dan kebijakannya kepada publik, hal ini dalam studi administrasi Negara disebut dengan akuntabilitas (Rakhmat, 2018). Dimana secara terminology akuntabilitas merupakan suatu istilah yang diterapkan untuk mengukur apakah dana publik telah digunakan secara tepat untuk tujuan apa dana publik itu ditetapkan. Dalam birokrasi pemerintahan, akuntabilitas merupakan kewajiban aparatur pemerintah untuk bertindak sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan karena aparatur pemerintah itu selaku penanggung gugat atas segala tindakan dalam kepentingan publik.

Menurut Suhita, (2014) akuntabilitas merupakan kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan pemerintah kepada pihak yang memiliki hak atau kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban atau keterangan. Melalui prinsip ini suatu proses pengambilan keputusan atau kinerja dapat dimonitor, dinilai dan dikritisi oleh masyarakat. Akuntabilitas juga menunjukkan adanya *traceableness* yang berarti dapat ditelusuri sampai ke bukti dasarnya serta *reasonableness* yang berarti dapat diterima secara logis.

Menurut Teguh Arifiyadi dalam (Furqon & Badrujaman, 2014) menjelaskan bahwa akuntabilitas secara filosofi timbul karena adanya kekuasaan yang berupa mandat/amanah yang diberikan kepada seseorang atau pihak tertentu untuk menjalankan tugasnya dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu dengan menggunakan sarana pendukung yang ada.

Akuntabilitas merupakan kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang atau badan hukum atau pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban (Fajri *et al.*, 2015).

Menurut Sujarweni, (2015) menyatakan akuntabilitas atau pertanggungjawaban (*accountability*) merupakan suatu bentuk keharusan seseorang (pemimpin/pejabat/pelaksana) untuk menjamin bahwa tugas dan kewajiban yang diembannya sudah dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku. Akuntabilitas dapat dilihat melalui laporan tertulis yang informatif dan transparan.

Jadi, akuntabilitas dapat diartikan atau dimaknai sebagaimana sesuatu proses dari kebijakan yang telah ditetapkan dan hasil pelayanan publik yang dapat di pertanggungjawabkan kepada publik serta dapat dipertanggungjawabkan, salah satunya melalui Peraturan Standar Pelayanan Minimal yang telah di tetapkan oleh Walikota Daerah sebagaimana dapat di jalankan dan dipertanggungjawabkan agar selaras dengan pendapatan yang diterimanya.

2.1.3.2 Tujuan dan Manfaat Akuntabilitas

Menurut Waluyo, manajemen organisasi harus “bertanggungjawab” untuk:

a) menentukan tujuan yang tepat, b) menetapkan standar yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, c) secara efektif mempromosikan pelaksanaan standar, dan d) mengembangkan standar organisasi serta oprasional dengan biaya yang efisien (Albugis, 2016).

Menurut Waluyo, upaya menciptakan akuntabilitas dalam organisasi bertujuan untuk:

1. Mengembalikan serta memelihara kepercayaan publik pada organisasi.
2. Mendorong terciptanya transparansi serta daya tanggap organisasi.
3. Mendorong partisipasi masyarakat.
4. Memungkinkan organisasi untuk mampu merespon secara efektif, efisien dan ekonomis aspirasi masyarakat serta lingkungannya.
5. Mendorong pembentukan sistem evaluasi yang adil dengan merumuskan standar pengukuran kinerja.
6. Mendorong terbentuknya suasana kerja yang sehat dan bermanfaat serta memperkuat disiplin.

7. Mendorong peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat (Albugis, 2016).

2.1.3.4 Bentuk-bentuk Akuntabilitas

Menurut Sirajudin, akuntabilitas sebenarnya adalah seluruh aspek sikap dan karakter hidup manusia, meliputi: akuntabilitas internal dan eksternal. Dari sudut pandang internal, akuntabilitas adalah tanggungjawab seseorang kepada tuannya. Sistem akuntabilitas ini mencakup rasa tanggungjawab diri atas semua tindakan yang dia ketahui dan pahami. Oleh karena itu, sistem tanggungjawab internal ini disebut juga sistem tanggungjawab spiritual (Wakhyudi, 2007)

Akuntabilitas eksternal seseorang merupakan tanggungjawab orang tersebut terhadap lingkungannya, termasuk lingkungan formal (lingkungan unggulan) dan lingkungan masyarakat. Kegagalan seseorang untuk melaksanakan tanggungjawab eksternal akan mengakibatkan pemborosan waktu, pemborosan dana dan sumber daya lainnya, penyimpanan wewenang serta penurunan kepercayaan publik kepadanya. Mengingat norma dan standar yang ada jelas akuntabilitas eksternal tidak sulit untuk diukur. Suda ada kontrol dan evaluasi dari pihak luar dalam mekanisme yang dibentuk dalam sistem dan prosedur kerja.

Akuntabilitas eskternal didalam dan di luar adalah yang paling banyak dibicarakan dalam konteks akuntabilitas. Akuntabilitas eksternal terdiri dari:

1. Akuntabilitas Eksternal untuk Pelayanan Publik pada Organisasi Sendiri

Dalam sistem akuntabilitas ini, setiap level dalam hierarki organisasi harus dapat dipertanggungjawabkan kepada atasannya dan mereka yang mengendalikan pekerjaannya. Oleh karena itu semua pejabat dituntut memiliki komitmen untuk

memenuhi standar pengetahuan dan pengetahuan profesional serta menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagaimana seharusnya.

2. Akuntabilitas Eksternal untuk Individu dan Organisasi Pelayanan Publik di luar Organisasi Sendiri

Akuntabilitas ini berarti keahlian untuk menjawab berbagai pertanyaan yang berkaitan dengan kinerja dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Berdasarkan hal tersebut, tidak hanya pengetahuan dan kemampuan yang disebutkan diatas, komitmen juga diperlukan untuk melaksanakan berbagai kebijakan dan rencana yang sudah dijanjikan/dibutuhkan saat sebelum menjabat (Kumorotomo, 2013)

2.1.3.4 Indikator Tercapainya Akuntabilitas

Menurut studi ada beberapa langkah untuk memastikan akuntabilitas, diantaranya:

1. Tahapan pertama adalah proses pengambilan keputusan, indikator-indikator yang digunakan untuk memastikan akuntabilitas terlaksana dengan baik pada tahap ini yaitu:
 - a. Keputusan tidak hanya diucapkan di lisan, tetapi harus dibuat secara tertulis dan diberikan kepada semua warga negara yang memerlukan.
 - b. Pengambilan keputusan harus sesuai dengan standar yang ada dan nilai etika, ini berarti harus mengikuti prinsip dan nilai manajemen yang benar yang berlaku untuk pemangku kepentingan.
 - c. Apakah tujuan kebijakan yang diadopsi sudah jelas dan konsisten sesuai visi organisasi, misi organisasi dan standar organisasi yang diterapkan.

- d. Ada mekanisme untuk memastikan kepatuhan terhadap standar jika standar ini tidak dipenuhi, diperlukan akuntabilitas.
 - e. Konsisten dan kelayakan tujuan bisnis yang telah diterapkan, serta prioritas pencapaian tujuan bisnis organisasi.
2. Tahapan kedua adalah promosi kebijakan, indikator-indikator yang digunakan untuk memastikan akuntabilitas terlaksana dengan baik pada tahap ini yaitu:
 - a. Menyebarkan berita tentang pengambilan keputusan melalui media masa, media nirmassa dan media komunikasi personal.
 - b. Keakuratan serta kelengkapan informasi terkait, melalui cara pencapaian tujuan program.
 - c. Setelah keputusan diambil, masyarakat dapat mengakses informasi atau mengambil keputusan dan prosedur layanan pengaduan masyarakat juga dapat dibentuk.
 - d. Tersediannya Sistem Informasi Manajemen (SIM) dan pemantauan hasil kinerja yang sudah dicapai oleh pemerintah (Albugis, 2016).

2.1.4 Pelayanan Kesehatan

2.1.4.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan merupakan tombak pemerintah dalam memenuhi kebutuhan bagi masyarakatnya, dari pelayanan inilah masyarakat dapat memberikan penilaian mengenai setiap kinerja pemerintah, di dalam pelayanan yang terpenting ialah memuaskan pasien dengan segenap pelayanan yang diberikan. Pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terpadu menurut Somers (1974) dalam Azwar (2010) ada dua yaitu yang pertama, pelayanan kesehatan yang berhasil memadukan berbagai

upaya kesehatan yang ada di masyarakat yakni pelayanan peningkatan dan pemeliharaan kesehatan, pencegahan dan penyembuhan penyakit serta pemulihan kesehatan. Kedua, pelayanan kesehatan yang menerapkan pendekatan menyeluruh (*holistic approach*).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, kesehatan merupakan hak bagi warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap Negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera bagi setiap Negara (Daryanto *et al.*, 2014).

Layanan kesehatan harus efektif artinya harus mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada, mencegah terjadinya penyakit serta berkembangnya dan/atau meluasnya penyakit yang ada. Efektivitas layanan kesehatan ini bergantung kepada bagaimana standar layanan kesehatan itu digunakan dengan tepat, konsisten, dan sesuai dengan situasi setempat menurut (Pohan, 2015).

Menurut Notoatmodjo (2010) pada prinsipnya ada dua kategori pelayanan kesehatan berdasarkan sasaran dan orientasinya yaitu:

1. Kategori yang berorientasi pada publik (masyarakat)

Pelayanan kesehatan yang termasuk kategori publik terdiri dari sanitasi lingkungan. Pelayanan kesehatan masyarakat lebih diarahkan langsung kearah publik ketimbang ke arah individu-individu yang khusus. Orientasi pelayanan kesehatan publik adalah pencegahan (*preventif*) dan peningkatan (*promotif*)

2. Kategori yang berorientasi pada perorangan (pribadi)

pelayanan kesehatan pribadi ialah langsung kearah individu yang pada umumnya mengalami masalah kesehatan atau penyakit. Orientasi pelayanan kesehatan individu ini adalah penyembuhan dan pengobatan (*kuratif*) dan pemulihan (*rehabilitatif*) yang ditunjukkan langsung kepada pemakai pribadi (*individual consumer*).

2.1.4.2 Standar Pelayanan Kesehatan

Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman serta perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya (Azwar & Azrul, 2010).

Menurut Daryanto *et al.* (2014), standar pelayanan publik merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Cakupan standar pelayanan harus ditetapkan sekurang-kurangnya yaitu :

1. Prosedur Pelayanan

Harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan biaya pelayanan diikuti dengan kualitas pelayanannya juga.

4. Produk Pelayanan

Ditetapkan standar produk atau jasa pelayanan yang akan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapatkan pelayanan apa saja.

5. Sarana dan prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan kesehatan.

6. Kompetensi Petugas

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap serta perilaku yang dibutuhkan.

Sebagaimana standar pelayanan minimal RSUD Kota Tanjungpinang berlandaskan pada peraturan yang telah ditetapkan oleh Walikota Tanjungpinang yaitu Perwako nomor 53 tahun 2015 mengenai standar pelayanan minimal RSUD Tanjungpinang dimana standar tersebut mencakup beberapa indikator yaitu :

1. Dokter Pemberi Pelayanan di Poliklinik Spesialis
2. Ketersediaan Pelayanan
3. Ketersediaan Pelayanan di Rumah Sakit Jiwa
4. Jam Buka Pelayanan
5. Waktu Tunggu di Rawat Jalan
6. Kepuasan Pelanggan
7. Penegakan diagnosis Tuberculosis (TB) melalui pemeriksaan mikroskopis TB

2.1.4.3 Syarat Pelayanan Kesehatan

Menurut Azwar & Azrul (2010), syarat pokok pelayanan kesehatan adalah:

1. Tersedia dan Berkesinambungan

Syarat pokok pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan tersebut harus tersedia dimasyarakat serta berkesinambungan. Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat tidak sulit ditemukan dan keberadaan dalam masyarakat adalah pada saat yang dibutuhkan.

2. Dapat Diterima dan Wajar

Pelayanan kesehatan yang baik yaitu dapat diterima oleh masyarakat dan tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.

3. Mudah Dicapai

Untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Pelayanan kesehatan yang terlalu terkonsentrasi di daerah perkotaan saja bukanlah pelayanan

kesehatan yang baik, maka dari itu pelayan kesehatan yang baik harus mudah dicapai oleh masyarakat.

4. Mudah Dijangkau

Pengertian keterjangkauan yang dimaksud disini dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan seperti ini harus dapat diupayakan biaya pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

5. Bermutu

Pengertian mutu yang dimaksud adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yaitu dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

2.1.5 Pendapatan

2.1.5.1 Pengertian Pendapatan

Pengertian pendapatan menurut Ilmu Ekonomi menutup kemungkinan perubahan lebih dari satu total harta kekayaan badan usaha pada awal periode dan menekankan pada jumlah nilai statis pada akhir periode. Secara sederhana, pengertian pendapatan menurut Ilmu ekonomi adalah jumlah harta kekayaan awal periode ditambah perubahan penilaian yang bukan diakibatkan perubahan modal dan hutang.

Menurut soemarso pendapatan adalah peningkatan manfaat ekonomi selama suatu periode tertentu dalam bentuk pemasukan atau penambahan aktiva atau penurunan kewajiban yang mengakibatkan kenaikan ekuitas yang tidak berasal dari kontribusi penanaman modal. Pendapatan ini tidak jauh beda dengan pengertian pendapatan menurut Ilmu Ekonomi (Andita *et al.*, 2019).

Menurut pengakuan pendapatan menurut Pedoman Akuntansi Rumah Sakit yaitu suatu pendapatan arus masuk bruto dari manfaat ekonomi yang timbul dari aktivitas normal rumah sakit selama suatu periode bulan arus masuk yang mengakibatkan kenaikan aktiva bersih, yang tidak berasal dari kontribusi penanaman modal (Andita *et al.*, 2019).

Pendapatan merupakan imbalan yang diterima oleh seseorang konsumen dari pekerjaan yang dilakukannya untuk mencari nafkah. Pendapatan umumnya diterima dalam bentuk uang. Pendapatan adalah sumber daya material yang sangat penting bagi konsumen, karena dengan pendapatan itulah konsumen bisa membiayai kegiatan konsumsinya (Mangkunegara, 2019)

Berdasarkan Permendagri Nomor 79 Tahun 2018 pendapatan utama BLUD berasal dari imbalan jasa pelayanan yang diberikan, namun pendapatan BLUD tidak hanya berasal dari imbalan tersebut.

1. Jasa layanan, berupa imbalan yang diperoleh dari jasa layanan yang diberikan kepada masyarakat
2. Hibah, dapat berupa hibah terikat dan hibah tidak terikat yang diperoleh dari masyarakat atau badan lain.
3. Hasil kerja sama dengan pihak lain, dapat berupa hasil yang diperoleh dari kerja sama BLUD.
4. APBD, berupa pendapatan yang berasal dari DPA APBD
5. Lain-lain pendapatan BLUD yang sah, meliputi:
 - a. Jasa giro
 - b. Pendapatan bunga

- c. Keuntungan selisih nilai tukar rupiah terhadap mata uang asing
- d. Komisi, potongan ataupun bentuk lain sebagai akibat dari penjualan dan/ atau pengadaan barang dan/ atau jasa oleh BLUD
- e. Investasi, dan
- f. Pengembangan usaha

Jadi, pendapatan merupakan imbalan atas jasa yang telah diberikan terhadap pasien atas pelayanan yang diterima, dengan selalu meningkatkan kualitas pelayanan maka masyarakat serta pasien yang berobat merasa senang dan memilih berobat di rumah sakit itu sehingga dari pendapatan yang didapat bisa dikelola untuk selalu meningkatkan kualitas serta sarana prasarana yang ada dan juga akuntabel pendapatan yang di terimanya dengan standar layanna yang disediakannya.

2.1.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan

Menurut Purwaningsih & Puspitasari (2018), dalam pendapatan ada dua unsur yang digunakan yaitu unsur penerimaan dan pengeluaran dari pelayanan jasa kesehatan yang ada di Rumah Sakit. Penerimaan adalah hasil perkalian jumlah produk total dengan satuan harga jual, sedangkan pengeluaran atau biaya yang dimaksud sebagai nilai penggunaan sarana produksi dan lain-lain yang dikeluarkan pada proses produksi tersebut. Proses pendapatan terdapat dua konsep yang erat hubungannya dengan proses pendapatan, yakni konsep proses pembentukan pendapatan (*Earning Process*) dan proses realisasi pendapatan (*Realization Process*).

1. Proses Pembentukan Pendapatan (*Earning Process*)

Proses pembentukan pendapatan (*Earning Process*) adalah suatu konsep tentang terjadinya pendapatan. Konsep ini berdasarkan pada asumsi bahwa semua kegiatan operasi yang perlu diperlukan dalam rangka mencapai hasil akan selalu memberikan kontribusi terhadap hasil akhir pendapatan berdasarkan perbandingan biaya yang terjadi sebelum perusahaan tersebut melakukan kegiatan produksi.

2. Proses Realisasi Pendapatan (*Realization Process*)

Proses realisasi pendapatan (*Realization Process*) adalah proses pendapatan yang terhimpun atau terbentuk sesudah produk selesai dikerjakan dan terjual atas kontrak penjualan. Proses realisasi pendapatan (*Realization Process*) dimulai sejak tahap terakhir kegiatan produksi yaitu pada saat barang atau jasa dikirimkan atau diserahkan kepada pelanggan.

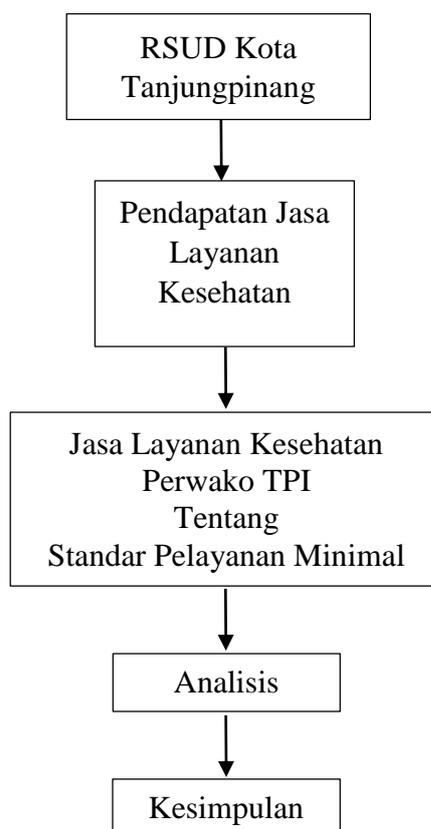
2.2 Kerangka Pemikiran

Semakin majunya pertumbuhan ekonomi maka semakin maju pula penerimaan serta pendapatan daerah melalui segala sektor. Penerimaan jasa layanan kesehatan salah satu yang menjadi sumber pendapatan dalam meningkatkan pendapatan RSUD Kota Tanjungpinang. Keefektifan yang baik menjadi harapan bagi setiap perangkat daerah masing-masing terutama yang telah menjadi BLUD.

Terutama penerimaan jasa layanan kesehatan yang memang didorong untuk mengefektifkan serta berperan aktif, dikarenakan untuk memajukan serta memberikan pelayanan yang optimal bagi setiap masyarakat yang menggunakan jasa yang telah diterima di rumah sakit ataupun fasilitas kesehatan yang berada dibawah naungan pemerintah daerah. Berikut ini skema kerangka pemikiran untuk

mengetahui akuntabilitas pendapatan jasa layanan kesehatan berdasarkan Perwako yaitu:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber:Peneliti (2022)

2.3 Penelitian Terdahulu

1. Menurut Mawarni & Wuryani (2020) pada penelitiannya yang berjudul “Analisis Kinerja Puskesmas yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) (Studi pada Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo)”. Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang menunjukkan hasil bahwa Terlihat dari

peningkatan kinerja nonkeuangan dan keuangan. Kinerja nonkeuangan hasilnya tergolong baik, kecuali pada akuisisi pelanggan dan komitmen personel. Puskesmas perlu melakukan pendekatan untuk menarik pasien dengan menambahkan fasilitas yang belum ada, dan perlu mempertahankan pegawai yang berpotensi. Peningkatan kinerja nonkeuangan puskesmas berpengaruh pada kinerja keuangan, saat puskesmas memberikan pelayanan yang baik maka jumlah kunjungan pasien akan meningkat. Semakin tinggi kenaikan kunjungan, semakin besar pendapatan yang diperoleh, sehingga dapat mengalami surplus.

2. Menurut Iskandar & Mutiarin (2014) pada penelitiannya yang berjudul “Implementasi Kebijakan Badan Layanan Umum Daerah: Studi Kasus RSUD dr. Soemarno Sosroatmojo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan”. Menggunakan metode penelitian deskriptif Kualitatif menunjukkan hasil penelitian bahwa implementasi kebijakan BLUD RSUD Tanjung Selor menunjukkan BLUD berjalan cukup baik seiring dengan tersedianya fasilitas dan peralatan medis rumah sakit, kualitas SDM yang cukup memadai, prosedur pelayanan kesehatan dan biaya pengobatan yang terjangkau. Namun demikian, untuk pelayanan masih banyak dikeluhkan para pasien yang dinilai kurang cepat dalam merespon keluhan. Kemampuan petugas masih petugas kurang disiplin, dan kurang ramah. Aspek kenyamanan fasilitas ini masih menjadi keluhan sebagian pasien. Dalam arti penelitian ini menunjukkan bahwa perubahan status menjadi BLUD pada RSD Dr. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten

Bulungan tidak menunjukkan dampak yang signifikan terhadap perubahan kualitas pelayanan.

3. Menurut penelitiannya Andayani *et al.*, (2020) pada penelitiannya yang berjudul “Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang di Kabupaten Maros”. Menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan tipe fenomenologi yang menunjukkan hasil bahwa akuntabilitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang di Kabupaten Maros di lihat dari empat dimensi yaitu : Akuntabilitas hukum dan kejujuran sudah berjalan dengan baik dan bertanggungjawab, akuntabilitas proses belum dikategorikan baik karena belum berjalan sebagaimana mestinya, akuntabilitas program sudah dikategorikan baik dan bertanggungjawab, akuntabilitas kebijakan sudah sejalan dengan baik dan bertanggungjawab dapat dilihat dengan tidak adanya keluhan petugas mengenai ketentuan atau kebijakan Rumah Sakit mengenai pelaksanaannya.
4. Menurut penelitiannya Faizah *et al* (2019) pada penelitiannya yang berjudul “*Policy Analysis of Regional Publik Service Agencies (BLUD) at H. Andi sulthan Daeng Radja Hospital Bulukumba Regency*”. Menggunakan metode penelitian kualitatif yang menunjukkan hasil bahwa implementasi kebijakan belum optimal, pengelolaan keuangan tidak optimal, tidak mencerminkan praktik bisnis yang sehat, tidak ada transparansi, tidak dibuat lembar penilaian kinerja keuangan, manajemen pengadaan tidak baik, pencapaian

Minimal Standar Pelayanan (SPM) masih di bawah target dan evaluasi tingkat keberhasilan kinerja satker BLUD masih rendah.

5. Menurut penelitiannya Harry Ingguniadi *et al.* (2018) pada penelitiannya yang berjudul “*Evaluation of Policy Implementation of Regional Publik Service agencies (BLUD) Toward Patient Satisfaction Perpective at RSUD landak*”. Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang menunjukkan hasil bahwa kebijakan BLUD berdampak positif terhadap pencapaian visi dan misi RSUD Landak. Evaluasi masukan menemukan bahwa pelaksanaan SPM dan pemenuhan struktur organisasi di RSUD Landak belum mencapai target SPM dan struktur organisasi belum terpenuhi dari segi sumber daya manusia, namun kebijakan BLUD berdampak positif pada peningkatan Kinerja MMS dan upaya pemenuhan SDM dalam pelayanan dan fungsional lainnya di RSUD Landak. Evaluasi proses menemukan faktor-faktor yang menghambat implementasi kebijakan BLUD di RSUD Landak. Evaluasi produk ditemukan berdasarkan 14 indikator HPI dikategorikan baik untuk semua indikator HPI di RSUD Landak.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut (Moleong, 2019) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif. Menurut Bahri (2018) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau objek yang menjadi perhatian dalam kegiatan penelitian secara sistematis. Penelitian deskriptif dilakukan untuk menganalisis satu atau lebih variabel tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain, sehingga jarang ditemukan hipotesis.

Hasil dari analisis selanjutnya akan didefinisikan secara deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana akuntabilitas pendapatan jasa layanan kesehatan pada BLUD Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang.

3.2 Jenis Data

Menurut Sugiyono (2019) sumber data dapat dibedakan menjadi dua sehingga peneliti menggunakan data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara yang biasa dilakukan oleh peneliti atau sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tanpa melalui perantara).

b. Data Sekunder

Menurut Indriantoro & Supomo (2018), data sekunder merupakan sumber penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang bersumber pada Perwako Standar Pelayanan Minimal, Website resmi RSUD Kota Tanjungpinang serta laporan keuangan RSUD kota Tanjungpinang.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Bahri (2018), Metode pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian. Adapun macam-macam wawanacara yang dikemukakan oleh Esterberg dalam (Sugiyono, 2019) yaitu :

1) Wawancara terstruktur (*structured interview*)

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dengan pengumpul data mencatatnya.

2) Wawancara semiterstruktur (*semistruktur interview*)

Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara dimintai pendapat dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

3) Wawancara tak berstruktur (*unstructured interview*)

Wawancara tidak berstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

2. Observasi

Observasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan terjun langsung ke objek yang diteliti sehingga memperoleh data informasi serta fenomena yang terjadi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi diperoleh dengan melakukan pencatatan atau pencarian data-data mengenai hal-hal atau variabel lainnya seperti laporan keuangan dan data lainnya yang berkaitan dengan penelitian instansi tersebut. Data dokumentasi ini peneliti mengumpulkan data berupa laporan keuangan rumah sakit umum daerah Kota Tanjungpinang.

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu proses atau kegiatan menyelesaikan suatu penelitian yang dibuat serta analisis data sesuai dengan pendekatan yang dilakukan. Karena penelitian ini menggunakan metode kualitatif, maka teknik analisis data yang dilakukan dengan menguraikan data dalam bentuk kalimat literature, runtun, logis, tidak tumpah tindih dan efektif sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data diantaranya menurut Miles dan Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2019) melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pembuatan kesimpulan serta verifikasi.

1. Tahap Pengumpulan Data

Proses pengambilan dan data kualitatif dilakukan dengan cara pengamatan dan wawancara kepada narasumber pada tempat penelitian, serta pengambilan terhadap data yang sudah jadi dalam bentuk tabel, file pdf,

laporan pendapatan layanan Kesehatan RSUD kota tanjungpinang, struktur organisasi, peraturan daerah dan undang-undang dan data lain-lain.

2. Tahap Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilahan, merangkup, memilih hal-hal pokok, memfokuskan kepada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya apabila diperlukan.

3. Tahap Penyajian Data

Penyajian data (*display data*) dimaksudkan agar lebih mempermudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan, hal ini merupakan pengorganisasian data kedalam suatu bentuk tertentu sehingga kelihatan jelas bentuknya dan kelihatan utuh. Data tersebut kemudian dipilah-pilah dan disisikan untuk dibagi menurut kelompok dan disusun sesuai kategori yang sejenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi.

4. Tahap Verifikasi dan Kesimpulan

Tahap terakhir dari proses pengolahan data yaitu verifikasi dan penarikan kesimpulan yang dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan, kesimpulan ini nantinya akan menjadi sebuah data yang terkait dengan objek penelitian mengenai penerimaan akuntabilitas pendapatan jasa layanan kesehatan RSUD Kota Tanjungpinang.

DAFTAR PUSTAKA

- Albugis, F. F. (2016). Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Keuangan Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Emba*, 4(3), 78–89.
- Andayani, S. A., Setiawatii, B., & Haerana. (2020). Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Di Kabupaten Maros. *Neorespublika : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 119.
- Andita, V., Hermawat, W., & Hartati, N. S. (2019). Pengaruh Jumlah Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Igd Dan Rawat Inap Terhadap Tingkat Pendapatan Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Cideres Kabupaten Majalengka. *Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cirebon*, 14(2).
- Azwar, & Azrul. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan* (3rd Ed.). Binarupa Aksara.
- Bahri, S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis* (E. Risanto (Ed.)). Andi.
- Daryanto, Setyobudi, & Ismayanto. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Edisi 1). Gava Medika.
- Faizah, A., Haanurat, I., & Ibrahim, J. (2019). Policy Analysis Of Regional Publik Service Agencies (Blud) At H. Andi Sulthan Daeng Radja Hospital Bulukumba Regency. *Proceeding Of The 3rd International Conference On Accounting, Business & Economics*, 1, 159–170.
- Fajri, R., Setyowati, E., & Siswidiyanto. (2015). Akuntabilitas Pemerintah Desa Pada Pengelolaan Alokasi Dana Desa (Add). *Jurnal Administrasi Publik (Jap)*, 3(7), 1099–1104.
- Furqon, & Badrujaman, A. (2014). *Model Evaluasi Layanan Dasar Berorientasi Akuntabilitas* (Y. Acitra (Ed.); 1st Ed.). Pt Indeks.
- Harry Inguniadi, M., Woro Kasmini Handayani, O., & Budi Raharjo, B. (2018). Evaluation Of Policy Implementation Of Regional Publik Service Agencies (Blud) Toward Patient Satisfaction Perspective At Rsud Landak. *Publik Health Perspectives Journal*, 3(3), 147–157. [Http://Journal.Unnes.Ac.Id/Sju/Index.Php/Phpj](http://Journal.Unnes.Ac.Id/Sju/Index.Php/Phpj)
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis* (Maya (Ed.)).
- Iskandar, & Mutiarin, D. (2014). Implementasi Kebijakan Badan Layanan Umum Daerah: Studi Kasus Rsud Dr. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. *Journal Of Governance And Publik Policy*, 1(1). [Https://Doi.Org/10.18196/jgpp.2014.0005](https://doi.org/10.18196/jgpp.2014.0005)
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). *Teori Keagenan (Agency Teory)*.

- Kementerian Keuangan Ri. (N.D.). *Direktorat Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum*. Djpb Kemenkeu.
- Kumorotomo, W. (2013). *Akuntabilitas Birokrasi Publik Sketsa Pada Masa Transisi*. Pustaka Belajar.
- Liawan, C. (2018). Analisis Penggunaan Dana Badan Layanan Umum Daerah (Blud) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sele Be Solu Kota Sorong. *Jurnal Pitis Akp*, 2(1), 27–38. <https://doi.org/10.32531/Jakp.V3i1.89>
- Mangkunegara, A. P. (2019). *Perilaku Konsumen* (6th Ed.).
- Mawarni, E. A., & Wuryani, E. (2020). Analisis Kinerja Puskesmas Yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (Ppk-Blud)(Studi Pada Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Akuntansi Akunesa*, 09(01), 1–11.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cetakan Ke). Pt Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan* (1st Ed.). Pt Rineka Cipta.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2019). Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah. *Jurnal Media Hukum*, 1–184.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2018* (P. 110). (2018). <http://dx.doi.org/10.1186/S13662-017-1121-6%0ahttps://doi.org/10.1007/S41980-018-0101>
- Perwako Nomor 53 Tahun 2015 - Standar Pelayanan Minimal Rsud Tanjungpinang*. (N.D.).
- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan* (P. Widyastuti (Ed.)).
- Purwaningsih, & Puspitasari, L. (2018). Pengaruh Jumlah Pasien Bpjs Kesehatan Terhadap Pendapatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau. *Eco-Build; Economy Bring Ultimate Information All About Development Journal*, 2(2), 42–52.
- Rakhmat. (2018). *Administrasi Dan Akuntabilitas Publik* (A. Pramesta (Ed.); 1st Ed.).
- Riau, M. P. (2021). *Rsud Petala Bumi Siap Wujudkan Pelayanan Kesehatan Yang Prima*. Infopublik. <https://infopublik.id/kategori/nusantara/590321/rsud-petala-bumi-siap-wujudkan-pelayanan-kesehatan-yang-prima?show=>
- Siadari, L. P. P. (2022, August). Masalah Dan Solusi Layanan Kesehatan Di Kepri. *Ombudsman*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd (Ed.); 1st Ed.).
- Suhita, D. (2014). *Transparansi, Akuntabilitas Pelayanan Badan Penyelenggara*

Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Surakarta. Ii(26), 80–85.

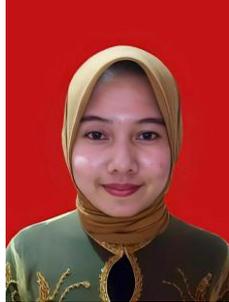
Sujarweni, V. W. (2015). *Akuntansi Desa : Panduan Tata Kelola Keuangan Desa*. Pustaka Baru.

Sulistyowati, H., & Sunaningsih, S. N. (2023). Implementasi Pengelolaan Keuangan Puskesmas Setelah Berstatus Menjadi Blud (Studi Kasus Di Puskesmas Magelang Selatan). *Jurnal Bina Akuntansi*, 10(3), 110–131.

Undang-Undang Ri No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah. (2004). 1–115.

Wakhyudi. (2007). *Akuntabilitas Internal Pemerintah (Kelima)*. Pusat Pendidikan Dan Pelatihan Pengawasan Badan Pengawasan Keuangan Dan Pembangunan.

CURRICULUM VITAE



Nama : Ragitha Septhi Pratiwi
Tempat Tanggal Lahir : Tanjungpinang, 14 September 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
E-mail : ragitha.rara@gmail.com
Alamat : km. 9 Perum Nusa Indah Blok. H No.186
Riwayat Pendidikan : TK Pembina I Tanjungpinang
SDN 004 Bukit Bestari
SMPN 4 Tanjungpinang
SMAN 4 Tanjungpinang
STIE Pembangunan Tanjungpinang