

## **ANALISIS PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSU ROYAL PRIMA MEDAN**

**M. Iqbal \*1**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia  
[moehammadiqbaloely78@gmail.com](mailto:moehammadiqbaloely78@gmail.com)

**Ali Mahadi Ritonga**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia  
[alimahadiritonga@gmail.com](mailto:alimahadiritonga@gmail.com)

**Angga Pradana Kusuma**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia  
[2pradanaangga555@gmail.com](mailto:2pradanaangga555@gmail.com)

**Nanda Kurniawan Lubis**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia  
[nandalubis129@gmail.com](mailto:nandalubis129@gmail.com)

### **Abstract**

*This mini-research aims to analyze the influence of fairness on patient satisfaction in the inpatient room at RSU Royal Prima Medan. This research uses a quantitative approach with a cross-sectional survey design. In this research, researchers used questionnaires collected from respondents as a source of information to analyze the influence between the concept of Good Corporate Governance and patient satisfaction, through approach, observation and data collection at the same time. The research is located at RSU Royal Prima Medan. Research findings show 1) Fairness has an impact on patient satisfaction at RSU Royal Prima Medan. hospital inpatient room; (2) Transparency has an impact on patient satisfaction in hospital inpatient rooms; (3) Accountability has an impact on patient satisfaction in hospital inpatient rooms; (4) Responsibility influences the degree of patient satisfaction in the inpatient room at RSU Royal Prima Medan; and (5) The dominant justice variable influences patient satisfaction at RSU Royal Prima Medan.*

**Keywords:** Good Corporate Governance; patient satisfaction.

### **Abstrak**

Miniriset ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kewajaran (fairness) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSU Royal Prima Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan crosssectional survey. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner yang dikumpulkan dari responden sebagai sumber informasi untuk menganalisis pengaruh antara konsep Good Corporate Governance dengan kepuasan pasien, melalui pendekatan, observasi serta pengumpulan data sekaligus. Penelitian berlokasi di RSU Royal Prima Medan. Temuan penelitian menunjukkan 1) Kewajaran berdampak pada kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan. ruang rawat inap rumah sakit; (2) Transparansi berdampak terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit; (3) Akuntabilitas berdampak terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit; (4) Tanggung jawab berpengaruh terhadap derajat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSU Royal Prima Medan; dan (5) Variabel keadilan yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien di RSU Royal Prima

---

<sup>1</sup> Korespondensi Penulis.

Medan.

**Kata kunci:** Good Corporate Governance; kepuasan pasien.

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan. Untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang diperlukan. Salah satu yang dinilai dalam mewujudkan kesehatan adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan memberikan dua jenis pelayanan kepada masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, rehabilitasi medis dan pelayanan keperawatan sedangkan pelayanan administrasi mencakup tentang segala sistem administrasi pegawai maupun data-data tentang pasien rumah sakit. Pelayanan administrasi memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Tujuan utama penerapan prinsip Good Government Governance (GGG) adalah mencapai optimalisasi kinerja para karyawan yang intinya akan meningkatkan kinerja organisasi, maka kepentingan manajemen dan karyawan haruslah mendapat perlakuan yang seimbang dan wajar sesuai dengan kedudukan masing-masing. Mutu dan kualitas pelayanan rumah sakit menjadi lebih baik dan memuaskan dan tidak menimbulkan keluhan masyarakat dalam menerima pelayanan bagian administrasi di rumah sakit karena baiknya sistem administrasi sebuah rumah sakit. Rumah sakit dituntut untuk lebih profesional dalam mengelola manajemen pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Dewasa ini, berbagai macam penyakit sangat menular dengan mudah dan menginfeksi manusia (Alwi, 2020). Oleh karena itu, masyarakat memerlukan pelayanan kesehatan yang baik untuk memenuhi hak-hak warga negara Indonesia. Pemerintah secara keseluruhan harus berkontribusi dalam penyelesaian masalah sosial melalui pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan masyarakat adalah bagian dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah (Listiyono, 2015). Kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia masih di bawah kualitas pelayanan kesehatan di banyak negara berkembang lainnya (Muhammad Arifki & Ahmad, 2019). Karena selama ini pemerintah berlomba-lomba memperbaiki infrastruktur seperti membangun jalan, jembatan, dan lain sebagainya; namun lupa membangun suprastruktur seperti budaya, pekerjaan, termasuk kesehatanwarganya.

Sebagai organisasi pelayanan kesehatan pasca Puskesmas, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang lebih baik (Ekawati & Andriani, 2022). Pelayanan kesehatan yang diberikan pun tidak hanya dinyatakan dalam skala kecil, misalnya di tingkat kecamatan, tetapi juga dalam skala besar, misalnya di lingkungan perkotaan. Mereka yang berobat ke rumah sakit tentu datang dengan memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini karena masyarakat percaya bahwa rumah sakit memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dengan didukung fasilitas, sumberdaya manusia dirumah sakit lebih kompeten dalam menanggulangi masalah kesehatan. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pemberian layanan kesehatan bagi berbagai macam penyakit. Pasien percaya bahwahanya rumah sakit yang dapat memberikan layanan medis untuk menyembuhkan dan mengobati rasa sakit mereka. Pasien berharap

mendapatkan pelayanan yang cepat, efisien dan efektif. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berintegritas, transparan, akuntabel, dan responsif memerlukan sistem yang dapat mengintegrasikan seluruh komponen tersebut. Contohnya adalah tata kelola perusahaan yang baik / Good Corporate Governance (GCG). Penerapan GCG dalam bisnis organisasi merupakan kunci keberhasilan organisasi dan memungkinkan untuk menghasilkan keuntungan jangka panjang dan memberikan layanan yang berkualitas. Di Indonesia, banyak masalah dengan penerapan GCG yang buruk dalam operasi organisasi dimasa lalu (Suryanto & Refianto, 2019).

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian “Analisis Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Pasien di RSU Royal Prima Medan”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan cross sectional survey. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Populasi pada penelitian ini seluruh pasien di rawat inap RSU Royal PrimaMedan pada saat penelitian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan crosssectional survey (Creswell, 2021). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner yang dikumpulkan dari responden sebagai sumber informasi untuk menganalisis pengaruh antara konsep Good Corporate Governance dengan kepuasan pasien, melalui pendekatan, observasi serta pengumpulan data sekaligus padasatu saat (Suryanto & Refianto, 2019). Penelitian berlokasi di RSU Royal Prima Medan.

Pengisian kuesioner digunakan sebagai teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian. Alat riset tersebut didistribusikan kepada pasien yang sedang menjalani perawatan di RSU Royal Prima Medan. Data yang masuk kemudian diseusaikan dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Lembaran instrument survei sudah pernah dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

### **Teknik Analisis Data**

#### **Analisis Univariat**

Analisa univariat merupakan langkah awal analisa setiap variabel dalam suatu penelitian. Menganalisa variabel -variabel yang ada secara deskriptif dengan menghitung distribusi frekuensi dan proporsi untuk mengetahui karakteristik dari subjek penelitian.

#### **Analisis Bivariat**

Setelah data terkumpul kemudian dianalisis menggunakan program SPSS. Analisis normalitas suatu data perlu dilakukan untuk menguji data variabel dependen independen untuk menentukan apakah distribusi data normal atau tidak normal. Jika data tersebut normal, maka analisis bivariat yang digunakan untuk menguji korelasi antara dua variabel independen numerik dengan variabel dependen berbentuk numerik adalah uji korelasi Pearson, akan tetapi jika data yang digunakan tidak normal, untuk menguji korelasi antara dua variabel independen numerik dengan variabel dependen berbentuk numerik adalah uji korelasi Spearman antara kesalahan yang digunakan adalah 5%, untuk melihat hasil kemaknaan perhitungan statistik. Berarti jika  $p \text{ value} \leq 0.05$  maka hasilnya bermakna yangartinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Uji statistik korelasi Pearson menggunakan bantuan program komputer dengan program SPSS (Soekidjo, 2012)

## **Analisis Multivariat**

Data yang dikumpulkan akan dianalisis dengan menggunakan uji statistik regresi linear berganda karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip good corporate governance (kewajaran, transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas) terhadap kepuasan pasien diRSU Royal Prima Medan. Pengaruh penerapan prinsip – prinsip GCG terhadap kepuasan pasien akan dianalisa dengan menggunakan uji statistik linier berganda. Dalam penggunaan uji statistik linier berganda, ada beberapa tahapan yang harus dipenuhi antara lain data berdistribusi normal, uji koefisien dan uji autokorelasi, uji kelinearan, dan uji determinasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Kewajaran (Fairness) Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSU Royal Prima Medan**

Kerangka kerja yang memandu dan mengelola rumah sakit untuk mencapai keseimbangan antara otoritas yang dibutuhkan fasilitas tersebut untuk menjamin kelangsungan hidupnya dan tanggung jawabnya terhadap pasien. Hal ini berkaitan dengan kemampuan pemilik, direktur, manajer, pasien, dan sebagainya dalam mengatur. Hal ini disebabkan adanya keyakinan bahwa GCG—khususnya keadilan—merupakan sebuah metode yang diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan organisasi dan meningkatkan nilai sebuah rumah sakit.

Diketahui temuan uji statistik memperoleh nilai  $p$  signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  berdasarkan perhitungan sebelumnya. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien di ruang rawat inap RSU Royal Prima Medan dipengaruhi oleh keadilan. Temuan studi yang dilakukan di RSU Royal Prima menunjukkan bagaimana komponen keadilan dalam tata kelola perusahaan yang baik menjadi landasan penerapannya, karena rumah sakit harus mampu memperlakukan pasien secara setara dan adil dengan tetap menjunjung tinggi hak-hak hukum pasien yang ditetapkan dalam perjanjian dan undang-undang terkait. dan peraturan. Walaupun beberapa petugas administrasi tampak tidak peduli dengan pasien, namun penjelasan yang diberikan petugas kepada pasien mengenai proses pendaftaran rumah sakit secara umum cukup baik. Perawat ruangan juga dianggap memberikan respons yang cukup baik dalam membantu pasien.

Rumah Sakit dapat menggunakan prinsip keadilan sebagai alat untuk membantu mereka mengelola operasinya dan mendorong pencapaian tujuan mereka. Dengan menerapkan tata kelola perusahaan yang baik di rumah sakit sejalan dengan realitas rumah sakit, para pengambil keputusan Para pengambil keputusan di rumah sakit dituntut untuk mampu mengumpulkan informasi dengan cepat, akurat, dan andal guna membuat penilaian yang dapat memenuhi tujuan yang telah ditentukan. Dengan begitu, kepuasan pasien bisa meningkat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pasien memandang penerapan pembagian kerja di rumah sakit berdasarkan spesialisasi dan profesi masing-masing dalam manajemen pelayanan, tidak ada diskriminasi. Tentu saja, ada standar yang harus dipandu oleh tanggung jawab dan fungsi utama lembaga agar setiap orang dapat memainkan peran yang adil dan bermanfaat. Pembagian tugas yang tidak adil tentunya akan berdampak pada tingkat kualitas pelayanan dan masyarakat akan mempunyai persepsi negatif terhadap fasilitas tersebut. Untuk menunjukkan bahwa tugas, tugas, dan tanggung jawab telah berhasil dilaksanakan, maka pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan harus dievaluasi secara berkala.

Kepala bagian kini mempunyai tugas dan tanggung jawab berbeda yang sesuai dengan

kebutuhan sebagai konsekuensi dari penerapan keadilan dalam peran dan tanggung jawab tersebut. Kinerja mereka akan tetap dipertimbangkan untuk maju ke posisi selanjutnya. Kepala Bagian Sumber Daya Manusia menyatakan RSU Royal Prima telah memberikan insentif secara adil dan sesuai pedoman yang telah ditetapkan. Semua pasien diberi kesempatan untuk memberikan ide dan masukan tentang cara menjadikan rumah sakit lebih baik. Oleh karena itu, rumah sakit menangani setiap pasien secara setara, dengan mempertimbangkan perbedaan mereka. Selain itu, rumah sakit menawarkan layanan manajemen keluhan untuk pasien. Semua keluhan pasien harus ditindaklanjuti pada hari yang sama.

Kinerja organisasi akan dipengaruhi oleh penerapan prinsip keadilan, dimana jika penyedia layanan memperlakukan pasien secara adil maka mereka akan merasa dihargai. Tenaga kesehatan di RSU Royal Prima dipekerjakan sesuai dengan profesi masing-masing dan memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang berlaku dan mengedepankan keadilan. Semua pasien diberi kesempatan untuk menyuarakan pemikirannya dan memberikan komentar di rumah sakit.

Pasien yang melakukan kesalahan juga diperlakukan sama, dan tidak ada tekanan dari teman sebaya. Menurut penelitian Annisah (2019), keadilan dalam kinerja pasien non medis di RSI Siti Khadijah Palembang mungkin timbul dari penerapan keadilan atau fairness di rumah sakit, agar mereka tetap diperlakukan secara adil dan tidak membeda-bedakan pasien yang sakit. sedang dipromosikan. Pasien yang merasa diperlakukan secara adil dan mempunyai hak dan tanggung jawab yang tepat agar mereka dapat bekerja dengan baik akan lebih bersemangat dan termotivasi untuk bekerja keras jika praktik tata kelola perusahaan yang adil, termasuk penilaian kinerja yang setara dan tidak subjektif, diterapkan. meningkatkan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berikut ini dapat diambil kesimpulan dari temuan penelitian, "Analisis Pengaruh Penerapan Prinsip GCG (Fairness, Disclosure dan Transparansi, Akuntabilitas) Terhadap Kepuasan Pasien di RSU Royal Prima Medan": (1) Kewajaran berdampak pada kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan. ruang rawat inap rumah sakit; (2) Transparansi berdampak terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit; (3) Akuntabilitas berdampak terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit; (4) Tanggung jawab berpengaruh terhadap derajat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSU Royal Prima Medan; dan (5) Variabel keadilan yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan.

Mengkoordinasikan, memfasilitasi, dan mengendalikan tindakan untuk meminimalkan proses kegiatan yang tumpang tindih dalam divisi terkait perusahaan guna mencapai kelancaran kegiatan operasional. SOP berbeda dengan pengendalian program karena pengendalian program lebih terfokus pada evaluasi, pelaksanaan, dan pencapaian hasil kegiatan, sedangkan pengendalian program lebih fokus pada evaluasi pelaksanaan dan pencapaian hasil kegiatan.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Alwi Sudin, Dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Persepsi Pasien Sebagai Pemediasi, Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia Vol. 12 No. 1 Juni 2018
- Ekawati, S., & Andriani, H. (2022). Strategi bauran pemasaran pelayanan kesehatan rumah sakit Yadika Pondok Bambu pada masa pandemi Covid-19. Jurnal Medika Hutama, 3(02

- Januari), 2073–2083.
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 2–7.
- Maya Puspita, Dkk, Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan DiRumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015, *Jurnal KedokteranDan Kesehatan*, Vol.13, No. 1, Januari 2017
- Muhammad Arifki, Z., & Ahmad, G. (2019). Kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan dengan tingkat kepatuhan minum obat penderita tuberkulosis paru. *Holistik: Jurnal Kesehatan*, 13(4), 381–388.
- Nasyrah, Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar, *Jurnal Mirai Management*, Volume 2 Nomor 1, Oktober 2017
- Soekidjo, N. (2012). Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta, 131–132.
- Suryanto, A., & Refianto, R. (2019). Analisis pengaruh penerapan good corporate governance terhadap kinerja keuangan. *Jurnal Bina Manajemen*, 8(1).