

HUBUNGAN PERANAN GOOD *COORPORATE GOVERNANCE* DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS OHEO KELURAHAN INOMOIYO KECAMATAN OHEO KABUPATEN KONAWE UTARA

The Relationship Of The Role Of Good Coorporate Governance With The Satisfaction Of Patients In Oheo Health Center, Linomoiyo Sub-District, Oheo District, North Konawe District

Satri Waslyanti, Yusuf Useng, Sartini Risky

Program Studi Kesehatann Masyarakat

STIKES Mandala Waluya Kendari

(waslyantisatri6@gmail.com/085396688023)

ABSTRAK

Strategi yang diperlukan dalam meningkatkan mutu pelayanan adalah melalui implementasi *Good Corporate Governance (GCG)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan peranan *Good Coorporate Governance* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara Tahun 2019. Objek pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung di Puskesmas Oheo. Pengambilan sampel menggunakan tehnik *Accidental Sampling* dengan jumlah responden sebanyak 56 orang. Metode analisis menggunakan uji Statistik yakni uji *chi square* dan uji *Phi*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan sedang antara *fairness* (kewajaran) dengan kepuasan pasien rawat jalan (X^2 hitung = 17,352, dengan nilai $\phi = 0.557$), ada hubungan lemah antara *disclosure* dan *transparency* (transparansi) dengan kepuasan pasien rawat jalan (X^2 hitung = 7,289, dengan nilai $\phi = 0.361$), ada hubungan sedang antara *accountability* (akuntabilitas) dengan kepuasan pasien rawat jalan (X^2 hitung = 13,763, dengan nilai $\phi = 0.496$) dan ada hubungan lemah antara *responsibility* (responsibilitas) dengan kepuasan pasien rawat jalan (X^2 hitung = 6,310, dengan nilai $\phi = 0.336$). Saran sebaiknya perlu adanya peningkatan terhadap penerapan prinsip – prinsip *GCG*.

Kata Kunci : Kewajaran, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, kepuasan pasien

ABSTRACT

The strategy needed to improve service quality is through the implementation of good corporate governance (GCG). This study aims to determine the relationship of the role of good corporate governance with outpatient satisfaction at the Oheo Health Center, Linomoiyo Sub-District, Oheo Sub-District, North Konawe Regency in 2019. The objects in this study were all outpatients visiting the Oheo Health Center. Sampling using accidental sampling technique with the number of respondents as many as 56 people. The analytical method uses the statistical test, the chi square test and the Phi test. The results showed that there was a moderate relationship between fairness and outpatient satisfaction (X^2 count = 17.352, with a value of $\phi = 0.557$), there was a weak relationship between disclosure and transparency (transparency) with outpatient satisfaction (X^2 count = 7.289 , with a value of $\phi = 0.361$), there is a moderate relationship between accountability (outpatient satisfaction) (X^2 count = 13.763, with a value $\phi = 0.496$) and there is a weak relationship between responsibility (responsibility) with satisfaction of outpatients (X^2 count) = 6.310, with a value of $\phi = 0.336$). Suggestions should improve the application of GCG principles.

Keywords: *Fairness, disclosure and transparency, accountability, responsibility, outpatient satisfaction*

PENDAHULUAN

Indonesia di tengah dinamika perkembangan global maupun nasional, saat ini menghadapi berbagai tantangan yang membutuhkan perhatian serius dari semua pihak. Ini terbukti dengan masih banyaknya masalah yang timbul, seperti adanya Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme (KKN) yang sulit diberantas, penegakan hukum yang sulit berjalan, monopoli dalam kegiatan ekonomi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat yang masih buruk.¹

Masalah-masalah tersebut secara langsung telah menghambat proses perkembangan Indonesia dalam upayanya mewujudkan kehidupan yang sejahtera. Sehingga jumlah pengangguran semakin meningkat, jumlah penduduk miskin bertambah, tingkat kesehatan menurun, dan bahkan telah menyebabkan munculnya konflik-konflik di berbagai daerah yang dapat mengancam persatuan dan kesatuan negara Republik Indonesia.

Good corporate governance merupakan konsep untuk meningkatkan kewajaran, transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas yang saat ini dianjurkan pada lembaga usaha. Diharapkan dengan penggunaan *corporate governance* akan ada sistem manajemen yang meningkatkan efisiensi. Pengertian efisiensi ini yaitu bagaimana cara meningkatkan hasil semaksimal mungkin. Konsep *good corporate governance* dapat diterapkan pada setiap lembaga usaha, baik lembaga usaha *profit*

maupun *non-profit* (misalnya rumah sakit/puskesmas).²

Menurut *Organization for Economic Cooperation and Development (OECD)*, *GCG* merupakan struktur yang olehnya para pemegang saham, komisaris, dan manajer menyusun tujuan – tujuan perusahaan dan sarana untuk mencapai tujuan – tujuan tersebut dan mengawasi kinerja. Menurut *Forum for Corporate Governance in Indonesia/FCGI*, tujuan dari *GCG* adalah untuk menciptakan nilai tambah perusahaan bagi semua pihak yang berkepentingan. *GCG* digunakan untuk mencegah terjadinya kesalahan perusahaan dalam menjalankan strateginya dan untuk memastikan kesalahan yang terjadi dapat segera diperbaiki sehingga hubungan semua pihak yang berkepentingan dalam perusahaan menjadi baik.³

Governance merupakan seluruh rangkaian proses pembuatan keputusan atau kebijakan dan seluruh rangkaian proses dimana keputusan itu diimplementasikan atau tidak diimplementasikan. *Good governance* adalah suatu penyelenggara manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah satu alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan political *framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha.⁴

Pelayanan kesehatan sebagai penggerak utama yang juga dianggap penting oleh semua

aktor dari unsur *good governance* dan *clean governance*. Pada pelayanan kesehatan, unsur-unsur dalam masyarakat sipil memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatar-belakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik salah satunya pelayanan kesehatan yaitu dapat mendorong praktik *good governance* dan *clean governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan kesehatan dinilai penting oleh *stakeholders*, yaitu pemerintah dan warga. Kedua, pelayanan publik salah satunya pelayanan kesehatan adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* dan *clean governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik yang salah satunya adalah pelayanan kesehatan.⁵

Data kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara periode tahun 2017 sebanyak 1.051 kunjungan dengan jumlah rata-rata perbulannya sebanyak 87 pasien, mengalami penurunan pada periode tahun 2018 sebanyak 785 kunjungan dengan rata-rata perbulannya sebanyak 65 pasien.⁶

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi masyarakat), disamping juga sebagai abdi negara. Dengan

demikian diharapkan pihak Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara sebagai pemberi pelayanan kesehatan harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa kesehatan sehingga tidak ada keluhan-keluhan dari masyarakat dan kepuasan akan terwujud yang akan berdampak pada meningkatnya kunjungan masyarakat yang berobat di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan studi analitik dengan pendekatan *cross sectional*, karena peneliti melakukan observasi atau pengukuran pada satu saat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi ada hubungan peranan *good corporate governance* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara Tahun 2019. Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 28 Mei 2019 sampai dengan 8 Juli 2019.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara periode 2018 dengan rata-rata perbulannya sebanyak 65 pasien, dan sampel yaitu 56 orang. Dalam penelitian ini, cara pengambilan sampel menggunakan metode pengambilan *accidental sampling* yaitu metode pengambilan sampel

dengan memilih siapa yang kebetulan ada/dijumpai. Analisa data dilakukan dengan menggunakan program komputerisasi IBM *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 16,0. Analisis ini digunakan untuk menguji hubungan variabel bebas dengan variabel terikat menggunakan Uji *Chi – square*.

HASIL

Distribusi responden menurut umur di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara pada tabel 1 menunjukkan bahwa dari 56 responden terbanyak adalah berumur 26-35 tahun yaitu sebanyak 37 responden (66,1%), distribusi responden menurut jenis kelamin menunjukkan bahwa dari 56 terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 32 responden (57,1%), distribusi responden menurut pendidikan menunjukkan bahwa dari 56 responden terbanyak adalah berpendidikan Tamat SD yaitu sebanyak 30 responden (53,6%), dan distribusi responden menurut pekerjaan menunjukkan bahwa dari 56 responden terbanyak adalah memiliki pekerjaan karyawan swasta yaitu sebanyak 25 responden (44,6%).

Distribusi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utaradapat terlihat pada tabel 2 menunjukkan bahwa dari 56 responden, sebagian besaryakni 38 responden (67,9%) yang tidak puas, distribusi *fairness* (kewajaran) di Puskesmas

Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara menunjukkan bahwa dari 56 responden, sebagian besar 37 responden (66,1%) yang menyatakan kurang.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	n (59)	%
Umur		
26-35 Tahun	37	66.1
36-45 Tahun	13	23.2
> 46 Tahun	6	10.7
Jumlah	56	100,0
Jenis Kelamin		
Perempuan	32	57.1
Laki-Laki	24	42.9
Jumlah	56	100,0
Pendidikan		
Tidak Sekolah	13	23.2
Tamat SD	30	53.6
Tamat SMP	6	10.7
Tamat SMA	3	5.4
Tamat Perguruan Tinggi	4	7.1
Jumlah	56	100,0
Pekerjaan		
PNS/TNI/Pensiunan	3	5.4
Pedagang	23	41.1
Swasta	5	8.9
Karyawan Swasta	25	44.6
Jumlah	56	100,0

Sumber: Data Primer, Diolah 2019

Distribusi *disclosure* dan *transparency* (transparansi) di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utaradapat terlihat pada tabel 2 menunjukkan bahwa dari 56 responden, sebagian besaryakni 41 responden (73,2%) yang menyatakan kurang. distribusi *accountability* (akuntabilitas) di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utaramenunjukkan bahwa dari 56 responden, sebagian besaryakni 40 responden (71,4%) yang menyatakan kurang.

Tabel 2. Analisis Univariat Variabel Penelitian

Variabel	n (59)	%
Kepuasan Pasien Rawat Jalan		
Puas	18	32.1
Tidak Puas	38	67.9
Jumlah	56	100,0
Fairness (Kewajaran)		
Cukup	19	33.9
Kurang	37	66.1
Jumlah	56	100,0
Disclosure dan Transparency (Transparansi)		
Cukup	15	26.8
Kurang	41	73.2
Jumlah	56	100,0
Accountability (Akuntabilitas)		
Cukup	16	28.6
Kurang	40	71.4
Jumlah	56	100,0
Responsibility (Responsibilitas)		
Cukup	21	37.5
Kurang	35	62.5
Jumlah	56	100,0

Sumber: Data Primer, 2019

Distribusi hubungan *fairness* (kewajaran) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara dapat terlihat pada tabel 3 menunjukkan bahwa dari 56 responden, terdapat 19 responden (33,9%) yang menyatakan *fairness* (kewajaran) cukup dan 37 responden (66,1%) kurang. Dari 19 responden (33,9%) yang menyatakan *fairness* (kewajaran) cukup terdapat 13 responden (23,2%) yang puas dan 6 responden (10,7%) yang tidak puas. Hasil uji statistik di peroleh nilai X^2 hitung = 17,352 dan X^2 tabel = 3,841. Karena nilai X^2 hitung (17,352) > X^2 tabel (3,841) dengan $\phi = 0.557$ maka dapat

disimpulkan ada hubungan sedang antara *fairness* (kewajaran) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara.

Distribusi hubungan *disclosure* dan *transparency* (transparansi) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara dapat terlihat pada tabel 3 menunjukkan bahwa 56 responden terdapat 15 responden (26,7%) yang menyatakan *disclosure* dan *transparency* (transparansi) cukup dan 41 responden (73,2%) kurang. Dari 15 responden (26,7%) yang menyatakan *disclosure* dan *transparency* (transparansi) cukup terdapat 9 responden (16,1%) yang puas dan 6 responden (10,7%) yang tidak puas. Hasil uji statistik di peroleh nilai X^2 hitung = 7,289 dan X^2 tabel = 3,841. Karena nilai X^2 hitung (7,289) > X^2 tabel (3,841) dengan $\phi = 0.361$ maka dapat disimpulkan ada hubungan lemah antara *disclosure* dan *transparency* (transparansi) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara.

Distribusi hubungan *accountability* (akuntabilitas) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara dapat terlihat pada tabel 3 menunjukkan bahwa 56 responden terdapat 16 responden (28,6%) yang menyatakan *accountability* (akuntabilitas)

cukup dan 40 responden (71,4%) kurang. Dari 16 responden (28,6%) yang menyatakan *accountability* (akuntabilitas) cukup terdapat 11 responden (19,6%) yang puas dan 5 responden (8,9%) yang tidak puas. Hasil uji statistik di peroleh nilai X^2 hitung = 13,763 dan X^2 tabel = 3,841. Karena nilai X^2 hitung (13,763) > X^2 tabel

(3,841) dengan $\phi = 0.496$ maka dapat disimpulkan ada hubungan sedang antara *accountability* (akuntabilitas) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara.

Tabel 3. Analisis Bivariat

Variabel	Kepuasan Pasien Rawat Jalan				Total		X ² tabel X ² hitung <i>φ</i>
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
<i>Fairness</i> (Kewajaran)							
Cukup	13	23,2	6	10,7	19	33,9	17,351
Kurang	5	8,9	32	57,1	37	66,1	3,841
Total	18	32,1	38	67,9	56	100,0	0,557
<i>Disclosure dan Transparency</i> (Transparansi)							
Cukup	9	16,1	6	10,7	15	26,8	7,297
Kurang	9	16,1	32	57,1	41	73,2	3,841
Total	18	32,1	38	67,9	56	100,0	0,361
<i>Accountability</i> (Akuntabilitas)							
Cukup	11	19,6	5	8,9	16	28,6	13,763
Kurang	7	12,5	33	58,9	40	71,4	3,841
Total	18	32,1	38	67,9	56	100,0	0,496
<i>Responsibility</i> (Responsibilitas)							
Cukup	11	19,6	10	17,9	21	37,5	6,310
Kurang	7	12,5	28	50	35	62,5	3,841
Total	18	32,1	38	67,9	56	100,0	0,336

Sumber: Data Primer, 2019

Distribusi hubungan *responsibility* (responsibilitas) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara dapat terlihat pada tabel 3 menunjukkan bahwa 56 responden terdapat 21 responden (37,5%) yang menyatakan *responsibility* (responsibilitas)

cukup dan 35 responden (62,5%) kurang. Dari 21 responden (37,5%) yang menyatakan *responsibility* (responsibilitas) cukup terdapat 11 responden (19,6%) yang puas dan 10 responden (17,9%) yang tidak puas. Hasil uji statistik di peroleh nilai X^2 hitung = 6,310 dan X^2 tabel = 3,841. Karena nilai X^2 hitung (6,310) > X^2 tabel

(3,841) dengan $\phi = 0.336$ maka dapat disimpulkan ada hubungan lemah antara *responsibility* (responsibilitas) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara menunjukkan bahwa dari 66,1% yang menyatakan *fairness* (kewajaran) kurang terdapat 8,9% yang puas dan 57,1% yang tidak puas. Hal ini disebabkan oleh respon perawat ruangan kurang baik dalam memberikan bantuan kepada pasien pada saat dibutuhkan karena yang memberikan bantuan bukan perawat tetapi mahasiswa keperawatan sehingga mereka kurang responsif dalam memberikan bantuan; respon petugas puskesmas dalam menjawab setiap keluhan/kritik mengenai fasilitas rawat jalan juga kurang baik dikarenakan beban kerja yang dimiliki oleh petugas puskesmas cukup tinggi.

Hasil penelitian ini selaras dengan pendapat Elysabeth (2009), Lamadjido (2013), Ekawatty (2013) yang menyatakan adanya pengaruh antara variabel *fairness* (kewajaran) dengan variabel kepuasan pasien. *Fairness* (kewajaran) merupakan perlakuan yang adil dan setara yang diberikan kepada pasien oleh rumah sakit. Lamadjido (2013) menyatakan bahwa pelayanan yang adil terhadap pasien sesuai

dengan aturan yang berlaku maka akan berpeluang tujuh kali lebih besar untuk menciptakan kepuasan kepada pasien. Demikian pula dengan Zaldy (2011) yang melakukan penelitian di RSI Faisal Makassar yang mengemukakan bahwa ada hubungan antara prinsip *fairness* dengan kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip *fairness* mampu meningkatkan kinerja rumah sakit yang terlihat dari kinerja pegawai yang akan berdampak kepada kepuasan pasien.⁷

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara menunjukkan bahwa dari 73,2% yang menyatakan *disclosure* dan *transparency* (transparansi) kurang terdapat 16,1% yang puas dan 57,1% yang tidak puas. Hal ini dapat disebabkan karena penjelasan yang diberikan oleh dokter kurang baik karena bahasa yang diberikan oleh dokter kurang dimengerti oleh pasien; penjelasan yang diberikan oleh perawat kurang baik mungkin karena pasien dianggap telah memperoleh penjelasan dari dokter perihal tindakan yang akan diberikan oleh perawat seperti pemasangan infus; penjelasan yang diberikan oleh petugas laboratorium mengenai tindakan yang akan diberikan kepada pasien kurang baik karena petugas laboratorium tidak memberitahukan pemeriksaan apa yang akan dilakukan dari spesimen yang diambil. Hal ini disebabkan karena laboran menganggap pasien telah mendapatkan penjelasan dari dokter untuk jenis pemeriksaan yang akan dilakukan.

Hasil penelitian ini selaras dengan pendapat Elysabeth (2009), Lamadjido (2013), Ekawatty (2013) yang menyatakan adanya pengaruh antara variabel transparansi dengan variabel kepuasan pasien. *Disclosure* dan *transparency*/ transparansi merupakan keterbukaan rumah sakit kepada pasien dalam memberikan informasi secara nyata dan jelas. Lamadjido (2013) menyatakan bahwa apabila rumah sakit transparan dalam memberikan informasi kepada pasien maka akan berpeluang tiga kali lebih besar untuk menciptakan rasa puas kepada pasien. Penelitian Marniati (2010) dalam penelitiannya juga mengemukakan bahwasanya ada hubungan antara prinsip transparansi dengan kinerja karyawan. Nelson (2010) menyatakan bahwa penerapan prinsip transparansi pada suatu lembaga usaha dapat membuat perusahaan itu bertumbuh dan berkembang lebih baik lagi.⁸

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utaramenunjukkan bahwa dari 71,4% yang menyatakan *accountability* (akuntabilitas) kurang terdapat 12,5% yang puas dan 58,9% yang tidak puas. Hal ini dapat disebabkan karena beberapa pasien menilai kemampuan dan keterampilan perawat dalam melakukan tindakan kurang baik karena yang melakukan tindakan merupakan mahasiswa keperawatan. Tetapi dalam pemberian obat dan makanan, petugas puskesmas selalu memberikan makanan dan obat secara tepat waktu, Keterampilan dari

petugas laboratorium dalam melakukan tindakan juga tidak dikeluhkan oleh pasien.

Hasil penelitian ini selaras dengan pendapat Elysabeth (2009), Lamadjido (2013), Ekawatty (2013) yang menyatakan adanya pengaruh antara variabel *accountability* (akuntabilitas) dengan variabel kepuasan pasien. *Accountability* (akuntabilitas) merupakan kemampuan rumah sakit dalam mempertanggungjawabkan kebijakan yang dibuat oleh rumah sakit. Lamadjido (2013) mengemukakan bahwa petugas kesehatan yang memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab akan memberikan peluang 20 kali lebih besar untuk menciptakan rasa puas kepada pasien. Anand (2008) mengatakan bahwa dengan adanya penerapan akuntabilitas dapat membuat perusahaan lebih berkembang.⁹

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utaramenunjukkan bahwa dari 62,5% yang menyatakan *responsibility* (responsibilitas) kurang terdapat 12,5% yang puas dan 50% yang tidak puas. Hal ini dapat disebabkan karena pasien menilai kebersihan peralatan kesehatan kurang baik dikarenakan dalam beberapa alat yang terdapat di ruangan digunakan oleh pasien secara bergantian misalnya baskom, pispot, ruangan rawat jalan dinilai kurang baik karena fasilitas yang diberikan oleh pihak puskesmas kurang baik misalnya AC ruangan bocor, wastafel yang tidak berfungsi, dan lain sebagainya; kamar mandi dinilai kurang baik

karena pasien dan keluarga pasien secara bergantian menggunakan kamar mandi yang menyebabkan kamar mandi mudah kotor dan jumlah air tidak cukup dapat meningkatkan kenyamanan kepada pasien dengan memperhatikan sanitasi ruangan rawat pasien. Hal ini akan mempengaruhi kepuasan pasien yang nantinya juga akan berdampak kepada perkembangan mutu dari puskesmas.

Hasil penelitian ini selaras dengan pendapat Elysabeth (2009), Lamadjido (2013), Ekawatty (2013) yang menyatakan adanya pengaruh antara variabel *responsibility*/ *responsibilitas* dengan variabel kepuasan pasien. *Responsibility* (*responsibilitas*) menggambarkan pematuhan dan melaksanakan peraturan puskesmas yang sesuai dengan SOP dalam hal kenyamanan dan kebersihan. Berdasarkan hasil penelitian Sebayang (2004) dalam penelitiannya yang menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan, tingkat kepuasan pasien salah satunya dipengaruhi oleh kenyamanan ruangan rawat jalan dan kebersihan ruangan rawat jalan.¹⁰

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :Ada hubungan sedang antara *fairness* (*kewajaran*) dengan kepuasan pasien rawat jalan, ada hubungan lemah antara *disclosure* dan *transparency* (*transparansi*) dengan kepuasan pasien rawat jalan, ada hubungan sedang antara

accountability (*akuntabilitas*) dengan kepuasan pasien rawat jalan, dan ada hubungan lemah antara *responsibility* (*responsibilitas*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara.

Berdasarkan kesimpulan di atas maka peneliti menyarankan :bagi pihak Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara, harapan peneliti perlu adanya peningkatan terhadap pelaksanaan penerapan prinsip – prinsip *good corporate* baik itu prinsip *kewajaran*, *transparansi*, *akuntabilitas*, dan *responsibilitas* sehingga kepuasan yang dirasakan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara maksimal, bagi perawat, agar terus menerus meningkatkan pendidikan, pengetahuan, dan sikap melalui pelatihan-pelatihan, seminar dan pendidikan yang berkelanjutan. Dengan ini akan mampu meningkatkan kemampuan perawat dalam pelaksanaan penerapan prinsip – prinsip *good corporate*, Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih dalam lagi mengenai penelitian yang berhubungan dengan *good corporate governance* sehingga hasil penelitian dapat menjadi salah satu informasi yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis tidak lupa pula menghaturkan rasa terima kasih yang sebesar-

besarnya kepada bapak Yusuf Useng, SKM, M.Kes selaku pembimbing I dan Ibu Sartini Risky, SKM, M.Kes selaku pembimbing II atas semua waktu, tenaga dan pikiran yang telah diberikan dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.

Tak lupa pula penulis haturkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada : ketua Yayasan Mandala Waluya Kendari, ketua STIKES Mandala Waluya Kendari,, para Wakil Ketua (Akademik, Non Akademik, Kemahasiswaan) STIKES Mandala Waluya Kendari, para Ketua Lembaga (LPPM, LPM) STIKES Mandala Waluya Kendari, ketua Prodi Kesehatan Masyarakat STIKES Mandala Waluya Kendari, tim Penguji masing-masing ibu Novianti, SKM, M.Ph selaku penguji I dan bapak Laode Muhamad Yasmin, S.Kep, M.Kes selaku penguji II, seluruh dosen dan staf/ karyawan STIKES Mandala Waluya Kendari yang telah banyak membantu penulis semasa pendidikan, badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sulawesi Tenggara, kepala Puskesmas Oheo Kelurahan Linomoiyo Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara, kedua orangtua, ayahanda Sahudin dan ibunda Faudiah serta saudaraku tercinta Lana Wulastri dan Wina Arflinda yang telah memberikandukungan, kasih sayang serta motivasi, seluruh teman-teman khususnya Program Studi Kesehatan Masyarakat yang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis hingga selesainya jurnal ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Acang Armana. Pengaruh Kinerja Satuan Pengawasan Internal Terhadap Pelaksanaan Sistem Pengendalian Internal dan Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance (Suatu Study Pada Organisasi Rumah Sakit).Universitas Pasundan, 2015.
2. Akhtan, dkk. Patients Satisfaction Evaluating Nursing Care for Patients Hospitalized With Cancer in Tehran Teaching Hospitals, Iran. *Journal of Quality Management in Health Care*.2010; 12(3):187-191.
3. Arikunto. Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta;2014.
4. Asmuji. Manajemen Keperawatan. Yogyakarta;2013.
5. Christian Chandra N. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance di Rumah Sakit.Jakarta;2016.
6. Puskesmas Oheo. Data Kunjungan Rawat Jalan. Konawe Utara;2019.
7. Hermanto.Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Dr. H. SoemarnoSosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. Semarang. Universitas Diponegoro; 2010.
8. Nani Rohaeni. Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance dan Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. Universitas Binabangsa;2013.
9. Like J. Mumu. Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr.

- R.D. Kandou Manado. Universitas Samratulangi; 2015.
10. Agung Utama. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. Journal Indonesia Medical Association. 2003;1(2); 96–110.