



## **EVALUASI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN BADAN LAYANAN UMUM DAERAH (BLUD) PUSKESMAS DI KABUPATEN GRESIK**

**Mukhibatul Khusnah, Yuly Peristiowati\***

Institut Ilmu Kesehatan STRADA Indonesia Kediri, Jl. Manila No.37, Tosaren, Pesantren, Kediri, Jawa Timur  
64123, Indonesia

\*[yulyperistiowati@gmail.com](mailto:yulyperistiowati@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) merupakan solusi yang ditawarkan oleh Pemerintah dalam rangka mengatasi kendala terkait penganggaran pada Puskesmas di Kabupaten Gresik. Dilakukannya evaluasi kinerja keuangan dan non keuangan seluruh puskesmas di Kabupaten Gresik dapat meningkatkan pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah Melakukan evaluasi implementasi BLUD Puskesmas di Kabupaten Gresik sesuai Permendagri No 79 Tahun 2018 tentang BLUD. Jenis penelitian ini penelitian kualitatif dengan menggunakan metode pendekatan fenomenologi. Penelitian ini dilakukan di seluruh puskesmas yang menerapkan kebijakan BLUD di Kabupaten Gresik atau sejumlah 17 Puskesmas dengan melakukan wawancara mendalam terhadap 34 informan yaitu kepala puskesmas dan pejabat pengelola keuangan. Pada indikator input yang meliputi pengetahuan dan sikap informan terkait dengan BLUD tergolong cukup dan semua informan mengaku bahwa beban kerja semakin bertambah ketika perubahan status BLUD. Pada indikator proses yang meliputi kegiatan monitoring eksternal memiliki kecenderungan kurang efektif. Hingga saat ini terdapat regulasi yang belum disahkan yaitu terkait update Perbub tarif, pengelolaan investasi, utang piutang, pengelolaan investasi dan perekrutan atau pengelolaan SDM.

Kata kunci: BLUD; kebijakan; SDM

## ***EVALUATION OF THE POLICY IMPLEMENTATION OF REGIONAL PUBLIC SERVICE AGENCY ON GRESIK HEALTH CENTER***

### ***ABSTRACT***

*The Regional Public Service Agency (BLUD) is a solution offered by the Government in order to overcome constraints related to budgeting for Puskesmas in Gresik Regency. Evaluation of the financial and non-financial performance of all health centers in Gresik Regency can improve services. The purpose of this study is to evaluate the implementation of the BLUD in the Community Health Centers in Gresik Regency according to Permendagri No 79 of 2018 concerning BLUDs. This type of research is qualitative research using a phenomenological approach. This research was conducted in all puskesmas implementing the BLUD policy in Gresik Regency or a total of 17 puskesmas by conducting in-depth interviews with 34 informants, namely the heads of puskesmas and financial management officials. The input indicators which included knowledge and attitudes of the informants related to the BLUD were classified as sufficient and all informants admitted that the workload increased when the BLUD status changed. The process indicators which include external monitoring activities tend to be less effective. Until now, there are regulations that have not been ratified, namely those related to updated Perbub tariffs, investment management, accounts payable, investment management and HR recruitment or management.*

*Keywords: BLUD; HR; policy*

### **PENDAHULUAN**

Puskesmas dalam menjalankan fungsi upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perorangan (UKP) juga mengalami kendala terkait perencanaan dan penganggaran,

mekanisme pertanggung jawaban daerah, dan alur birokrasi rumit yang Panjang<sup>1</sup>. Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) merupakan solusi yang ditawarkan oleh Pemerintah dalam rangka mengatasi kendala terkait penganggaran pada unit pelaksana teknis yang memberikan jasa pelayanan kesehatan, salah satunya di Puskesmas. seiring dengan perubahan status Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) pada 17 Puskesmas di Kabupaten Gresik masih terdapat indikator yang masih belum terpenuhi yaitu tarif layanan yang perhitungannya masih belum berdasarkan unit cost, belum adanya regulasi khusus yang mengatur mengenai utang dan piutang, Puskesmas masih belum dapat melakukan fleksibilitas pengelolaan SDM, penyusunan laporan keuangan yang masih harus dilakukan penyempurnaan dan hingga saat ini masih belum pernah dilakukan evaluasi kinerja baik dari aspek keuangan maupun non keuangan. Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) merupakan solusi yang ditawarkan oleh Pemerintah dalam rangka mengatasi kendala terkait penganggaran pada unit pelaksana teknis yang memberikan jasa pelayanan kesehatan, salah satunya di Puskesmas. Meskipun demikian masih terdapat kurangnya dukungan dari Pemerintah daerah setempat. Diharapkan dengan adanya evaluasi kinerja keuangan dan non keuangan seluruh puskesmas di Kabupaten Gresik dapat menerapkan kebijakan BLUD. Tujuan dari penelitian ini adalah Melakukan evaluasi implementasi BLUD Puskesmas di Kabupaten Gresik sesuai Permendagri No 79 Tahun 2018

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode pendekatan fenomenologi. Penelitian ini dilakukan di seluruh puskesmas yang menerapkan kebijakan BLUD di Kabupaten Gresik atau sejumlah 17 Puskesmas. Adapun untuk mendapatkan data tersebut diperoleh dengan cara wawancara mendalam dengan informan 34 informan yang meliputi Kepala Puskesmas BLUD Kabupaten Gresik dan Pejabat Pengelola Keuangan Puskesmas BLUD Kabupaten Gresik.

## **HASIL INPUT**

Sebagian besar informan telah mengetahui tentang makna perubahan status BLUD pada Puskesmas. Berdasarkan Permendagri No. 79 Tahun 2018 tentang BLUD mempunyai fleksibilitas pola pengelolaan keuangan sebagai pengecualian dari ketentuan pengelolaan daerah pada umumnya. Selain pengetahuan dalam hal fleksibilitas pengelolaan keuangan pada puskesmas BLUD, sebagian besar responden sudah mengetahui tentang struktur organisasi tata kelola BLUD yang menggambarkan posisi jabatan, pembagian tugas, fungsi, tanggung jawab dan wewenang organisasi. Meskipun demikian sebagian informan hanya mengetahui mengenai tupoksi secara administratif dan manajerial. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh:

*“Emm yg saya ketahui Setelah Puskesmas ditetapkan menjadi BLUD ya bu, struktur organisasi itu yang berlaku disesuaikan dengan amanat dari Permendagri Nomor 61 Tahun 2007 Pasal 34.nah Setelah menjadi BLUD harus memiliki pejabat pengelola BLUD, yang terdiri dari Pemimpin BLUD, Pejabat Keuangan dan Pejabat Teknis. Itu saja sih bu” (KA1)*

Pernyataan tersebut didukung oleh KA3 selaku kepala Puseksmas sebagai berikut:

*“Yang saya tau begini buk Tanggung jawab sepenuhnya ada di puskesmas emm Perubahan struktus kemudian Kepala puskesmas menjadi kepala blud terus Ka TU menjadi pejabat keuangan dan PJ program menjadi pejabat teknis”*

Sikap positif informan terkait pembentukan puskesmas BLUD dilatar belakangi oleh keleluasaan atau fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan. Pentingnya fleksibilitas terutama dalam hal pergeseran anggaran membuat puskesmas tidak perlu menunggu waktu perubahan anggaran belanja daerah (PAPBD) yang hanya dilakukan satu tahun satu kali. Dalam hal beban

kerja, semua informan setuju bahwa dengan adanya perubahan status Puskesmas menjadi BLUD maka beban kerja petugas pun menjadi bertambah. Mereka menganggap dengan perubahan status BLUD maka terdapat penambahan tugas karena Puskesmas juga dituntut kemandirian dalam pengelolaan keuangan dan lainnya. Penambahan beban kerja pada tenaga kesehatan di Puskesmas BLUD dirasa tidak merata oleh sebagian besar informan dikarenakan adanya rangkap tugas yang tidak sesuai dengan kompetensinya. Hal tersebut sebagaimana pernyataan KA3:

*“Sebagian besar sudah ya bu sesuai dengan kompetensinya, hanya ada beberapa PJ yg belum sesuai dgn kompetensinya dan sudah dimasukkan dalam Renbut SDM puskesmas”*

Pernyataan tersebut didukung oleh Pejabat pengelola keuangan di Puskesmas sebagaimana berikut:

*“Alhamdulillah sudah bu, tapi ya saya rasa perlu diberikan pelatihan sesuai dengan tupoksinya, mohon untuk diberikan bu hehehe barangkali ada pelatihan-pelatihan ngoten”*

Dalam hal perencanaan pembiayaan kesehatan bertujuan untuk merumuskan dan melaksanakan kegiatan dimasa mendatang yaitu untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam penyusunan anggaran hampir semua informan di Puskesmas BLUD mengacu pada realisasi pendapatan tahun sebelumnya dan SILPA yang digunakan untuk menyusun anggaran. Hampir semua Puskesmas BLUD sudah sesuai dalam menentukan prioritas program dan kegiatan, namun demikian masih ada puskesmas yang salah dalam menentukan kode rekening kegiatan.

## PROSES

Dalam mendukung implementasi Puskesmas BLUD diperlukan regulasi yang mendukung seperti halnya tentang remunerasi, tarif dan beberapa regulasi lain seperti Renstra, SPM dan Tata Kelola yang ditetapkan oleh Kepala Daerah. Meskipun demikian masih terdapat regulasi yang belum disahkan yaitu terkait Perbub tarif dan SDM. Hal tersebut sebagaimana pernyataan KA3:

*“Ada Regulasi pemanfaatan dana kapitasi dan nonkapitasi BLUD yg masih belum sempurna sama ada Regulasi tarif BLUD”*

Pernyataan tersebut didukung oleh KA16 sebagaimana berikut:

*“Emm yg saya tahu ada Perbup penetapan puskesmas BLUD. Perbup pemanfaatan pendapatan BLUD terus Yang kurang terkait Perbup tarif, Perbup terkait SDM”*

Selain Perbub tarif regulasi yang mengatur tentang fleksibilitas Puskesmas dalam pengelolaan SDM juga diperlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dan peningkatan sumber daya lainnya. Selain itu upaya monitoring juga diperlukan dalam pelaksanaan evaluasi BLUD. Sebagian besar informan mengaku telah melaksanakan kegiatan monitoring setiap bulannya melalui mini lokakarya bulanan. Meskipun demikian pelaksanaan monitoring di Puskesmas BLUD tergolong masih minim. Hal tersebut dapat diketahui dari penyerapan anggaran maupun realisasi pendapatan yang cenderung masih tidak sesuai dengan perencanaan sebelumnya. Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik selaku Fasilitator Puskesmas BLUD di Kabupaten Gresik juga melaksanakan kegiatan monitoring setiap bulannya. Sedangkan fungsi monitoring eksternal oleh BPKAD memiliki kecenderungan kurang efektif. Seperti halnya pernyataan KA 4 berikut ini:

*“Monitoring seringnya dari Dinkes itu dok. Kapan hari itu kalo ndak salah baru ada desk juga terkait pelaksanaan BLUD di Puskesmas. .... Tapi sejauh ini sama Dinkes saja, kalo BPPKAD masih belum pernah”*

Adanya fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan dan non keuangan tidak menjadikan suatu organisasi bebas tanpa aturan. Berdasarkan Permendagri 79 Tahun 2018 tentang BLUD

disebutkan bahwa BLUD merupakan bagian dari kekayaan daerah yang pengelolaan keuangannya tidak dapat dipisahkan dari pemerintah daerah dan unit pelaksana teknis Dinas/badan daerah diwajibkan untuk menjalankan bisnis yang sehat dan berdampak pada peningkatan pelayanan yang artinya meningkat pula pendapatan. Puskesmas BLUD memiliki fleksibilitas dalam hal pengelolaan keuangan seperti halnya pergeseran anggaran yang dilakukan tiap tiga bulan sekali. Pentingnya fleksibilitas terutama dalam hal pergeseran anggaran membuat puskesmas tidak perlu menunggu waktu perubahan anggaran belanja daerah (PAPBD) yang hanya dilakukan satu tahun satu kali. Hal tersebut seperti halnya yang disampaikan oleh SK selaku PPK 3 berikut ini:

*“Setuju sekali bu ada BLUD, mendukung. Karena kan selama ini kita sering kesulitan belanja karena kurang fleksibel perubahan menunggu PAK terlalu lama sehingga menimbulkan SILPA”*

Hingga saat ini puskesmas yang mengimplementasikan BLUD masih belum dapat menerapkan fleksibilitas dalam pengelolaan SDM. Hal tersebut tidak sesuai dengan Permendagri No. 79 tentang Badan Layanan Umum Daerah pasal 3 ayat (5) yaitu BLUD dapat mengangkat Pejabat Pengelola dan pegawai selain sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dari profesional lainnya. Pengangkatan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) sesuai dengan kebutuhan, profesionalitas, kemampuan, keuangan dan berdasarkan prinsip efisiensi, ekonomis dan produktif dalam meningkatkan pelayanan. Meskipun demikian, hingga saat ini masih belum pernah dilakukan perekrutan pegawai di Puskesmas yang menerapkan BLUD sekalipun terdapat kebutuhan pegawai. Puskesmas melakukan koordinasi dengan Dinas Kesehatan untuk memenuhi kebutuhan pegawai. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh pernyataan HR terkait pemenuhan tenaga kesehatan di Puskesmas:

*“Nggih, begini bu.. kan terkait sama kebijakan yang Perbub ee.. tahun 2018 itu nggih bu. Jadi kalau kami membantu Puskesmas terkait pemenuhan SDM karena belum ada Perbub yang mengatur juga tentang gimana fleksibilitasnya SDM di Puskesmas BLUD. Kalo ada yang kurang disana (puskesmas) ya kita bantu ambilkan dari puskesmas lainnya yang lebih. Sementara Ngoten bu..”*

Perlunya kebijakan dari pemerintah yang mengatur terkait pemenuhan SDM atau kebutuhan pegawai di Puskesmas BLUD diperlukan, mengingat implementasi Badan Layanan Umum Daerah tidak hanya terbatas pada fleksibilitas pengelolaan keuangan melainkan juga termasuk dalam pengelolaan non keuangan seperti halnya perekrutan pegawai. Pengelolaan Investasi Implementasi pengelolaan investasi di Puskesmas masih tergolong minim dilakukan. Semua Puskesmas BLUD di Kabupaten Gresik belum pernah melakukan pengelolaan investasi. Selain itu hingga saat ini masih belum adanya kebijakan terkait pengelolaan investasi di Kabupaten Gresik. Dinas Kesehatan sebagai fasilitator segera memfasilitasi kebijakan terkait pengelolaan investasi BLUD di Kabupaten Gresik

## **OUTPUT**

Kepuasan pasien, berdasarkan hasil survei kepuasan pasien pada Puskesmas BLUD di Kabupaten Gresik tergolong baik. Adapun terdapat 9 (Sembilan) Puskesmas (52,94%) yang merasa sangat puas dengan pelayanan Puskesmas BLUD di Kabupaten Gresik. Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya.

## **PEMBAHASAN**

### **INPUT (SDM)**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengetahuan informan terkait Badan Layanan Umum Daerah tergolong cukup memadai. Hampir semua informan mengetahui mengenai fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan dan tata kelola BLUD. Namun demikian pengetahuan

informan terkait BLUD hanya terbatas pada fleksibilitas pengelolaan anggaran terkait dengan pengerseran anggaran. Menurut Matutina (2001) Kualitas SDM yang baik sangat diperlukan dimana pegawai yang berkualitas yaitu pegawai yang memiliki pengetahuan knowledge, keterampilan skill, dan abilities dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, sehingga akan berimplikasi terhadap peningkatan kinerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wicaksono, 2011) dan (Noor, 2015) yang mengungkapkan hasil bahwa kualitas SDM memiliki arah pengaruh positif terhadap kinerja puskesmas BLUD. Refreshing atau update informasi terkait pengetahuan tentang BLUD diperlukan melalui upaya pendidikan dan pelatihan SDM guna meningkatkan kinerja pelayanan.

Menurut Tarwaka (2011) beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dengan adanya perubahan status puskesmas menjadi BLUD maka beban kerja petugas pun menjadi bertambah. Perubahan status menjadi Puskesmas BLUD, sumber daya manusia atau tenaga kesehatan di Puskesmas banyak yang merangkap pekerjaan. Mereka menganggap dengan perubahan status BLUD maka terdapat penambahan tugas karena Puskesmas juga dituntut kemandirian dalam pengelolaan keuangan dan lainnya. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan (Gustani, 2019). Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja hal tersebut menunjukkan apabila beban kerja meningkat maka kepuasan kerja menurun, dan sebaliknya. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Stres kerja meningkat maka kepuasan kerja menurun, dan sebaliknya. Hal tersebut perlu mendapat perhatian pada puskesmas yang telah menerapkan BLUD. Diperlukan analisis jabatan dan kebutuhan pegawai sehingga beban kerja pegawai di puskesmas dapat berkurang. Perencanaan dan Pembiayaan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Puskesmas BLUD dalam menerapkan perencanaan anggaran sudah disusun berdasarkan prioritas kebutuhan. Meskipun demikian dalam prakteknya, penyerapan anggaran masih tergolong kurang. Aspek perencanaan yang tidak matang dalam penentuan anggaran akan berdampak pada tidak berjalannya program kerja yang baik, hal ini dikarenakan tidak selarasnya antara perencanaan anggaran dan program kerja yang akan dilaksanakan sehingga menjadi salah satu faktor penyebab minimnya penyerapan anggaran. Hal tersebut sejalan dengan Septianova (2013) menyatakan perencanaan anggaran yang tidak matang juga akan mengakibatkan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) perlu direvisi. Revisi DPA menyebabkan jadwal kegiatan harus diubah, sehingga waktu pelaksanaannya menjadi mundur. Kegiatan dan program juga belum dapat dilaksanakan sampai persetujuan atas revisi DPA disahkan (Yumiati, dkk, 2016).

## **REGULASI**

Dalam mendukung implementasi Puskesmas BLUD diperlukan regulasi yang mendukung seperti halnya tentang remunerasi, tarif dan beberapa regulasi lain seperti Renstra, SPM dan Tata Kelola yang ditetapkan oleh Kepala Daerah. Meskipun demikian masih terdapat regulasi yang belum disahkan yaitu terkait Perbub tarif dan SDM. Regulasi yang mendukung fleksibilitas keuangan maupun non keuangan sebaiknya segera disusun dan disahkan oleh Kepala Daerah seperti halnya regulasi terkait tarif pelayanan, utang piutang, pengelolaan investasi dan perekrutan atau pengelolaan SDM. Dinas Kesehatan membantu puskesmas untuk memfasilitasi penyusunan regulasi terkait BLUD di Puskesmas. Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik merupakan instansi pemerintah daerah kabupaten dalam bidang kesehatan yang memiliki tanggung jawab dalam monitoring dan evaluasi kinerja puskesmas BLUD Kabupaten Gresik. Penilaian kinerja puskesmas adalah suatu proses yang obyektif dan sistematis dalam

mengumpulkan, menganalisis dan menggunakan informasi untuk menentukan seberapa efektif dan efisien pelayanan puskesmas disediakan, serta sasaran yang dicapai sebagai penilaian hasil kerja/prestasi puskesmas.

Berdasarkan hasil penelitian disebutkan bahwa pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja puskesmas tergolong masih kurang. Hal tersebut terlihat dari rendahnya penyerapan anggaran dan pendapatan yang tidak mencapai target. Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik dapat melakukan pendampingan dan monitoring mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan kegiatan

## **BLUD**

### **Fleksibilitas dalam pengelolaan BLUD**

Dengan adanya fleksibilitas pengelolaan keuangan, kegiatan belanja di puskesmas diharapkan dapat terlaksana sesuai dengan target dan kebutuhan puskesmas. Meskipun demikian, hingga saat ini masih belum tersedianya regulasi terkait Pedoman Pengelolaan Keuangan di Puskesmas yang berstatus Badan Layanan Umum Daerah. Pola Anggaran Fleksibel adalah pola anggaran yang belanjanya dapat bertambah atau berkurang dari yang dianggarkan sepanjang pendapatan terkait bertambah atau berkurang setidaknya proporsional. Fleksibilitas terkait badan layanan umum daerah (BLUD) tidak hanya terbatas pada fleksibilitas pengelolaan keuangan. Puskesmas yang menerapkan badan layanan umum daerah juga dapat melakukan utang dan piutang. Namun hingga saat ini semua puskesmas belum pernah melakukan utang maupun piutang. Puskesmas yang mengimplementasikan badan layanan umum daerah dapat melakukan utang dan piutang dalam rangka memenuhi kebutuhan operasional di Puskesmas. Pemerintah Daerah selaku regulator diharapkan untuk dapat segera membuat kebijakan terkait utang piutang yang dapat dilakukan oleh Puskesmas BLUD sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pengelolaan Badan Layanan Umum.

Puskesmas yang menerapkan badan layanan umum daerah selain memiliki fleksibilitas pengelolaan keuangan, juga memiliki keleluasaan dalam hal pengelolaan non keuangan seperti halnya fleksibilitas dalam pengelolaan SDM. Hingga saat ini puskesmas yang mengimplementasikan BLUD masih belum dapat menerapkan fleksibilitas dalam pengelolaan SDM. Hal tersebut tidak sesuai dengan Permendagri No. 79 tentang Badan Layanan Umum Daerah pasal 3 ayat (5) yaitu BLUD dapat mengangkat Pejabat Pengelola dan pegawai selain sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dari profesional lainnya. Pengangkatan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) sesuai dengan kebutuhan, profesionalitas, kemampuan, keuangan dan berdasarkan prinsip efisiensi, ekonomis dan produktif dalam meningkatkan pelayanan.

### **Pengelolaan Investasi**

Berdasarkan hasil penelitian diatas, hingga saat ini manajemen pengelolaan investasi di Puskesmas masih belum diterapkan. Hal tersebut dikarenakan tidak adanya regulasi yang mengatur pengelolaan investasi. Selain investasi, puskesmas juga dapat melakukan kerjasama dengan berbagai pihak dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dan nantinya juga dapat meningkatkan pendapatan puskesmas. Saat ini berbagai inovasi mulai dikembangkan oleh Puskesmas, hanya saja belum ada regulasi khusus yang mengatur pengelolaan kerjasama. Dalam rangka implementasi puskesmas BLUD diperlukan beberapa regulasi yang mengatur tentang terkait pengelolaan investasi dan kerja sama Puskesmas BLUD. Dinas Kesehatan dapat memfasilitasi puskesmas dalam rangka penyusunan regulasi terkait BLUD di Puskesmas

## **OUTPUT**

### **Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian pada Puskesmas BLUD di Kabupaten Gresik Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, dalam hal akurasi pelayanan, informasi dan penjelasan terhadap pelayanan dan tindakan medis yang diberikan, serta kesesuaian jadwal pelayanan. Selain itu pasien juga menyatakan puas terhadap pelayanan yang diperoleh, baik dari segi ketanggapan dan pelayanan yang diberikan. Penilaian pada dimensi mutu pelayanan ketiga, yaitu kepastian (assurance). Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari segi keamanan dan kenyamanan saat berobat dan ketanggapan dari petugas kesehatan.

Meskipun demikian pada penilaian dimensi mutu layanan kelima, yaitu berwujud (tangible) nilai yang diperoleh cukup rendah karena cukup banyak responden yang menjawab tidak puas terhadap kondisi ruang tunggu di puskesmas. Hal ini juga dipengaruhi oleh faktor fisik dan tatanan puskesmas yang terbatas sehingga beberapa pasien harus berdiri sambil menunggu gilirannya untuk diperiksa. Peningkatan kualitas sarana prasarana terutama pada ruang tunggu pasien diperlukan dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien

## **SIMPULAN**

Pengetahuan, sikap dan beban kerja informan pada Puskesmas BLUD tergolong cukup. Selain itu dengan adanya perubahan status puskesmas menjadi BLUD maka beban kerja para tenaga kesehatan juga bertambah. Seluruh informan memiliki sikap dan komitmen yang baik dalam implementasi BLUD Puskesmas

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Jacobalis S. Basic issues related to quantity and quality of health care, and quality assurance in Indonesia. *Aust Clin Rev.* 1989;9(3-4):149-54. PMID: 2486044
- Kementerian Kesehatan. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan No. 43. Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)
- Kementerian Dalam Negeri. (2018). Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah
- Kurniawan, M.F., dkk. (2014). Analisis Bottom-Up Pembiayaan Kesehatan di Puskesmas di Provinsi Jawa Timur dan Nusa Tenggara Timur. In *Indonesia Health Economic Association Conference*. Bandung
- Korneles, dkk. (2019). Penilaian Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Setelah Pelaksanaan Pola Pengelolaan Keuangan BLUD Pada Rumah Sakit Umum Daerah Liun Kendage Tahuna.
- Lestari, T. (2018). Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan di Puskesmas melalui Pendekatan Manajemen Sumberdaya Manusia Kesehatan. *Jurnal Kajian. Vol 23, No 3 (2018)*
- Makara, N., dkk. (2017). Implementasi PPK-BLUD Puskesmas (Studi Kasus di UPTD Pelayan Kesehatan Katapang). *Jurnal Inspirasi Volume 8 No. 1 Maret 2017: 25-36*
- Nurdianty dan Sudrajat. (2021). Pengaruh Pengalaman Pasien Dan Citra Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batujaya Karawang The Effect Of Patient Experience And Image Of Puskesmas On Patient Satisfaction In Puskesmas Batujaya Karawang. *Journal of Economic, Business and Accounting Volume 4 Nomor 2, Juni 2021 e-ISSN : 2597-5234 665*

- Nohistra, R dan Warseno, (2018) *Gambaran Perilaku Hidup Bersih Dan Sehat Rumah Tangga Di Dusun Bedog Sleman Yogyakarta*. Post-Doctoral thesis, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- Setyowati. (2010). Grounded Theory Sebagai Pilihan Metode Riset Kualitatif Keperawatan. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, Vol 13 No.2, Juli 2010; Hal 119-123
- Sokang YA, dkk. (2019). *Jakartans' Perceptions of Health Care Services*. *Front Public Health*. 2019 Sep 26;7:277.
- Sri Juliani\* , Nuriah Arma. 2018. Hubungan Pengetahuan, Sikap, Dan Dukungan Tenaga Kesehatan Dengan Keberhasilan Asi Eksklusif di Wilayah Kerja Puskesmas Darussalam Kecamatan Medan Petisah. *Jurnal Bidan Komunitas*. EDISI SEPTEMBER 2018 Vol. 1 No. 3 Hal. 115-124 I e-ISSN 2614-7874
- Wahab, S. A. (2021). Analisis kebijakan: dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik. Bumi Aksara.