

PENERAPAN PRINSIP GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSU ANUTAPURA PALU

GOOD CORPORATE GOVERNANCE PRINCIPLES ANALYSIS TO PATIENT SATISFACTION IN RSU ANUTAPURA PALU

Reny Arniwati Lamadjido¹, Darmawansyah², Noer Bahry Noor³

¹RSU Anutapura, Palu

²Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Unhas

³Bagian Manajemen Rumah Sakit, FKM Unhas

ABSTRACT

The Bed Occupancy Rate (BOR) was 70.%, in 2009; the BOR was slightly increased by 81.9% in 2010, 85.4% in 2011, and 80% 2012. Based on the Survey on the Evaluation of Satisfaction Index community (IKM) and community Complaints Index (HDI) in 2012, it was found that 13.3% of the community complained about transparency, 40% complained about accountability, 33.4% complained about justice, and the remaining 13.3% complained about participation. This study aimed to analyze the implementation of Good Corporate Governance principles with patient satisfaction in the hospital of Palu Anutapura in 2013. This kind of research was a quantitative study of cross-shopping approach (cross-sectional). The sample was 178 hospitalized patients. Data acquisition is carried out using a questionnaire. The data were analyzed using Chi Square test and logistic regression test at $\alpha < 5\%$. The results showed that there was a relationship between Transparency with patient satisfaction with the $t\text{-hit} = 1,796 > 1,286$. There was a relationship between Accountability with patient satisfaction with the $t\text{-hit} = 4,157 > 1,286$. There was a relationship between Participation with patient satisfaction (the $t\text{-hit} = 1,735 > 1,286$). There was a relationship between Justice with patient satisfaction (the $t\text{-hit} = 1,750 > 1,286$). The conclusion showed that accountability was the most influential variables on patient satisfaction with the $P = 0.000$ and $r = 0.437$.

Keywords: Good Corporate Governance, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Terwujudnya keadaan sehat merupakan kehendak semua pihak, tidak hanya orang per orang atau keluarga, akan tetapi juga oleh kelompok dan bahkan oleh seluruh anggota masyarakat. Adapun yang dimaksudkan dengan kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Menkes RI, 2009).

Berdasarkan data yang diperoleh dari rekam medis, tingkat hunian atau pemanfaatan tempat tidur di RSU Anutapura Palu selama beberapa tahun terakhir mengalami peningkatan. Angka penggunaan tempat tidur atau BOR (*Bed Occupancy Rate*) pada tahun 2009 sebesar 70,2 %, tahun 2010 sebesar 81,9%, tahun 2011 sebesar 85,4%, dan pada tahun 2012 sebesar 80% (Profil RSU Anutapura Palu, 2012).

Penelitian dilakukan oleh Supardi (2010) diperoleh bahwa indikator keberhasilan dari pelayanan kesehatan dapat dilihat dari hasil cakupan pelayanan pengobatan dan jumlah kasus yang mampu ditangani serta kepuasan pasien.

Sejalan dengan hal-hal di atas maka rumah sakit Anutapura dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya melalui peningkatan kepuasan pasien, dan selalu berbenah diri serta menaati peraturan khususnya peraturan dan perundang-undangan yang berlaku di lingkungan rumah sakit milik pemerintah daerah Kota Palu. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan prinsip *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan pasien di RSU Anutapura Palu tahun 2013.

BAHAN DAN METODE

Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan belah lintang (*cross sectional*). Populasinya seluruh pasien rawat inap yang berada di RSUD Anutapura tahun 2013 dan sampelnya sebanyak 178 orang pasien rawat inap secara accidental sampling. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

Metode Pengumpulan Data dan Variabel Penelitian

Pengambilan data primer dan sekunder dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner dan data sekunder diperoleh dari hasil pencatatan dan telaah dokumen di RSUD Anutapura Palu Tahun 2013. Variabel independent dalam penelitian ini adalah transparansi, akuntabel, partisipasi, dan adil sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pasien.

Metode Analisis Data

Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan aplikasi *SPSS for Windows* versi 18 dengan analisis data Univariat, Bivariat dan Multivariat. Penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dengan interpretasinya.

HASIL

Transparansi terhadap Kepuasan

Tabel 1 menunjukkan bahwa transparan dengan pasien puas (73,3%) lebih banyak dibandingkan transparan dengan tidak puas (26,7%). Hasil uji statistik dengan menggunakan rumus *Chi-Square* diperoleh nilai p value = 0,000 ($P < 0,05$) yang berarti bahwa ada hubungan antara variabel transparansi dengan kepuasan pasien. Nilai OR= 3,554 menyatakan bahwa jika rumah sakit transparan dalam memberikan informasi kepada pasien maka akan berpeluang 3 kali lebih besar untuk menciptakan rasa puas pada pasien.

Tabel 1. Hubungan Transparansi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Transparansi	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value	Odds Ratio (OR)
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Tidak Transparan	35	56,5	27	43,5	62	100	0,000	3,554
Transparan	31	26,7	85	73,3	116	100		
Total	66	37,1	111	62,9	178	100		

Sumber: Data Primer Tahun 2013

Akuntabilitas terhadap Kepuasan

Tabel 2 menunjukkan bahwa akuntabel dengan pasien puas (72,2%) lebih banyak dibandingkan transparan dengan tidak puas (27,8%). Hasil uji statistik dengan menggunakan rumus *Chi-Square* diperoleh nilai p value = 0,000 ($P < 0,05$) yang berarti bahwa ada hubungan antara variabel akuntabilitas dengan kepuasan pasien. Nilai OR= 20,786 menyatakan bahwa petugas kesehatan yang memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab akan memberikan peluang 20 kali lebih besar untuk menciptakan rasa puas pasien terhadap pelayanan.

Tabel 2. Hubungan Akuntabilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Akuntabel	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value	Odds Ratio (OR)
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Tidak Akuntabel	24	88,9	3	11,1	27	100	0,000	20,786
Akuntabel	42	27,8	109	72,2	151	100		
Total	66	37,1	112	62,9	178	100		

Sumber: Data Primer Tahun 2013

Partisipasi terhadap Kepuasan

Tabel 3 menunjukkan bahwa berpartisipasi dengan pasien puas (71,8%) lebih banyak dibandingkan berpartisipasi dengan tidak puas (28,2%). Hasil uji statistik dengan menggunakan rumus *Chi-Square* diperoleh nilai p value = 0,000 ($P < 0,05$) yang berarti bahwa ada hubungan antara variabel partisipasi dengan kepuasan pasien. Nilai OR= 2,485 menyatakan bahwa rumah sakit yang sering melibatkan pasien dalam beberapa

kegiatan pelayanan termasuk dalam hal kritik dan saran akan memberikan peluang 2 kali lebih besar untuk menciptakan rasa puas pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Tabel 3. Hubungan Partisipasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Partisipasi	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value	Odds Ratio (OR)
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Tidak Berpartisipasi	37	49,3	38	50,7	75	100	0,006	2,485
Berpartisipasi	29	28,2	74	71,8	103	100		
Total	66	37,1	112	62,9	178	100		

Sumber: Data Primer Tahun 2013

Keadilan terhadap Kepuasan

Tabel 4 menunjukkan bahwa adil dengan pasien puas (72,0%) lebih banyak dibandingkan adil dengan tidak puas (28,0%). Hasil uji statistik dengan menggunakan rumus *Chi-Square* diperoleh nilai p value = 0,000 (P < 0,05) yang berarti bahwa ada hubungan antara variabel Keadilan dengan kepuasan pasien. Nilai OR= 7,439 menyatakan bahwa pelayanan yang adil terhadap pasien sesuai dengan aturan yang berlaku maka akan berpeluang 7 kali lebih besar untuk menciptakan kepuasan pada pasien.

Tabel 4. Hubungan Keadilan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Keadilan	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value	Odds Ratio (OR)
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Tidak Adil	26	74,3	9	25,7	35	100	0,000	7,439
Adil	40	28	103	72	143	100		
Total	66	37,1	112	62,9	178	100		

Sumber: Data Primer Tahun 2013

Analisis Multivariat

Tabel 5 menunjukkan pengaruh bersama variabel transparansi (X1), akuntabilitas (X2), partisipasi (X3), dan keadilan (X3) terhadap kepuasan pasien (Y) dijelaskan oleh R2 atau determinasi. Pada tabel 5 diketahui sebesar 0,263 atau 26% (R2

x 100 %), sisanya 74 % dipengaruhi oleh variabel selain variabel-variabel tersebut. Pada tabel tersebut memperlihatkan nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel sehingga berada di daerah terdapat pengaruh atau signifikan maka hipotesis nihil Ho ditolak. Artinya, variabel Transparansi, Akuntabilitas, Partisipasi, Keadilan secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan pasien RSUD Anutapura Palu.

Tabel 5. Hasil Pengujian Korelasi

GCG	Koefisien Reg.	T.Hit	T.Tab	P
Konstan	0,120	0,611	1,286	0,000
X1--Transparansi	0,129	1,796	1,286	0,074
X2--Akuntabilitas	0,437	4,157	1,286	0,000
X3—Partisipasi	0,114	1,735	1,286	0,085
X4—Keadilan	0,171	1,750	1,286	0,082
Korelasi Ganda (R)	0,513			
Koef. Determinasi (R2)	0,263			
F Test	15,468			
F Tabel	2,734			
P	0,000			

Sumber: Data Primer Tahun 2013

PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel independen berpengaruh dengan variabel dependen. Transparansi berpengaruh terhadap kepuasan Pasien dengan nilai t-hit= 1,796 > 1.286. Akuntabilitas berpengaruh terhadap kepuasan Pasien dengan nilai t-hit= 4,157 > 1.286. Partisipasi berpengaruh terhadap kepuasan Pasien dengan nilai t-hit= 1,735 > 1.286 Keadilan berpengaruh terhadap kepuasan Pasien dengan nilai t-hit= 1,750 > 1.286. Akuntabilitas merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai P =0,000 dan nilai r = 0,437. Hal ini berarti walaupun akuntabilitas merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien, namun tidak berarti variabel lain tidak memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien.

Transparansi terhadap Kepuasan

Menurut Surat Keputusan Menteri BUMN Nomor Kep 117-M-MBU/2002, transparansi yaitu keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materiil dan relevan mengenai perusahaan. Contohnya : keterbukaan dalam hal penentuan upah/gaji karyawan, keterbukaan mengenai Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) karyawan agar tidak sepihak, keterbukaan mengenai laporan keuangan perusahaan dan keadaan keuangan perusahaan.

Adanya responden yang menyatakan prinsip transparansi dengan kategori kurang baik ditunjukkan pada jawaban kurang puas terhadap pertanyaan RSU Anutapura Palu menerapkan pengelolaan pengaduan pasien dengan efektif serta memelihara data dan informasi pribadi pasien secara memadai. Transparansi diwujudkan antara lain dengan mengembangkan sistem akuntansi yang menjamin adanya laporan keuangan dan pengungkapan yang berkualitas serta proses pengambilan keputusan yang efektif dan melibatkan semua pihak. Dengan kata lain, prinsip ini menghendaki adanya keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam penyajian (disclosure) informasi yang dimiliki organisasi.

Berdasarkan hasil analisis antara prinsip transparansi dengan kepuasan pasien didapatkan informasi bahwa responden yang menyatakan puas dan transparansi berada pada kategori baik sebanyak 85 responden (73,3%). Hal tersebut menunjukkan bahwa informasi tentang tarif telah dapat diakses pasien, dan mudah memperoleh informasi tersebut dari petugas kesehatan. Sedangkan responden yang menyatakan tidak puas dan tidak transparansi berada pada kategori kurang baik sebanyak 35 responden (56,5%). Berdasarkan hasil tersebut terlihat bahwa prinsip transparansi pada Rumah Sakit Anutapura Palu masih tergolong kurang baik.

Hasil analisis dengan menggunakan uji *Chi Square* menunjukkan bahwa terdapat

hubungan antara prinsip transparansi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Anutapura Palu dengan nilai $p=0,000$.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marniati (2010) dalam penelitiannya terhadap karyawan di Bagian Adiministrasi Umum Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh yang memperoleh nilai $p=0,008$ berarti ada hubungan antara prinsip transparansi dengan kinerja karyawan.

Meskipun demikian, terdapat 27 orang responden (43,5%) yang menyatakan tidak transparan, tetapi kepuasannya berada pada kategori baik. Transparansi yang kurang baik disebabkan karena tidak semua informasi yang ada di Rumah Sakit dapat diakses oleh semua pegawai, khususnya laporan keuangan tidak disajikan secara terbuka dan akurat setiap tahun. Di samping itu, pengambilan keputusan tidak melibatkan seluruh pegawai baik lisan maupun tulisan. Karena keterbatasan informasi oleh pegawai itulah yang menyebabkan pasien tidak sepenuhnya dapat memperoleh informasi yang detail dari pegawai RS.

Adapula responden yang menyatakan transparan, tetapi tidak puas sebanyak 31 orang responden (26.7%). Pemberian informasi tentang tarif ini sangat penting, karena informasi yang diberikan membantu pasien dalam melakukan pengobatan. Apabila informasi yang diberikan tidak jelas maka pasien membutuhkan waktu lama untuk berobat. Hal ini akan menimbulkan rasa tidak puas pada pasien akan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian Surbakti (2010) pada pegawai PTPN II (Persero) Tanjung Morawa Sumatera Utara yang juga mendapatkan nilai $p=0,000$ yang menunjukkan terdapat hubungan antara prinsip transparansi dengan kinerja pegawai.

Akuntabilitas terhadap Kepuasan

Menurut UNDP (dalam LAN dan BPKP, 2000:7) dalam Tangkilisan (2005) mengatakan "*Accountability* atau *Akuntabilitas*" ,dimana para pembuat keputusan dalam pemerintahan,

sektor swasta dan masyarakat (civil society) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga stakeholders. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.

Berdasarkan hasil analisis hubungan prinsip akuntabilitas dengan kepuasan pasien didapatkan informasi bahwa responden yang menyatakan petugas rumah sakit kurang bertanggung jawab terhadap pelayanan namun sejauh ini pasien masih tetap merasa puas terhadap pelayanan, hanya 3 orang (11,1%) dari 178 responden. Sementara 109 orang (72,2%) lainnya menyatakan bahwa petugas rumah sakit sangat bertanggung jawab dengan pelayanan yang diberikan dan pasien pun merasa puas. Hal tersebut mengindikasikan bahwa petugas rumah sakit telah bertanggung jawab atas kepuasan pelayanan yang diberikannya kepada pasien. Sedangkan responden yang menyatakan tidak puas dan akuntabilitas berada pada kategori tidak baik sebanyak 24 responden (88,9%). Berdasarkan hasil tersebut terlihat bahwa prinsip akuntabilitas dalam *Good Governance* belum dilakukan secara optimal.

Hasil analisis dengan menggunakan uji *Chi Square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara prinsip akuntabilitas dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,000$. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Surbakti (2010) pada pegawai PTPN II (Persero) Tanjung Morawa Sumatera Utara yang menunjukkan bahwa nilai $p=0,000$ yang berarti terdapat hubungan antara prinsip akuntabilitas dengan kepuasan pegawai, meskipun variabel pengukurannya berbeda karena ditujukan untuk kepuasan karyawan. Hal serupa juga didapatkan oleh Marniati (2010) dalam penelitiannya terhadap karyawan di Bagian Adiministrasi Umum Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh yang memperoleh nilai $p=0,000$ berarti ada hubungan antara prinsip akuntabilitas dengan kinerja karyawan.

Meskipun demikian, terdapat 3 orang responden (11,1%) yang menyatakan akuntabilitasnya tidak baik, tetapi kepuasannya berada pada kategori puas. Mereka yang menyatakan akuntabilitas kurang baik adalah yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan kadangkala tidak sesuai dengan jadwal (waktu). Terdapat 42 orang responden (27,8%) yang menyatakan akuntabilitas baik, tetapi kepuasan pasien berada pada kategori kurang baik. Mereka yang berpendapat akuntabilitasnya baik karena menilai bahwa pelaksanaan pelayanan di RSUD Anutapura Palu terkadang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan dan meningkatkan kedisiplinan. Untuk mengetahui kepuasan pasien dapat dilihat dari prosedur pelayanan yang cepat, tidak berbelit-belit dan menghasilkan kualitas kerja yang memuaskan pasien. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara prinsip akuntabilitas dengan kepuasan pasien.

Hal ini berkaitan pula dengan hirarki kebutuhan dari Maslow (*hierarchy of needs*) diantaranya adalah penghargaan dan aktualisasi diri. Kebutuhan akan penghargaan merupakan suatu kebutuhan agar orang lain mau menghargai akan dirinya dan usaha-usaha yang dilakukannya.

Partisipasi terhadap Kepuasan

Menurut UNDP (dalam LAN dan BPKP, 2000:7) dalam Tangkilisan (2005) merumuskan "*Participation*", setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun secara intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar keabsahan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.

Hasil yang diperoleh analisis antara prinsip partisipasi dengan kepuasan pasien didapatkan informasi bahwa responden yang menyatakan puas dan partisipasi berada pada

kategori baik sebanyak 74 orang responden (71,8%). Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien merasa berhak untuk dilibatkan dalam mengawasi obat-obatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Sedangkan responden yang menyatakan tidak puas dan partisipasi berada pada kategori kurang baik sebanyak 37 orang (49,3%).

Hasil analisis dengan menggunakan uji *Chi Square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara prinsip partisipasi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Anutapura Palu dengan nilai $p=0,006$. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marniati (2010) dalam penelitiannya terhadap karyawan di Bagian Adiministrasi Umum Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh yang memperoleh nilai $p=0,015$ berarti ada hubungan antara prinsip partisipasi dengan kepuasan karyawan.

Meskipun demikian, terdapat 29 orang (28.2%) yang menyatakan partisipasinya baik, tetapi tidak puas. Pasien yang menyatakan partisipasi baik, karena mereka merasa pihak RSUD Anutapura Palu sangat peduli terhadap kenyamanan lingkungan rumah sakit. Disamping itu, setiap pasien juga merasa diberikan hak untuk mengawasi obat kadaluarsa di rumah sakit yang diberikan kepada pasien. Pasien yang tingkat kepuasannya kurang karena mereka tidak dilibatkan oleh pihak rumah sakit dalam rapat peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mengemukakan gagasannya atau diberikan kesempatan mengemukakan gagasannya, tetapi pendapatnya tidak dijadikan pertimbangan dalam mengambil sebuah kebijakan terhadap pelayanan.

Keadilan terhadap Kepuasan

Menurut Surat Keputusan Menteri BUMN Nomor Kep. 117-M-MBU/2002, kewajaran yaitu keadilan dan kesetaraan didalam memenuhi hak-hak stakeholder yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Contohnya: pemberian kesempatan promosi dan berkarir kepada semua karyawan tanpa

membeda-bedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan golongan fisik.

Hasil yang diperoleh analisis antara prinsip keadilan dengan kepuasan pasien didapatkan informasi bahwa responden yang menyatakan puas dan keadilan berada pada kategori baik sebanyak 103 orang responden (72%). Sedangkan responden yang menyatakan tidak puas dan keadilan berada pada kategori kurang baik sebanyak 26 orang responden (74,3%). Berdasarkan hasil tersebut terlihat bahwa prinsip keadilan yang merupakan salah satu prinsip dalam *Good Governance* belum dilakukan secara optimal karena tempat dilakukannya penelitian masih menerapkan pola pikir lama, sementara prinsip-prinsip *Good Governance* ini sendiri masih merupakan hal yang baru diterapkan di institusi pemerintah. Hasil analisis dengan menggunakan uji *Chi Square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara prinsip keadilan dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Anutapura Palu dengan nilai $p=0,000$. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marniati (2010) dalam penelitiannya terhadap karyawan di Bagian Adiministrasi Umum Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh yang memperoleh nilai $p=0,004$ berarti ada hubungan antara prinsip transparansi dengan kepuasan karyawan.

Demikian pula halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Zaldy (2011) di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, yang menyatakan bahwa ada hubungan bermakna antara prinsip keadilan dengan kinerja pegawai dengan nilai $p = 0,007$. Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi *Good Corporate Governance* mampu meningkatkan kinerja dan citra rumah sakit, yang dapat dilihat dari survey kepuasan pengguna yang menyatakan adanya kepuasan pelayanan yang telah diterima pengguna layanan. Dengan demikian Adanya reformasi birokrasi akan menciptakan sinergi antara *Good Governance* dan kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan menghasilkan kepuasan pengguna layanan.

Akan tetapi, terdapat 9 orang responden (25.7%) yang menyatakan keadilannya kurang baik, tetapi puas. Hal tersebut disebabkan karena pasien merasa ada perlakuan yang berbeda terhadap pasien oleh petugas kesehatan. Terdapat 40 orang responden (28%) yang menyatakan keadilannya baik, tetapi tidak puas. Keadilan baik, karena setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan, tetapi ada pasien yang tidak puas karena prosedurnya dianggap berbelit-belit terkait dengan jenis pembayaran yang dimiliki, seperti halnya bagi pengguna layanan Jamkesmas ditambah lagi dengan tingkat pengetahuan pasien yang minim mengenai prosedur pelayanan yang diterapkan, sehingga mereka terkadang merasa dipersulit dengan prosedur yang ada. Hal inilah yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Di satu sisi petugas merasa telah melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya, namun disisi lain hal tersebut menimbulkan banyaknya komplain dari pasien, sehingga sosialisasi dari bawah antar stakeholders perlu ditingkatkan. Komunikasi antara pasien dengan pihak puskesmas sebelum di rujuk ke rumah sakit juga menjadi hal yang penting dilakukan untuk meningkatkan pemahaman bagi pasien.

Kualitas pelayanan adalah efektif dan efisien dengan mengutamakan pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan secara tepat dan tidak berlebihan. Apabila harapan pasien terpenuhi dengan baik, maka pasien tersebut akan menunjukkan rasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini mendukung hasil penelitian ini yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara penerapan prinsip keadilan dengan kepuasan pasien.

Fairness merujuk adanya perlakuan yang setara (*equal*) terhadap semua pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) sesuai dengan kriteria dan proporsi yang seharusnya. Penegakan prinsip *fairness* ini terutama ditujukan terhadap pimpinan dan stakeholder

lainnya. *Fairness* juga perlu diperluas pada pola hubungan kepada *stakeholders* lainnya, misalnya pola hubungan antar karyawan. Keseimbangan hak pimpinan dan bawahan harus diperhatikan, sehingga tidak ada kelompok yang dirugikan. Demikian pula halnya dengan hak-hak dari pengguna layanan dalam hal ini pasien harus ditetapkan secara jelas dengan melibatkan sebanyak mungkin pihak-pihak yang terkait.

Analisis Multivariat

Berdasarkan hasil analisis dari semua variabel yang berhubungan dengan variabel dependen didapatkan bahwa variabel/ prinsip akuntabilitas merupakan variabel yang paling berhubungan dengan kinerja dimana nilai $P = 0,000$ dan nilai $r = 0,437$. Hal ini berarti walaupun akuntabilitas merupakan variabel yang paling berhubungan dengan kinerja, namun tidak berarti variabel lain tidak memberikan kontribusi terhadap kinerja. Ini juga memberikan pemahaman kepada kita bahwa akuntabilitas, transparansi, keadilan dan partisipasi harus digunakan secara bersamaan untuk memperbaiki kinerja. Kita juga bisa mengatakan bahwa kinerja akan baik jika keempat prinsip tersebut diterapkan secara bersamaan.

Hasil analisis multivariat menggambarkan nilai t-hitung lebih besar dari pada nilai t-tabel, sehingga dapat dikatakan bahwa keempat variabel ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zaldy (2011) di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, yang menyatakan bahwa ada hubungan bermakna antara prinsip keadilan dengan kinerja pegawai dengan nilai $p = 0,007$. Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi *Good Corporate Governance* mampu meningkatkan kinerja dan citra rumah sakit, yang dapat dilihat dari survey kepuasan pengguna yang menyatakan adanya kepuasan pelayanan yang telah diterima pengguna layanan. Dengan demikian Adanya reformasi birokrasi akan menciptakan sinergi antara *Good*

Governance dan kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan menghasilkan kepuasan pengguna layanan.

Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Ghozali (2012) yang meneliti tentang Pengaruh Elemen *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Pelaporan *Corporate Social Responsibility* (CSR) pada Sektor Perbankan di Indonesia dimana diperoleh hasil bahwa variabel yang mempengaruhi CSR pelaporan bank Indonesia adalah dewan komisaris ukuran, jumlah pertemuan komisaris, komite audit kemerdekaan, profitabilitas, dan rasio leverage.

Hasil penelitian pada variabel penelitian *Good Governance* juga dilakukan oleh Diah (2010) yang melakukan penelitian tentang Analisis Pengaruh *Earning Management* Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Peranan Praktik *Corporate Governance* sebagai Moderating Variabel pada Perusahaan yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2005 -2008 dikemukakan bahwa *Corporate Governance* berpengaruh secara signifikan terhadap nilai perusahaan dengan variabel komisaris independen dan kepemilikan institusional. Kepemilikan manajerial akan menurunkan nilai perusahaan sedangkan kualitas audit akan meningkatkan nilai perusahaan. Komisaris independen, kualitas audit dan kepemilikan institusional merupakan variabel pemoderasi antara *earnings management* dan nilai perusahaan sedangkan kepemilikan manajerial bukan merupakan variabel pemoderasi. *Earnings management* dapat diminimumkan dengan mekanisme monitoring oleh komisaris independen, kualitas audit dan institusional ownership.

Widuri (2009) yang melakukan penelitian tentang Analisis Hubungan Peranan Budaya Perusahaan Terhadap Penerapan *Good Corporate Governance* Pada PT. Aneka Tambang Tbk ditemukan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara budaya perusahaan dengan *Good Corporate Governance*, yang menunjukkan semakin kuat penerapan budaya

perusahaan, maka semakin tinggi penerapan *Good Corporate Governance*.

Penelitian lainnya seperti yang dilakukan oleh Pratiwi (2009) yang meneliti tentang Hubungan *Good Corporate Governance* terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Kota Bekasi ditemukan bahwa penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kinerja di Pemerintah kota Bekasi berhubungan secara signifikan terhadap kinerja Pemkot Bekasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Semua variabel independen berpengaruh dengan variabel dependen. Transparansi berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai $t\text{-hit} = 1,796 > 1.286$. Akuntabilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai $t\text{-hit} = 4,157 > 1.286$. Partisipasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai $t\text{-hit} = 1,735 > 1.286$. Keadilan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai $t\text{-hit} = 1,750 > 1.286$. Kesimpulannya adalah akuntabilitas merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai $P = 0,000$ dan nilai $r = 0,437$. Disarankan kepada pihak RSUD Anutapura Palu perlu lebih memperhatikan lagi dalam meningkatkan performance rumah sakit melalui peningkatan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) khususnya pada dimensi Partisipasi yang dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang lemah terhadap kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Diah. (2010). *Analisis Pengaruh Earning Management Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Peranan Praktik Corporate Governance Sebagai Moderating Variabel Pada Perusahaan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2005 -2008*
- Ghozali. (2012). *Pengaruh Elemen Good Corporate Governance (Gcg) Terhadap Pelaporan Corporate Social Responsibility (CSR) Pada Sektor Perbankan Di Indonesia*
- Marniati. (2010). *Analisis Penerapan Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kinerja Karyawan Di Bagian*

Administrasi Umum Rumah Sakit Umum Daerah DR. Zainoel Abidin Banda Aceh.

- Menkes RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia No. 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No.5063)*
- Pratiwi. (2009). *Hubungan Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Pemerintah Kota Bekasi.*
- RSU Anutapura Palu. (2012). *Profil RSU Anutapura Palu Tahun 2012.*
- Supardi. (2010). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dan Inap Puskesmas.*
- Surbakti. (2010). *Pengaruh Penerapan Prinsip – Prinsip Good Corporate Governance terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) (Studi Pada Kantor PTPN III (Persero) Tanjung Morawa)*
- Tangkilisan. (2005). *Manajemen Publik.* Jakarta : Grasindo.
- Widuri. (2009). *Analisis Hubungan Peranan Budaya Perusahaan Terhadap Penerapan Good Corporate Governance Pada Pt Aneka Tambang Tbk.*
- Zaldy. (2011). *Penerapan Good Governance pada Rumah Sakit Islam Faisal Makassar*