

PENGARUH TRANSPARANSI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD MIMIKA

**KARTIKA MELITA
FLORENCE LENGKONG
NOVVA PLANGITEN**

Summary: Transparency is openness regarding information relating to organizations that are easily available and can be accessed by stakeholders. Transparency has succeeded in creating a horizontal accountability between local governments that are clean, effective, efficient, accountable and responsive to the aspirations and interests of the community. Transparency which is meant in this research is the openness of access for the community in obtaining health services in the Mimika Regional Hospital. The problem to be answered in this study is about work transparency which influences the quality of health services in the Mimika Regional Hospital. This study uses Quantitative Research Methods. Has two variables, namely Variable (X) Work Transparency and Variables (Y) Quality of Health Services. Transparency variables are measured from several dimensions, namely informative (informative) dimensions and disclosure dimensions (disclosure). Health Service Quality Variables have 5 (five) dimensions namely reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness. Both of these variables are measured through adjusted dimensions and indicators. The results showed that work transparency had a positive and significant effect on the quality of health services in the Mimika Regional Hospital. Thus it can be said that with good transparency it can improve the quality of health services, especially in the Mimika Regional Hospital. Based on the results of the study, it is expected that the Mimika Regional Hospital will stick to the principle of work transparency so that it can improve the quality of health services in the Mimika Regional Hospital.

Key Words : Influence, Transparency, Work, Quality of Health Services

PENDAHULUAN

Penerapan prinsip transparansi memang sangat diakui sebagai salah satu landasan awal bagi terwujudnya tata pemerintahan yang baik secara umum dan merupakan suatu nilai untuk mengatur pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat umum. Transparansi pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan seperti prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan yang berkaitan dengan proses pelayanan yang wajib untuk diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat, dan membangun kepercayaan masyarakat bahwa setiap instansi perusahaan atau organisasi pemerintah menerapkan sistem profesionalisme dalam memberikan

pelayanan khususnya dalam proses administrasi. Karena dengan adanya keterbukaan atau transparansi dalam hal ini menjadi salah satu indikator yang dapat mempengaruhi kurangnya peluang melakukan praktek KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) dan memaksimalkan pelayanan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah yang baik merupakan salah satu fungsi dalam meningkatkan pengelolaan pelayanan administrasi karena adanya prinsip transparansi. Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan peningkatan suatu kualitas pelayanan itu sendiri.

Berdasarkan uraian di atas, penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Transparansi Kerja

Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Mimika”.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Transparansi Kerja

Yang dimaksud dengan konsep transparansi dalam penelitian ini ialah pengaruh keterbukaannya akses bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan gratis di RSUD Mimika. Menurut Mardiasmo dalam Kristianten (2006) transparansi merupakan keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat. Definisi Kerja Menurut Dr. Franz Von Magnis di dalam Anogara (2009) pekerjaan merupakan “kegiatan yang direncanakan”.

Konsep Kualitas Pelayanan

Berbicara mengenai kualitas pelayanan terutama pelayanan publik berarti berbicara tentang bagaimana cara yang harus diperoleh dalam usaha meningkatkan kualitas, dimana dalam hal ini setiap organisasi atau instansi memiliki cara agar pelayanan yang diberikan terhadap publik dapat diterapkan atau dijalankan semaksimal mungkin. Pelayanan yang diharapkan tentunya pelayanan yang dapat menghasilkan rasa puas bagi si penerima pelayanan yaitu publik atau masyarakat yang bersangkutan. Pemberian kualitas pelayanan yang baik dari suatu organisasi atau instansi bersumber dari aktivitas karyawan yang secara langsung menentukan keberhasilan organisasi. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan (Badudu, 2001).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dirancang sebagai suatu penelitian survey dengan melibatkan 2 (dua) variabel penelitian transparansi kerja dan pelayanan kesehatan. Karena tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (transparansi kerja) terhadap variabel terkaitnya (pelayanan kesehatan),

maka penelitian ini dapat digolongkan sebagai suatu penelitian survey yang bersifat eksplanatif. Selanjutnya, karena teknis analisis yang digunakan adalah analisis statistik yang didasarkan pada angka-angka, maka penelitian ini bersifat penelitian kuantitatif.

PEMBAHASAN

Pengaruh Transparansi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Mimika

Berdasarkan hasil diatas maka hipotesis dapat dikatakan bahwa hipotesis diterima, yaitu transparansi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada RSUD Mimika. Hasil analisis korelasi menunjukkan terdapat korelasi positif antara variabel transparansi dan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat korelasi sebesar 0,615 dan signifikansi sebesar 0,000, yang berarti bahwa tingkat keeratan antar variabel cukup atau sedang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dengan transparansi yang baik maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya pada RSUD Mimika.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil-hasil penelitian, bahwa hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($16,994 > 4,183$) artinya transparansi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dengan transparansi yang baik maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya pada RSUD Mimika. maka dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada RSUD Mimika. Kesimpulan tersebut ditunjukkan oleh hasil analisis sebagai berikut :

1. Transparansi yang diukur berdasarkan aspek pengungkapan dan keinformatifan informasi dalam kategori baik, dan kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan aspek reliabilitas, jaminan, bukti langsung, empati, dan daya tanggap dalam kategori baik.

2. Transparansi yang dilakukan oleh RSUD Mimika termasuk cukup baik, baik dalam tata kelola rumah sakit maupun aspek pelayanan rumah sakit, seperti terdapatnya layanan informasi yang telah tersedia dengan baik maupun fasilitas pendukung lainnya. Aspek kelemahan yang mungkin harus diperbaiki adalah kurangnya fasilitas dan peralatan yang memadai, dan diharapkan RSUD meningkatkan fasilitas rumah sakit dan tenaga medis yang memiliki kompetensi tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan yang sangat baik bagi pasien maupun masyarakat sekitar.

3. Transparansi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan sehingga semakin tingginya informasi yang publikasi dan diberikan secara akurat oleh RSUD Mimika, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, dampaknya adalah tingkat kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat.

SARAN

1. Diharapkan bagi para pengelola RSUD Mimika untuk dapat meningkatkan sarana dan prasarana fasilitas pendukung baik pada aspek pelayanan maupun perawatan sehingga pelayanan kesehatan dapat semakin meningkat.

2. Program kesehatan gratis bagi masyarakat merupakan tujuan utama dari pelayanan kesehatan khususnya di RSUD Mimika, sehingga perlu adanya peningkatan kualitas baik dalam aspek fasilitas maupun pelayanan kesehatan, sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang baik tanpa dibatasi status sosial maupun ekonomi.

3. Diharapkan bagi pengelola RSUD dan BPJS dapat berkerja sama dengan baik demi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan demi kesejahteraan masyarakat kota Timika.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media
Anogara, Panji. 2009. *Manajemen Bisnis*. Semarang: Rineke Cipta

Agustya, Krisna. 2013. *Pengertian, Fungsi dan Cara Kerja*

Borman, dkk. 2003. *Handbook of Psychology: Volume 12 Industrial and Organ*

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Hardjasoemantri, Koesnadi. 2003. *Good Governance Dalam Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia*. Makalah untuk Lokarya Pembangunan Hukum Nasional VIII di Bali 2013.

Jitmau, Fanny. 2017. *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Fungsi Pemeriksaan Intern Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah*. (Studi Empiris di Kabupaten Sorong). Vol. 8. No. 1

Krisna P, Loina Lalolo. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*.

Kristianten. 2006. *Transparansi Anggaran Pemerintah*. Jakarta: Rineke Cipta

Mardiasno. 2004. *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Suatu Sarana Good Governance

Panduan Penulisan Skripsi. Manado: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi. 2016.

Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC

Rully Indrawan, R. Poppy Yaniawati,. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Refika Aditama

Sabarno, Hari. 2007. *Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*. Jakarta: Sinar Grafika

Sudjana. 1983. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Balai Pustaka

Sudjana. 1986. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito

Sugioyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfa Beta

Tando, Naomy Marie. 2013. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: In Media

Turulaki, Shintia. 2017. *Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Publik Terhadap Kinerja Pelayanan di Dinas Pendapatan Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal EMBA. Vol.5 No.2

Utama, Daniel Aditya. & Setiyani, Rediana. 2014. *Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan Responsibilitas Pengelolaan Keuangan Sekolah terhadap Kinerja Guru*. Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan, Vol. 9, No.2

Sumber lain:

Undang-Undang Kementrian Kesehatan RI Tahun 2011

Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang- Undang Dasar 1945 Pasal 28H

Undang-Undang No.24 Tahun 2011