**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan mendasar yang dibutuhkan manusia. Kualitas kesehatan masyarakat sangat didukung oleh peran serta pemerintah dalam menyediakan layanan kesehatan yang baik dan terjangkau untuk seluruh kalangan. Adanya desentralisasi menumbuhkan kreativitas daerah untuk membangun daerah masing-masing. Desentralisasi kesehatan secara prinsip menyerahkan urusan kesehatan ke pemerintah daerah, namun dikhawatirkan, terdapat *gap* antara kebijakan tertulis dari pemerintah pusat dan implementasinya oleh Pemda. Terkadang, kebijakan kesehatan digunakan sebagai alat strategis dalam politik tanpa disertai kemampuan dalam menjalankannya. Sehingga, masyarakat terutama kalangan menengah ke bawah menjadi pihak yang paling dirugikan.

Berbagai tuntutan masyarakat tentang pelayanan yang cepat hingga biaya kesehatan yang murah diharapkan mampu direaslisasikan pemerintah atas program-program kinerjanya, maka dengan ini tugas dan tanggung jawab yang harus dijalankan rumah sakit milik pemerintah semakin banyak. Termasuk kesiapan dalam menghadapi evaluasi atas kinerja yang telah dilaksanakan. Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peranan penting yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan yang berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar, atau kesehatan rujukan dan upaya kesehatan penunjang.

Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan prima rumah sakit. Upaya dalam mewujudkan kinerja pelayanan publik yang prima di lingkungan unit kerja rumah sakit yang terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya, maka manajemen rumah sakit perlu memiliki dan menerapkan prosedur kerja yang standar. Artinya ada sejumlah kriteria standar yang harus dipatuhi unit kerja rumah sakit dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya. Standar kinerja ini sekaligus dapat untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal mupun eksternal. Standar internal yang bersifat prosedural inilah yang disebut dengan Prosedur Operasional Standar atau dalam istilah yang lebih popular *Standard Operating Procedures* (SOP).

Prosedur Operasional Standar adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instasi pemerintah termasuk rumah sakit milik pemerintah berdasarkan indikator indikator teknis, administrasif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Pelaksanaan SOP dapat dimonitor secara internal maupun eksternal dan SOP dievaluasi secara berkala sekurang-kurangnya satu kali dalam satu tahun dengan materi evaluasi mencakup aspek efisiensi dan efektivitas SOP. Perubahan SOP dapat dilakukan apabila terjadi perubahan kebijakan pemerintah atau SOP dipandang sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan masyarakat. Perubahan SOP dilakukan melalui proses penyusunan SOP baru sesuai tata cara yang telah ditetapkan.

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Hasan Sadikin Bandung merupakan rumah sakit milik pemerintah sejak 1 Agustus 2012 melakukan perubahan Prosedur Operasional Standar (SOP) tentang pembayaran pasien dengan menggunakan sistem satu pintu pelayanan, berbeda dengan SOP pembayaran pasien sebelumnya, dimana pembayaran labolatoriun dan apotek berdiri sendiri. Perubahan SOP pembayaran pasien ini diharapkan selain dapat memudahkan proses pembayaran bagi pasien juga dapat meningkatkan kinerja rumah sakit secara keseluruhan.

Perumusan SOP tentang pembayaran pasien yang dilakukan oleh manajemen Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung ini menjadi relevan karena sebagai tolok ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja rumah sakit dalam melaksanakan program kerjanya. Umar (2007:36) menyebutkan bahwa penilaian kinerja atau evaluasi kinerja dapat didefinisikan sebagai suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih diantara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh.

Penilaian kinerja yang dilakukan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung saat ini merupakan salah satu tolok ukur untuk menentukan mutu pelayanan yang diberikannya. Banyak aspek atau metode yang digunakan untuk penilaian kinerja suatu organisasi dan salah satunya dapat ditinjau dari perspektif keuangan, mengingat rumah sakit merupakan institusi yang padat modal, baik dari segi teknologi maupun tenaga kerja sehingga pengelolaan rumah sakit tidak bisa sebagai unit sosial saja, tetapi juga dari segi ekonomi harus diperhitungkan.

Kinerja keuangan RSUP. Dr Hasan Sadikin Bandung berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja tahun anggaran 2012 menunjukkan hasil yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa rasio keuangan yang digunakan sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.1 dibawah ini :

**Tabel 1.1**

**Rasio Keuangan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung**

**Tahun 2012**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Uraian** | **Tahun 2011** | **Tahun 2012** |
| *Return on Investment* | 7,70% | 14,70% |
| *Cash Ratio* | 56,48% | 65,48% |
| *Current Ratio* | 124,54% | 231,84% |
| *Total Asset Turnover* | 68,34% | 78,55% |
| *Cost Recovery Rate* | 102,6% | 99,4% |

 Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa rasio-rasio keuangan RSUP. Dr Hasan Sadikin Bandung dalam dua tahun terakhir menunjukkan peningkatan, kecuali untuk *cost recovery rate* yang justru mengalami penurunan. Rasio ini menunjukkan seberapa jauh pendapatan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung untuk menutupi seluruh biaya produksinya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2007 menjelaskan tentang evaluasi dan penilaian kinerja dari aspek keuangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 127 ayat 1, dapat diukur berdasarkan tingkat kemampuan rumah sakit dalam memperoleh hasil usaha atau hasil kerja dari layanan yang diberikan.

Hasil evaluasi kinerja keuangan RSUP.Dr Hasan Sadikin Bandung tahun 2012 menunjukkan bahwa seluruh pendapatan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung masih lebih kecil bila dibandingkan dengan seluruh pembiayaan yang ada. *Cost recovery rate* yang lebih kecil dari 100% menunjukkan bahwa pendapatan yang ada belum mampu menutupi pembiayaan yang ada. Belum optimalnya *cost recovery rate* patut diduga akibat dari piutang pelayanan yang masih tinggi dan terus meningkat.

**Tabel 1.2**

**Data Piutang Pelayanan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung**

**Tahun 2012**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tahun** | **Piutang Pelayanan****(Rp)** | **Pendapatan Pelayanan****(Rp)** | ***%* Piutang** |
| 2011 | 85.502.198.322 | 445.289.290.823 | 19,20 |
| 2012 | 117.214.841.429 | 561.788.611.722 | 20,86 |

 Sumber : Laporan Keuangan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Tabel 1.2 memperlihatkan bahwa persentase piutang pelayanan terhadap total pendapatan pelayanan mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan adanya pendapatan yang tidak langsung diterima oleh rumah sakit untuk mendukung operasional rumah sakit tetapi ditangguhkan sesuai waktu pembayaran yang telah ditetapkan. Padahal pendapatan yang bukan dalam bentuk piutang bisa dipergunakan untuk peningkatan optimalisasi pelayanan rumah sakit agar jumlah keluhan masyarakat setiap tahunnya dapat berkurang.

Kondisi ini tentunya mengundang pertanyaan tentang efektivitas dari implementasi *Standard Operating Procedures* (SOP) pembayaran pasien, padahal SOP pembayaran yang telah dimplementasikan dianggap ideal, karena menggunakan sistem pelayanan satu pintu. Salah satu cara untuk mengetahui efektivitas dari *Standard Operating Procedures* (SOP) pembayaran pasien yang dilakukan telah berjalan baik atau belum, dapat dilakukan dengan mengevaluasi kegiatan SOP pembayaran pasien. Evaluasi ini dapat menjadi bentuk kontrol manajemen terhadap pelaksanaan SOP pembayaran pasien dalam upaya meningkatkan kinerja keuangan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Berdasarkan latar belakang dan analisis terhadap kondisi objektif tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan evaluasi *Standard Operating Procedures* (SOP) pembayaran pasien, mengingat RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sampai saat belum pernah melakukan evaluasi SOP dalam jangka pendek sejak diterapkannya SOP pembayaran pasien tahun 2012. Judul penelitian yang diajukan adalah : “**Evaluasi *Standard Operating Procedures* (SOP) Pembayaran dalam Upaya Peningkatan Kinerja Keuangan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung”.**

* 1. **Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

## 1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya, maka pokok permasalahannya dapat identifikasikan sebagai berikut :

1. *Standard Operating Procedures* atau Prosedur Operasional Standar dapat menjadi pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja suatu instasi berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasif dan prosedural sesuai dengan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. RSUP) Dr. Hasan Sadikin Bandung sejak 1 Agustus 2012 melakukan perubahan *Standard Operating Procedures* (SOP) tentang pembayaran pasien dengan menggunakan sistem satu pintu pelayanan. Perubahan SOP pembayaran ini diharapkan selain dapat memudahkan proses pembayaran bagi pasien juga dapat meningkatkan kinerja rumah sakit.
2. *Standard Operating Procedures* (SOP) pembayaran pasien yang baru dan telah dimplementasikan dianggap sudah ideal karena menggunakan sistem pelayanan satu pintu, namun masih kurang optimal mengingat kinerja keuangan dilihat dari aspek *cost recovery rate* yang masih rendah
3. *Cost recovery rate* yang masih rendah bahkan cenderung menurun. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pendapatan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung masih lebih kecil bila dibandingkan dengan seluruh pembiayaan yang ada.
4. Pencapaian *cost recovery rate* yang masih rendah dan belum sesuai dengan harapan manajemen yang tertuang dalam *business plan* RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung tahun 2012 bahwa evaluasi kinerja keuangan didalam peta target strategi dapat mencapai target *cost recovery rate* sebesar 100% yakni pendapatan dapat menutupi pembiayaan yang ada.
5. Evaluasi dapat menjadi bentuk kontrol manajemen terhadap pelaksanaan SOP pembayaran pasien dalam upaya meningkatkan kinerja keuangan, mengingat RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sampai saat belum pernah melakukan evaluasi SOP dalam jangka pendek sejak diterapkannya SOP pembayaran pasien tahun 2012.

**1.2.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi *Standard Operating Procedures* (SOP) Pembayaran di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
2. Bagaimana penilaian kinerja keuangan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
3. Bagaimana hasil evaluasi *Standard Operating Procedures* (SOP) pembayaran dalam upaya peningkatan kinerja keuangan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung
	1. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka dapat diketahui bahwa tujuan penelitian adalah untuk mengkaji dan mengetahui :

1. Evaluasi *Standard Operating Procedures* (SOP) Pembayaran di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
2. Penilaian kinerja keuangan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
3. Hasil evaluasi *Standard Operating Procedures* (SOP) pembayaran dalam upaya peningkatan kinerja keuangan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung
	1. **Manfaat Penelitian**

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu :

* + 1. **Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan konseptual bagi pengembangan ilmu dan penelitian dalam bidang disiplin ilmu Manajemen Keuangan khususnya mengenai evaluasi SOP pembayaran dan kinerja keuangan organisasi sehingga dapat memberikan masukan bagi peneliti dalam mengembangkan wawasan Manajemen Keuangan.

**1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung untuk dapat mengetahui efektivitas dari pelaksanaan SOP pembayaran pasien agar dapat mengoptimalkan kinerja keuangan. Hasil evaluasi tersebut, diharapkan dapat memberikan rekomendasi pada RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung untuk mendapatkan SOP pembayaran pasien yang ideal.

.