



Hubungan Penerapan *Good Corporate Governance* dan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Medan

The Impact of Good Corporate Governance Implementation and The Standard of Medical Care on Patients' Satisfaction in The Inpatient Unit at Medan Haji General Hospital

Yosia Nathaniel E. Halawa^{1*}, Chrismis Novalinda Ginting², Muhammad Aditya Kurnia³

^{1,2,3} Universitas Prima Indonesia

ABSTRACT

The community needs good health services to fulfill the rights of Indonesian citizens. As health services organizations, hospitals must be able to provide good services. The implementation of health services with integrity, transparency, accountability, and responsiveness requires a system that can integrate all of these components. Hospitals must provide quality health services at affordable prices to increase customer satisfaction and strive to evaluate and capture all opportunities and increase theirs. Competitiveness in an inpatient unit at the Medan Haji General Hospital (RSUHM) North Sumatra Province. The type of research used in this research is quantitative analytics with a cross-sectional design. The sample used in this study was an inpatient unit at the Medan Haji General Hospital (RSUHM) North Sumatra Province, amounting to 100 people. Data analysis using Spearman correlation test and multiple linear regression multivariate analysis. The results showed that there was a significant relationship between all dimensions of the principles of Good Corporate Governance and the quality of health services with patient satisfaction. Through multiple linear regression analysis, it is known that the Responsiveness variable is the most dominant variable in influencing patient satisfaction. Based on these conclusions, the researchers suggest that doctors, nurses, and other officers should improve their services to patients. In addition, researchers also suggest that the results of this study can be used as input for stakeholders in policy-making, especially in the health sector.

ABSTRAK

Masyarakat memerlukan pelayanan kesehatan yang baik untuk memenuhi hak-hak warga negara Indonesia. Sebagai organisasi pelayanan kesehatan, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang baik. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berintegritas, transparan, akuntabel, dan responsif memerlukan sistem yang dapat mengintegrasikan seluruh komponen tersebut. Rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan harga yang terjangkau untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan berusaha untuk mengevaluasi dan menangkap semua peluang serta meningkatkan daya saingnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan penerapan prinsip *Good Corporate Governances* dan mutu pelayanan kesehatan dengan terhadap kepuasan pasien unit rawat inap di Rumah Sakit Umum Haji Medan (RSUHM) Provinsi Sumatera Utara. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik kuantitatif dengan desain cross sectional. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien unit rawat inap di Rumah Sakit Umum Haji Medan (RSUHM) Provinsi Sumatera Utara yang berjumlah 100 orang. Analisa data menggunakan Uji korelasi Spearman dan analisis multivariat regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya terdapat hubungan yang signifikan antara seluruh dimensi prinsip *Good Corporate Governances* dan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Melalui uji analisis multivariat regresi linear berganda diketahui bahwasannya variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti menyarankan agar para dokter, perawat dan petugas lainnya untuk meningkatkan pelayanannya terhadap pasien. Selain itu, peneliti juga menyarankan agar hasil penelitian ini dapat digunakan oleh sebagai masukan untuk para stakeholder dalam pengambilan kebijakan khususnya dalam bidang Kesehatan.

Keywords : *Good corporate governance, service quality, patient satisfaction*

Kata Kunci : *Good corporate governance, kualitas pelayanan, kepuasan pasien*

Correspondence : Yosia Nathaniel E. Halawa
Email : nathanhalawa@gmail.com

• Received 03 September 2022 • Accepted 08 September 2022 • Published 18 Desember 2022
• p - ISSN : 2088-7612 • e - ISSN : 2548-8538 • DOI: <https://doi.org/10.25311/keskom.Vol8.Iss3.1330>

Copyright ©2017. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>) which permits unrestricted non-commercial used, distribution and reproduction in any medium

PENDAHULUAN

Setiap warga negara Indonesia berhak atas kesehatan yang baik [1]. Bidang kesehatan saat ini menjadi topik yang sangat penting di tengah krisis Kesehatan akibat pandemic COVID-19. Berbagai macam penyakit menular dengan sangat mudah dan menginfeksi manusia. Oleh karena itu, masyarakat memerlukan pelayanan kesehatan yang baik untuk memenuhi hak-hak mereka sebagai warga negara Indonesia [2]. Pemerintah harus berkontribusi penuh dalam penyelesaian masalah sosial khususnya dalam bidang kesehatan melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik akan memberikan dampak yang baik pula terhadap kehidupan masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara efektif serta efisien yang sesuai dengan keinginan serta keperluan pasien [3,4]. Selain itu, mutu pelayanan kesehatan yang baik juga harus sesuai dengan kebijakan, standar, kesehatan dan bukti ilmiah untuk mencapai hasil yang baik [5].

Di Indonesia, kualitas pelayanan kesehatan masih berada di banyak negara berkembang lainnya [6,7]. Hal ini dikarenakan selama ini pemerintah berlomba-lomba memperbaiki infrastruktur seperti membangun jalan, jembatan, dan lain sebagainya; namun lupa membangun suprastruktur seperti budaya, pekerjaan, termasuk kesehatan warganya.

Sebagai organisasi pelayanan kesehatan, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang baik. Hal ini karena masyarakat percaya bahwa rumah sakit memiliki kualitas yang lebih baik dibandingkan dengan puskesmas ataupun klinik. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas publik yang menyediakan layanan kesehatan untuk berbagai macam penyakit. Pasien percaya bahwa rumah sakit dapat memberikan layanan medis yang lebih baik untuk menyembuhkan dan mengobati rasa sakit mereka dengan harapan mereka mendapatkan pelayanan yang cepat, akuntabel, responsif, efektif, dan efisien

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berintegritas, transparan, akuntabel, dan

responsif memerlukan sistem yang dapat mengintegrasikan seluruh komponen tersebut. Hal ini dapat diwujudkan melalui tata kelola perusahaan yang baik/ *Good Corporate Governance* (GCG). Penerapan GCG dalam organisasi merupakan kunci keberhasilan organisasi dan memungkinkan untuk menghasilkan keuntungan jangka panjang dan memberikan layanan yang berkualitas. Di Indonesia, masih terdapat berbagai masalah dalam penerapan GCG [8]. Menurut sebuah studi oleh McKinsey & Co., diketahui bahwa penerapan GCG di Indonesia berada pada peringkat terendah. Menurut studi pada akhir tahun 2004 oleh CLSA (*Credit Lyonnais Securities Asia*) Indonesia berada pada peringkat 10 atau terburuk di Asia Tenggara dalam hal kinerja GCG, dan *Standard & Poor's* juga menyatakan kinerja GCG di Indonesia tidak bertumbuh. Sebuah survei baru-baru ini dilakukan oleh *Asian Association for Corporate Governance* (ACGA) pada 11 negara Asia. Setidaknya 80% dari standar internasional harus dipenuhi. Menurut hasil survei 2018, Australia adalah negara non-Asia dengan skor tinggi 71%, tetapi jauh dari tingkat internasional 80%. Indonesia saat ini menempati posisi terendah dengan skor 34% [9]. Meski demikian, pengaplikasian GCG semakin penting karena tentunya akan meningkatkan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dari organisasi kesehatan.

Selain itu, pelayanan kesehatan yang baik merupakan salah satu kebutuhan utama semua pasien, dan tingkat kepuasan pasien adalah tingkat dimana perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pasien sesuai harapannya [10]. Dalam konteks ini, rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan untuk membangun citra dan reputasi positifnya. Pembangunan rumah sakit harus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat, serta sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit, standar profesi, dan standar operasional prosedur.

Selain itu, rumah sakit juga harus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan harga yang terjangkau untuk meningkatkan

kepuasan pelanggan dan berusaha untuk mengevaluasi dan menangkap semua peluang serta meningkatkan daya saingnya.

Rumah Sakit Umum Haji Medan (RSUHM) misalnya, merupakan salah satu rumah sakit daerah yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Utara dengan klasifikasi B. Agar dapat bersaing, Rumah Sakit Umum Haji Medan (RSUHM) harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pasiennya. Pelayanan yang baik harus ditunjang dengan profesionalitas pegawainya, peralatan dan perlengkapan yang mumpuni serta lingkungan yang ramah bagi pelanggan.

Dengan telah ditetapkannya RSUHM sebagai rumah sakit dengan akreditasi klasifikasi B, seharusnya RSUHM telah menjalankan prinsip-prinsip *GCG* dengan baik [11]. Akan tetapi, masih terdapat beberapa keluhan dari pasien terkait pelayanan kesehatan di RSUHM. Peneliti melakukan observasi dan wawancara terhadap 10 orang pasien rawat inap sebagai responden perihal pelayanan yang diberikan oleh RSUHM. Dari hasil wawancara, 60% pasien mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh RSUHM, baik itu dari segi fasilitas, layanan yang diberikan oleh petugas kesehatan baik itu dokter maupun perawat, adanya mis-informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan serta belum adanya *one gate system* dalam pelayanan rawat inap. Berdasarkan latar permasalahan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis hubungan penerapan prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* dan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Haji Medan (RSUHM) Provinsi Sumatera Utara.

METODE

Pendekatan penelitian kuantitatif dengan metode *cross sectional survey* digunakan pada penelitian ini. Hal ini didasarkan pada tujuan menganalisis hubungan penerapan prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* dan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Haji Medan (RSUHM).

Lokasi penelitian adalah Rumah Sakit Haji Medan (RSUHM) dengan periode penelitian dari Mei 2022 hingga Agustus 2022. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap RSUHMP dengan sampel penelitian sebanyak 100 orang. Pengambilan sample menggunakan teknik random sampling.

Instrumen penelitian terdiri dari kuisisioner terkait dengan penerapan *GCG* dan mutu pelayanan Kesehatan. Pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan observasi, wawancara, dan penyebaran kuisisioner terhadap 100 orang pasien rawat inap sebagai responden penelitian [12]. Sebelum digunakan sebagai instrumen pengumpulan data, kuisisioner yang sudah dibuat diuji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan valid dan reliabel untuk digunakan sebagai pengumpul data. Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen menunjukkan nilai yang sangat tinggi dengan skor lebih besar dari 0,60 sehingga valid dan reliabel untuk digunakan sebagai instrumen pengumpulan data penelitian.

Analisis data penelitian menggunakan teknik distribusi frekuensi presentase, bivariat, dan multivariat. Distribusi frekuensi setiap indikator di hitung dengan membagi setiap frekuensi responden dengan jumlah total responden kemudian dikalikan 100%. Distribusi frekuensi dilakukan untuk melihat sebaran jawaban responden setiap indikator, sehingga dapat diketahui indikator mana saja yang perlu dilakukan perbaikan. Selanjutnya, untuk melihat korelasi antar variabel X secara parsial terhadap variabel Y dilakukan uji bivariate dengan menggunakan uji korelasi *Spearman*. Selanjutnya untuk melihat korelasi dua variabel X yaitu *good corporate governance* dan mutu pelayanan Kesehatan dilakukan uji multivariate melalui uji statistik regresi linear berganda.

HASIL

Data statistik distribusi frekuensi

Peneliti menguji penerapan pengaruh penerapan *Good Corporate Governance (GCG)* dan mutu pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Haji Medan

(RSUHM) melalui 10 indikator diantaranya kewajaran, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, kehandalan, jaminan, bukti fisik, perhatian, daya tanggap, dan kepuasan pasien. Untuk menguji indikator-indikator yang

disebutkan sebelumnya, peneliti melibatkan 100 orang responden pasien unit rawat inap RSUHM yang sesuai dengan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Hasil analisis statistic disajikan pada tabel di bawah ini:

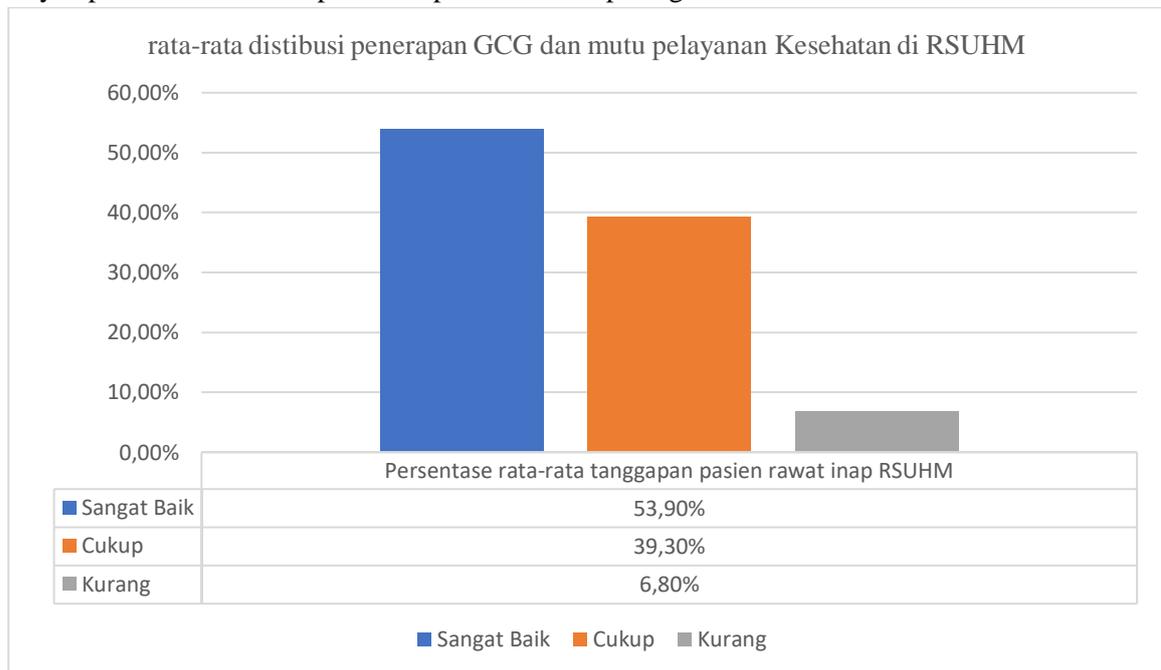
Tabel 1. Distribusi Indikator GCG dan Mutu Pelayanan Kesehatan

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Kewajaran (<i>Fairness</i>)		
Kurang	10	10
Cukup	35	35
Sangat Baik	55	55
Total	100	100
Transparansi (<i>Disclosure and Transparency</i>)		
Kurang	12	12
Cukup	36	36
Sangat Baik	52	52
Total	100	100
Akuntabilitas (<i>Accountability</i>)		
Kurang	2	2
Cukup	43	43
Sangat Baik	55	55
Total	100	100
Responsibilitas (<i>Responsibility</i>)		
Kurang	2	2
Cukup	43	43
Sangat Baik	55	55
Total	100	100
Kehandalan (<i>Reliability</i>)		
Kurang	8	8
Cukup	36	36
Sangat Baik	56	56
Total	100	100
Jaminan (<i>Assurance</i>)		
Kurang	2	2
Cukup	38	38
Sangat Baik	60	60
Total	100	100
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)		
Kurang	6	6
Cukup	42	42
Sangat Baik	52	52
Total	100	100
Perhatian (<i>Empathy</i>)		
Kurang	2	2
Cukup	42	42
Sangat Baik	56	56
Total	100	100
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)		
Kurang	2	2
Cukup	42	42
Sangat Baik	56	56
Total	100	100

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Kepuasan Pasien		
Kurang	22	22
Cukup	36	36
Sangat Baik	42	42
Total	100	100

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa pasien rawat inap RSUHM menganggap bahwa pelayanan publik dan pelayanan mutu Kesehatan berada pada kategori sangat baik. berdasarkan tabel di atas, diketahui lebih dari 50% pasien untuk setiap indicator memberikan tanggapan sangat baik. Hanya pada indicator kepuasan pasien

kurang dari 50% pasien yang menanggapi sangat baik. Hal ini berarti Rumah Sakit Umum Haji Medan perlu melakukan upaya strategis guna meningkatkan kepuasan pasien di RSUHM. Secara umum, rata-rata distribusi penerapan GCG dan mutu pelayanan Kesehatan di RSUHM disajikan pada gambar 1.



Gambar 1. rata-rata distribusi penerapan GCG dan mutu pelayanan Kesehatan di RSUHM
 Sumber: hasil olahan data penelitian

Analisis Bivariat

Pada penelitian ini dilakukan uji analisis bivariat menggunakan uji korelasi *Spearman* untuk menentukan korelasi antara variable independent (kewajaran (*fairness*), transparansi (*Disclosure and Transparency*), akuntabilitas (*accountability*), tanggung jawab (*responsibility*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), perhatian (*empathy*), serta daya tanggap (*responsiveness*)) dengan variable dependen (kepuasan pasien).

Sebelum melakukan uji analisis bivariat, data yang ada diuji normalitasnya terlebih dahulu.

Berdasarkan hasil uji normalitas distribusi data menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, didapatkan hasil untuk seluruh variable 0,000 (<0,05) yang menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal. Oleh karena itu, uji korelasi *spearman* digunakan karena uji tersebut merupakan uji non parametrik yang digunakan pada data yang distribusi datanya tidak normal. Hasil uji korelasi tersebut ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Uji Korelasi Spearman

Variabel	Sig.	R
Kewajaran (<i>fairness</i>)	0,000	0.685
Transparansi (<i>disclosure and transparency</i>)	0,000	0.827
Akuntabilitas (<i>accountability</i>)	0,000	0.746
Responsibilitas (<i>responsibility</i>)	0,000	0.746
Kehandalan (<i>reliability</i>)	0,000	0.824
Jaminan (<i>assurance</i>)	0,000	0.748
Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	0,000	0.845
Perhatian (<i>empathy</i>)	0,000	0.811
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	0,000	0.768

Kewajaran (Fairness) dengan Kepuasan Pasien

Diketahui terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan prinsip kewajaran dengan kepuasan pasien di unit rawat inap, dimana nilai $p = 0,000 < 0,05$. Hubungan yang terjalin antara kedua variabel tersebut memiliki korelasi yang baik ($r = 0,685$) dan berpola positif, hal ini menunjukkan bahwa semakin efektif konsep wajar diterapkan, semakin puas unit rawat inap.

Transparansi (Disclosure dan Transparency) dengan Kepuasan Pasien

Penggunaan prinsip transparansi (keterbukaan dan transparansi) dan kepuasan pasien di unit rawat inap diketahui berkorelasi signifikan, dengan nilai $p = 0,000 < 0,05$. Hubungan yang terjalin antara kedua variabel tersebut menunjukkan hubungan yang sangat kuat ($r = 0,827$) dan berpola positif, menunjukkan bahwa semakin efektif prinsip transparansi diterapkan (melalui keterbukaan dan transparansi), maka tingkat kepuasan unit rawat inap akan semakin tinggi..

Akuntabilitas (Accountability) dengan Kepuasan Pasien

Diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan prinsip akuntabilitas (*accountability*) dengan kepuasan pasien unit rawat inap, dimana nilai $p = 0,000 < 0,05$. Hubungan yang terbentuk antara 2 variabel ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat ($r = 0,746$) dan berpola positif, artinya semakin baik penerapan prinsip akuntabilitas (*accountability*) maka semakin baik kepuasan pasien unit rawat inap.

Responsibilitas (Responsibility) dengan Kepuasan Pasien

Diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan prinsip responsibilitas (*responsibility*) dengan kepuasan pasien unit rawat inap, dimana nilai $p = 0,000 < 0,05$. Hubungan yang terbentuk antara 2 variabel ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat ($r = 0,746$) dan berpola positif, artinya semakin baik penerapan prinsip responsibilitas (*responsibility*) maka semakin baik kepuasan pasien unit rawat inap.

Kehandalan (Reliability) dengan Kepuasan Pasien

Diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan prinsip kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien unit rawat inap, dimana nilai $p = 0,000 < 0,05$. Hubungan yang terbentuk antara 2 variabel ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat ($r = 0,824$) dan berpola positif, artinya semakin baik penerapan prinsip kehandalan (*reliability*) maka semakin baik kepuasan pasien unit rawat inap.

Jaminan (Assurance) dengan Kepuasan Pasien

Diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan prinsip jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien unit rawat inap, di mana nilai $p = 0,000 < 0,05$. Hubungan yang terbentuk antara 2 variabel ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat ($r = 0,748$) dan berpola positif, artinya semakin baik penerapan prinsip jaminan (*assurance*) maka semakin baik kepuasan pasien unit rawat inap.

Bukti Fisik (Tangibles) dengan Kepuasan Pasien

Diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan prinsip bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien unit rawat inap, di mana nilai $p = 0,000 < 0,05$. Hubungan yang terbentuk antara 2 variabel ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat ($r = 0,845$) dan berpola positif, artinya semakin baik penerapan prinsip bukti fisik (*tangibles*) maka semakin baik kepuasan pasien unit rawat inap.

Perhatian (Empathy) dengan Kepuasan Pasien

Diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan prinsip perhatian (*empathy*) dengan kepuasan pasien unit rawat inap, di mana nilai $p = 0,000 < 0,05$. Hubungan yang terbentuk antara 2 variabel ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat ($r = 0,811$) dan berpola positif, artinya semakin baik penerapan prinsip perhatian (*empathy*) maka semakin baik kepuasan pasien unit rawat inap.

Penerapan Prinsip Daya Tanggap (Responsiveness) dengan Kepuasan Pasien

Diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan prinsip daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien unit rawat inap, di mana nilai $p = 0,000 < 0,05$. Hubungan yang terbentuk antara 2 variabel ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat ($r = 0,768$) dan berpola positif, artinya semakin baik penerapan prinsip daya tanggap (*responsiveness*) maka semakin baik kepuasan pasien unit rawat inap.

Analisis Multivariat

Dari hasil analisis bivariate menggunakan korelasi spearman diperoleh nilai p untuk semua variabel adalah kurang dari 0,05, sehingga semua variabel independen dimasukkan ke dalam model multivariat. Karena jenis data pada variabel dependen dan variabel independen dalam penelitian ini adalah kategorik dengan > 1 variabel bebas, maka data akan dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda.

Sebelum dilakukan uji analisis regresi linier berganda, terdapat persyaratan yang harus

dipenuhi menggunakan uji asumsi klasik. Berdasarkan uji asumsi klasik, variable independent yang memenuhi keempat asumsi klasik (normalitas, homoskedastisitas, non-autokorelasi, dan non-multikolinearitas) adalah *empathy* (perhatian) dan *responsiveness* (Daya Tanggap). Sehingga kedua variabel ini yang di analisis dengan multivariate. Hasil analisis statistic multivariat disajikan pada tabel 3.

$$\text{Model akhir Kepuasan Pasien} = -4,063 + 3,169(X_8) + 4,224(X_9)$$

Berdasarkan model penelitian:

- (1). Nilai p (p -value) pada uji F menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel *empathy* (perhatian) dan *responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
- (2). Variabel Perhatian (*Empathy*) signifikan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pasien. Hal ini dapat terlihat dari nilai signifikansi (nilai $p = 0,00$) lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien dari variabel Perhatian (*Empathy*) sebesar 3,169 mengindikasikan bahwa peningkatan satu satuan variabel Perhatian (*Empathy*) akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 3,169 kali.
- (3). Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) signifikan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pasien. Hal ini dapat terlihat dari nilai signifikansi (nilai $p = 0,00$) lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien dari daya tanggap (*Responsiveness*) sebesar 4,224 mengindikasikan bahwa peningkatan satu satuan variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 4,224 kali.
- (4). Berdasarkan nilai koefisien dari setiap variabel bebas, diketahui variabel yang memiliki nilai koefisien paling besar adalah variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) yakni sebesar 4,224, sehingga variabel ini menjadi variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

Tabel 3. Analisis Multivariat

Variabel	B	SE	Beta	T	P-Value
Konstanta	-4.063	2.475		-1.642	.104
Perhatian (<i>Empathy</i>) (X_8)	3.169	.233	.451	13.617	.000
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X_9)	4.224	.245	.571	17.231	.000

PEMBAHASAN

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kewajaran, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, kehandalan, jaminan, bukti fisik, perhatian, daya tanggap, berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Haji Medan (RSUHM) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (<0,05). Hal ini menunjukkan setiap indikator memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun diantara semua indikator, indikator daya tanggap memberikan pengaruh paling besar. Hasil penelitian ini mendukung beberapa penelitian bahwa *Good Corporation Government* dan pelayanan mutu kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien [13–17]. Kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di rumah sakit [18]. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien kepada rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan sehingga tercipta loyalitas mereka sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan. Tuntutan terhadap mutu (*quality*) dari hari ke hari semakin tinggi. Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan setiap pasien. Jadi, mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri sendiri setiap pasien. Mutu pelayanan yang baik dapat diukur melalui kehandalan, jaminan, bukti fisik, perhatian, dan daya tanggap yang diberikan oleh petugas rumah sakit terhadap pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan Rumah Sakit Umum Haji Medan tergolong kategori sangat baik. Mutu pelayanan kesehatan umumnya dikaitkan dengan kepuasan pelayanan kesehatan kepada perorangan yang diberikan oleh

suatu institusi atau fasilitas kesehatan seperti rumah sakit [19]. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUHM didapatkan bahwa prinsip – prinsip *good corporate governance* dan mutu pelayanan kesehatan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan temuan penelitian [20], yang mengklaim bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh standar tata kelola perusahaan yang baik dan kualitas layanan kesehatan, terkadang secara bersamaan. Meskipun beberapa pasien percaya bahwa personel rumah sakit memberikan perawatan kesehatan yang baik dan penerapan tata kelola perusahaan yang baik itu efektif, hal ini tidak selalu terjadi. Berdasarkan nilai koefisien regresi (B), diketahui bahwa prinsip *responsiveness* (B = 4,244) yang memiliki nilai koefisien regresi tertinggi merupakan variabel yang paling signifikan mempengaruhi kepuasan pasien di unit rawat inap RSUHM. Karena pasien yang berobat di rumah sakit sangat mengharapkan ketepatan dokter dalam memberikan tindakan medis, penanganan keluhan pasien, dan ketanggapan dokter dalam memberikan informasi kepada pasien saat dibutuhkan, maka prinsip ketanggapan merupakan faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan unit rawat inap di RSUHM. Variabel perhatian (empati) berikutnya (B = 3,169). Berdasarkan pembahasan di atas disimpulkan bahwa terdapat pengaruh penerapan prinsip *Good Corporate Governance* dan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Medan (RSUHM) Provinsi Sumatera Utara 2022.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan di atas, diketahui bahwasannya terdapat pengaruh penerapan prinsip *Good Corporate Governance*

dan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Medan (RSUHM) Provinsi Sumatera Utara 2022. Implementasi penerapan prinsip *Good Corporate Governances* di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Medan (RSUHM) Provinsi Sumatera Utara dan mutu pelayanan kesehatan sudah berjalan dengan baik. Agar dapat mempertahankan hal tersebut, para dokter disarankan untuk meluangkan waktunya sedikit lebih banyak sehingga para pasien serta keluarga/walinya dapat melakukan diskusi ataupun mengajukan pertanyaan kepada dokter sehingga para pasien dapat berkonsultasi dengan lebih baik. Selain itu, perawat dapat melakukan komunikasi meski secara singkat dengan pasien ataupun keluarga pasien serta dilakukan peningkatan jumlah perawat. Para petugas kebersihan di lingkungan rumah sakit dapat meningkatkan jumlah tempat sampah khususnya di ruangan-ruangan pasien atau bagian rumah sakit dapat membuat regulasi bagi para pasien/keluarganya untuk menyediakan wadah/kantung sampah secara pribadi sehingga para petugas kebersihan dapat mengambil sampah-sampah tersebut pada saat waktu pengecekan kebersihan ruangan.

KONFLIK KEPENTINGAN

Tidak ada konflik kepentingan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Affandi H. Implementasi Hak atas Kesehatan Menurut Undang-Undang Dasar 1945: antara Pengaturan dan Realisasi Tanggung Jawab Negara. *J Huk Positum* 2019;4:36. <https://doi.org/10.35706/positum.v4i1.3006>.
- [2] Muzayanah. Hak Warga Negara untuk Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan UUD Tahun 1945. *J Pengabdiam Kpd Masy Media Ganesha FHIS* 2020;1:45.
- [3] Setyawati widya agustin. Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas , Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien Widya Agustini Setyawati , Muhamad Rifa ' i ; Cahyo Sasmito . Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang **PENDAHULUAN Dalam Undang-Undang Dasar 1945** menjelaskan bahwa. *J Polit Dan Sos Kemasyarakatan* 2018;10:54.
- [4] Pundenswari P. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *J Publik J Ilm Bid Ilmu Adm Negara* 2017;11:13–21.
- [5] Pasalli' A, Patattan AA. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *J Keperawatan Florence Nightingale* 2021;4:14–9. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>.
- [6] Hafizh DA. INOVASI PELAYANAN PUBLIK Studi Deskriptif tentang Penerapan Layanan e-Health dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pucangsewu Kota Surabaya 2016;4.
- [7] Putri RN. Perbandingan Sistem Kesehatan di Negara Berkembang dan Negara Maju. *J Ilm Univ Batanghari Jambi* 2019;19:139. <https://doi.org/10.33087/jjubj.v19i1.572>.
- [8] Suryanto A. Analisis Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan. *J Bina Manaj* 2019;8:1–33.
- [9] Allen J. Future promise Aligning governance and ESG in Asia. 2021.
- [10] Yuni Rachmawati, Achmad Daengs GS, Edo Galih Permadi. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kedungdoro. *J Mhs Manaj Dan Akunt* 2022;1:40–9. <https://doi.org/10.30640/jumma45.v1i1.160>.
- [11] RSU Haji Medan. Profil Rumah Sakit Haji Provinsi Sumatera Utara Provinsi Sumatera Utara 2020. <http://rsuhajimedan.sumutprov.go.id/v2/>.
- [12] Soekidjo N. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT. Rineka Cipta.; 2018.
- [13] Burhanuddin N, AKK B, Masyarakat K. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rsud Syekh Yusuf Gowa. *J Mkmi* 2016;12:41-46 hlm.
- [14] Barahama KF, Katuuk M, Oroh WM. Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Perawatan Dewasa Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado. *J Keperawatan* 2019;7. <https://doi.org/10.35790/jkp.v7i1.22876>.
- [15] Waslyanti S, Useng Y, Risky S. Hubungan Peranan Good Corporate Governance Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Oheo Kelurahan Inomoiyo

- Kecamatan Oheo Kabupaten Konawe Utara. *Miracle J Public Heal* 2019;2:220–30.
- [16] Said RR, Samsualam, Alwi MK. Pengaruh Penerapan Prinsip Good Corporate Governance terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju Tahun 2019. *J Mitrsehat* 2020;10:333–49.
- [17] Harma A, Ahri RA, Ambas J. Pengaruh Penerapan Good Governance terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar. *J Muslim Community Heal* 2020;1:74–95.
- [18] Suratri MAL, Suryati T, Edwin VA. Patient Satisfaction On Outpatient Services Hospital Quality In 7 Provinces Indonesia. *Bul Penelit Kesehat* 2018;46:239–46.
- [19] Pertiwi B, Iryadi R, Prihartini AR, Irmawati S, Kunci K. *Jurnal Kesehatan Pertiwi Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kebidanan* 2019;1:48–52.
- [20] Arniwaty Lamadjido R, Bahry Noor N, Anutapura R, Administrasi dan Kebijakan Kesehatan B, Unhas F, Manajemen Rumah Sakit B. Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsu Anutapura Palu Good Corporate Governance Principles Analysis To Patient Satisfaction in Rsu Anutapura Palu. *J AKK* 2013;2:1–9.