

Pengaruh Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju Tahun 2019

Rina Resky Said¹, Samsualam¹, Muh. Khidri Alwi¹
¹Pasca Sarjana Universitas Muslim Indonesia

ABSTRAK :

Dewasa ini, permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa Rumah Sakit semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari jumlah kunjungan masyarakat ke rumah sakit yang semakin meningkat. Oleh karena itu, salah satu strategi yang diperlukan dalam meningkatkan mutu pelayanan adalah pemberdayaan korporasi melalui implementasi *good corporate governance* secara nyata. Tujuan penelitian ini untuk melihat pengaruh prinsip *good corporate governance* terhadap kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mamuju.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross-sectional*. Sampel pada penelitian ini pasien rawat inap yang berada di RSUD Mamuju sebanyak 81 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang terstandarisasi. Analisis data menggunakan uji *crosstab*, *chi-square* dan regresi logistik berganda.

Hasil analisis statistik *crosstab* dan *chi-square* menunjukkan ada pengaruh prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dan independensi terhadap kepuasan pasien di unit rawat inap RSUD Mamuju dengan nilai $p.value$ $0,000 < 0,05$. Hasil analisis multivariat, tidak ada pengaruh prinsip kewajaran (*fairness*) terhadap kepuasan pasien di unit rawat inap RSUD Mamuju dengan nilai $sig = 0,149 > 0,05$, prinsip akuntabilitas mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 30,24 kali, prinsip responsibilitas mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 23,83 kali dan prinsip transparansi mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 15,59 kali.

Kesimpulan dari penelitian ini yang paling berpengaruh adalah prinsip akuntabilitas, responsibilitas dan transparansi terhadap kepuasan pasien di unit rawat inap RSUD Mamuju. Adapun saran agar menjaga dan lebih meningkatkan mutu pelayanan baik dari prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi maupun kewajaran.

Kata Kunci : *transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, kepuasan pasien.*

PENDAHULUAN

Good Corporate Governance atau yang populer disingkat GCG memiliki manfaat praktis untuk membangun citra positif perusahaan. Citra positif ini akan menumbuhkan kepuasan pelanggan, kesetiaan pelanggan, dan keunggulan kompetitif. Pelanggan yang setia nantinya akan bisa menjadi alat pemasaran yang efektif melalui *word of mouth* (dari mulut ke mulut). (Ety Ekawatty, 2013)

Kepuasan pasien sangat ditentukan oleh faktor interaksi antara pasien dengan sumber daya manusia yang ada di rumah sakit, mulai dari pasien itu datang, mendaftar dan menunggu antrian, mendapatkan tindakan medis, menunggu obat di apotik, membayar di kasir, hingga pulang. Semua proses itu akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit (Supriadi Setiawan; 2011).

Pasien rawat inap masih perlu banyak istirahat sehingga sulit untuk menentukan tingkat kepuasan dengan perawatan yang diberikan atau bahkan tidak ingat perawatan kritis mereka, sehingga anggota keluarga seringkali menentukan kepuasan pelayanan yang diberikan, serta pengalaman perawatan kritis keseluruhan sehingga kepuasan dapat diukur melalui persepsi anggota keluarga yang menentukan apakah pasien menerima perawatan yang berkualitas tinggi terlepas dari hasil klinis (Lam & Heyland, 2015).

Dalam rangka pelaksanaan GCG pada rumah sakit pemerintah, pemerintah membentuk Badan Layanan Umum. Pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sesuai dengan Bab I, Pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa Badan Layanan Umum, yang selanjutnya disebut BLU, adalah instansi di lingkungan pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas. Pada pasal kedua disebutkan bahwa BLU bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa dengan memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan berdasarkan prinsip ekonomi dan produktivitas, dan penerapan praktek bisnis yang sehat.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mamuju juga telah menerapkan status Pola Pengelolaan Keuangan (PPK) Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) sesuai dengan keputusan Bupati Mamuju No.

188.45/613/KPTS/VIII/2018. Dengan telah ditetapkannya Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mamuju sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), seharusnya Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mamuju telah menjalankan prinsip GCG dengan baik.

Bahan dan Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan *cross-sectional* dimana peneliti melakukan pengukuran variabel sebanyak satu kali dan pengukuran variabel dilakukan pada saat pemeriksaan tersebut (Sudigdo, 2010). Metode deskriptif digunakan untuk melakukan hubungan antar variabel, menguji hipotesis, mengembangkan generalisasi dan mengembangkan teori yang memiliki validitas universal. Adapun dengan pemaparan dan penjelasan dalam penelitian ini yaitu bukan hanya sekedar memaparkan dan menjelaskan apa yang terjadi sebenarnya, tapi benar-benar dari hasil kajian data yang ditemukan.

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September - Oktober 2019 di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju. Rumah Sakit ini beralamat di Jalan Kurungan Bassi No.1 Mamuju.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kumpulan semua individu dalam suatu batas tertentu (Budiarto, 2002). Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD Mamuju.

Penentuan jumlah populasi penelitian ini berdasarkan jumlah rata-rata kunjungan pasien pada periode bulan Januari-Juni tahun 2019, yaitu :

Pasien rawat inap periode Januari-Juni tahun 2019 : 2550 Pasien rata-rata/bulan : 425

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti dan dianggap mewakili populasi. Pengambilan sampel dilakukan secara *proportionate stratified random sampling* (Notoatmodjo, 2010), dimana pengambilan sampel secara proporsional dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2} a$$

Ket :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

d : Tingkat Kepercayaan atau Ketepatan yang diinginkan

$$\begin{aligned} n &= \frac{425}{1+425(0,1)^2} a \\ &= 425/5,25 \\ &= 81 \text{ Sampel} \end{aligned}$$

Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat inap yang berada di RSUD

Metode Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data mengenai *good corporate governance* terhadap kepuasan pasien yang berupa transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan kewajaran (*fairness*). Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara yaitu :

1. Kuesioner

Bentuk pengumpulan data dengan kuesioner atau pengisian daftar pernyataan merupakan bentuk wawancara tidak langsung. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016). Kuesioner atau daftar pernyataan yang akan diberikan kepada pasien mengenai

faktor-faktor *good corporate governance* yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Setiap poin jawaban pada kuesioner ditentukan skornya menggunakan skala likert. Skala likert berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu.

2. Wawancara

Pengumpulan data dengan wawancara pada penelitian ini adalah usaha untuk mengumpulkan informasi pada pasien dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula (Sugiyono, 2011). Data yang terkumpul melalui wawancara ini adalah mengenai pertanyaan seputar *good corporate governance* di RSUD Mamuju.

C. Jenis dan Sumber Data

Data primer dalam penelitian ini menurut Nasution (2004) adalah data yang diperoleh langsung. Data penelitian ini mengenai indikator-indikator *good corporate governance* yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebagai objek riset. Data ini diperoleh langsung dari sumber aslinya melalui wawancara dan pengisian kuesioner. Jadi data primer dalam penelitian ini berupa jawaban pasien dari pernyataan kuesioner dan wawancara yang menghasilkan sebuah data yang dapat diolah.

Sedangkan data sekunder menurut Sumarsono. (2004) adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek yang diteliti, seperti tren kunjungan pasien, jumlah pasien, jumlah tenaga kesehatan, cakupan pelayanan serta laporan-laporan lainnya.

A. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Analisis Univariat

a. Transparansi (*Transparency*)

Untuk memberikan informasi yang lebih rinci dari hasil penelitian tentang variabel Transparansi

(*Transparency*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju.

Setelah melakukan perhitungan secara keseluruhan, kemudian total skor penilaian responden terhadap kategori Transparansi (*Transparency*) dikelompokkan menjadi dua, yaitu baik dan kurang. Untuk memperoleh distribusi transparansi (*transparency*) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju dapat dilihat pada tabel 1.

Berdasarkan Tabel 1, dari 81 responden terdapat 63 responden (77,8%) yang menyatakan aspek transparansi (*transparency*) di unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamujusudah baik dan sebanyak 18 responden (22,2%) menilai masih kurang.

b. Akuntabilitas (*Accountability*)

Untuk memberikan informasi yang lebih rinci dari hasil penelitian tentang variabel Akuntabilitas (*Accountability*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju.

Setelah melakukan perhitungan secara keseluruhan, kemudian total skor penilaian responden terhadap kategori Akuntabilitas (*Accountability*) dikelompokkan menjadi dua, yaitu baik dan kurang. Untuk memperoleh distribusi Akuntabilitas (*Accountability*) di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju dapat dilihat pada tabel 2.

Berdasarkan Tabel 2, dari 81 responden terdapat 59 responden (72,8%) yang menyatakan aspek Akuntabilitas (*Accountability*) di unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamujusudah baik dan sebanyak 22 responden (27,2%) menilai masih kurang.

c. Responsibilitas (*Responsibility*)

Untuk memberikan informasi yang lebih rinci dari hasil penelitian tentang variabel Responsibilitas (*Responsibility*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju.

Setelah melakukan perhitungan secara keseluruhan, kemudian total skor penilaian responden terhadap kategori Responsibilitas (*Responsibility*) dikelompokkan menjadi dua, yaitu baik dan kurang. Untuk memperoleh distribusi Responsibilitas (*Responsibility*) di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju dapat dilihat pada tabel 3.

Berdasarkan Tabel 3, dari 81 responden terdapat 61 responden (75,3%) yang menyatakan aspek Responsibilitas (*Responsibility*) di unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamujusudah baik dan sebanyak 20 responden (24,7%) menilai masih kurang.

d. Independensi (*Independency*)

Untuk memberikan informasi yang lebih rinci dari hasil penelitian tentang variabel Independensi (*Independency*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju.

Setelah melakukan perhitungan secara keseluruhan, kemudian total skor penilaian responden terhadap kategori Independensi (*Independency*) dikelompokkan menjadi dua, yaitu baik dan kurang. Untuk memperoleh distribusi Independensi (*Independency*) di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju dapat dilihat pada tabel 4.

Berdasarkan Tabel 4, dari 81 responden terdapat 58 responden (71,6%) yang menyatakan aspek Independensi (*Independency*) di unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju sudah baik dan sebanyak 23 responden (28,4%) menilai masih kurang.

e. Kewajaran (*Fairness*)

Untuk memberikan informasi yang lebih rinci dari hasil penelitian tentang variabel Kewajaran (*Fairness*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju.

Setelah melakukan perhitungan secara keseluruhan, kemudian total skor penilaian responden terhadap kategori Kewajaran (*Fairness*) dikelompokkan menjadi dua, yaitu baik dan kurang. Untuk memperoleh distribusi Kewajaran (*Fairness*) di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju dapat dilihat pada tabel 5.

Berdasarkan Tabel 5, dari 81 responden terdapat 62 responden (76,5%) yang menyatakan aspek Kewajaran (*Fairness*) di unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju sudah baik dan sebanyak 19 responden (23,5%) menilai masih kurang.

f. Kepuasan Pasien

Untuk memberikan informasi yang lebih rinci dari hasil penelitian tentang variabel kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju.

Setelah melakukan perhitungan secara keseluruhan, kemudian total skor penilaian responden terhadap kategori kepuasan responden dikelompokkan menjadi dua, yaitu baik dan kurang. Untuk memperoleh distribusi kepuasan pasiendi unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju dapat dilihat pada tabel 6.

Berdasarkan Tabel 6, dari 81 responden terdapat 57 responden (70,4%) yang menyatakan aspek kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju sudah baik dan sebanyak 24 responden (29,6%) menilai kurang.

3. Analisis Bivariat

a. Pengaruh *Transparansi* (*Transparency*) terhadap

Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju

Pengaruh *Transparansi* (*Transparency*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Umum Daerah Mamuju dapat dilihat pada tabel 7.

Pada Tabel 7 diatas terlihat bahwa dari 81 responden, yang menyatakan *Transparansi* (*Transparency*) baik dan kepuasan Responden baik sebanyak 53 responden (84,1%) sedangkan yang kurang puas sebanyak 10 responden (15,9%). Responden yang menyatakan *Transparansi* (*Transparency*) kurang dan kepuasan Responden baik sebanyak 4 responden (22,2%) sedangkan yang menyatakan kurang puas sebanyak 14 responden (77,8%).

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* nilai $p = 0,000$ ($p.value < 0,05$) membuktikan bahwa secara statistik ada pengaruh *Transparansi* (*Transparency*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Pengaruh *Akuntabilitas* (*Accountability*) terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju

Pengaruh *Akuntabilitas* (*Accountability*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju dapat dilihat pada tabel 8.

Pada Tabel 8 terlihat bahwa dari 81 responden, yang menyatakan *Akuntabilitas* (*Accountability*) baik dan kepuasan Responden baik sebanyak 50 responden (84,7%)sedangkan yang kurang puas sebanyak 9 responden (15,3%). Responden yang menyatakan *Akuntabilitas* (*Accountability*) kurang dan kepuasan Responden baik

sebanyak 7 responden (31,8%) sedangkan yang menyatakan kurang puas sebanyak 15 responden (68,2%).

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* nilai $p = 0,000$ ($p.value < 0,05$) membuktikan bahwa secara statistik ada pengaruh Akuntabilitas (*Accountability*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima.

c. Pengaruh Responsibilitas (*Responsibility*) terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju

Pengaruh Responsibilitas (*Responsibility*) terhadap kepuasan Responden rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju dapat dilihat pada tabel 9.

Pada Tabel 9 terlihat bahwa dari 81 responden, yang menyatakan Responsibilitas (*Responsibility*) baik dan kepuasan Responden baik sebanyak 50 responden (82%) sedangkan yang kurang puas sebanyak 11 responden (18%). Responden yang menyatakan Responsibilitas (*Responsibility*) kurang dan kepuasan Responden baik sebanyak 7 responden (35%) sedangkan yang menyatakan kurang puas sebanyak 13 responden (65%).

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* nilai $p = 0,000$ ($p.value < 0,05$) membuktikan bahwa secara statistik ada pengaruh Responsibilitas (*Responsibility*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima.

d. Pengaruh Independensi (*Independency*) terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju

Pengaruh Independensi (*Independency*) terhadap kepuasan

pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju dapat dilihat pada tabel 10.

Pada Tabel 10 terlihat bahwa dari 81 responden, yang menyatakan Independensi (*Independency*) baik dan kepuasan Responden baik sebanyak 48 responden (82,8%) sedangkan yang kurang puas sebanyak 10 responden (17,2%). Responden yang menyatakan Independensi (*Independency*) kurang dan kepuasan Responden baik sebanyak 9 responden (39,1%) sedangkan yang menyatakan kurang puas sebanyak 14 responden (60,9%).

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* nilai $p = 0,000$ ($p.value < 0,05$) membuktikan bahwa secara statistik ada pengaruh Independensi (*Independency*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima.

e. Pengaruh Pengaruh Kewajaran (*Fairness*) terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju

Pengaruh Kewajaran (*Fairness*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju dapat dilihat pada tabel 11.

Pada Tabel 11 terlihat bahwa dari 81 responden, yang menyatakan Kewajaran (*Fairness*) baik dan kepuasan Responden baik sebanyak 53 responden (85,5%) sedangkan yang kurang puas sebanyak 9 responden (14,5%). Responden yang menyatakan Kewajaran (*Fairness*) kurang dan kepuasan Responden baik sebanyak 4 responden (21,1%) sedangkan yang menyatakan kurang puas sebanyak 15 responden (78,9%).

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* nilai $p = 0,000$ ($p.value < 0,05$) membuktikan bahwa secara statistik ada pengaruh Kewajaran (*Fairness*)

terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju, dengan demikian Ho ditolak Ha diterima.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh **Transparansi (Transparancy)** terhadap **Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju**

Berdasarkan hasil analisis univariat, untuk pernyataan kemudahan memperoleh fasilitas kamar rawat inap perawatan di rumah sakit sebagian besar sudah dalam kategori baik namun terdapat beberapa responden yang menilai netral.

Penilaian responden terhadap keterbukaan rumah sakit dalam memberikan informasi mengenai tarif layanannya sebagian besar menyatakan baik. Pemberian informasi tentang tarif 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.

Penilaian responden untuk penampilan petugas rumah sakit mengenai penjelasan petugas administrasi, perawat, dokter dan laboratorium terlihat bahwa sebagian besar responden sudah menyatakan baik hanya sebagian kecil yang menyatakan tidak baik.

Penilaian responden untuk prosedur layanan pengaduan sebagian besar responden menilai baik dan beberapa menilai netral. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, Transparansi diawali saat pertama kali pasien datang hingga prosedur

responden mengadakan layanan yang diterima.

Keterbukaan rumah sakit kepada pasien dan keluarga pasien sebagian besar baik, hanya saja beberapa responden pula menjawab tidak baik dan netral dikarenakan pelayanan yang didapatkannya biasa saja (tidak ada yang luar biasa). Prinsip transparansi menghendaki adanya keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam penyajian informasi yang dimiliki organisasi. Pada pernyataan prinsip transparansi, semua pernyataan sebagian besar menjawab baik.

Pada analisis multivariat, variabel prinsip transparansi berpengaruh secara bermakna terhadap kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju dimana diperoleh nilai eksponan sebesar 15,59 dimana variabel transparansi mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 15,59 kali lebih besar dibandingkan variabel lain atau ketika transparansi dinaikkan satu poin maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebanyak 15,59 kali.

2. Pengaruh **Akuntabilitas (Accountability)** terhadap **Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju**

Berdasarkan hasil analisis univariat, sebagian besar responden menilai bahwa sikap atau keterampilan dokter dan perawat dalam melayani pasien sudah dalam kategori baik namun beberapa responden yang menilai tidak baik.

Penilaian responden untuk ketepatan waktu pemberian obat, pemberian makanan dan waktu tunggu pemeriksaan dokter terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan

baik dan beberapa yang menyatakan netral.

Penilaian responden untuk keterampilan petugas laboratorium dalam tindakan pengambilan darah sebagian besar responden menilai baik dan hanya beberapa responden yang menilai netral.

Penilaian responden untuk ketersediaan layanan kesehatan dan sanksi atas kelalaian rumah sakit sebagian besar responden menilai baik dan hanya sebagian kecil yang menilai tidak baik.

Menurut peneliti, pada aspek akuntabilitas yang antara lain sikap atau keterampilan dokter dan perawat, ketepatan waktu pemberian obat, pemberian makanan dan waktu tunggu pemeriksaan dokter, petugas lab ditunjukkan oleh petugas sudah maksimal dengan jawaban responden sebagian besar menjawab baik.

Akuntabilitas rumah sakit kepada pasien dan keluarga pasien sebagian besar baik, hanya saja beberapa responden pula menjawab tidak baik dan netral dikarenakan pelayanan yang didapatkannya biasa saja (tidak ada yang luar biasa).

Pada analisis multivariat, variabel prinsip akuntabilitas berpengaruh secara bermakna terhadap kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju dimana diperoleh nilai eksponen sebesar 30,24 dimana variabel akuntabilitas mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 30,24 kali lebih besar dibandingkan variabel lain atau ketika akuntabilitas dinaikkan satu poin akan meningkatkan kepuasan pasien sebanyak 30,24 kali. Hal ini dapat menyatakan bahwa kemampuan rumah sakit dalam mempertanggungjawabkan semua tindakan dan kebijakan yang telah ditempuh sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

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 antara prinsip akuntabilitas dengan kepuasan pasien.

3. Pengaruh Responsibilitas (Responsibility) terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju

Berdasarkan hasil analisis univariat sebagian besar responden menilai bahwa kebersihan dan kerapian petugas rumah kesehatan, peralatan serta ruangan perawatan dalam kategori baik dan beberapa responden yang menilai netral.

Penilaian responden untuk ketersediaan air dikamar mandi dan penerangan diruang perawatan terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan baik dan hanya beberapa yang menyatakan tidak baik. Penilaian responden untuk ketersediaan tempat sampah dan usaha rumah sakit dalam pembuangan limbah medis dan nonmedis dalam sebagian besar responden menilai baik dan sebagian kecil yang menilai tidak baik.

Penilaian responden untuk pengawasan obat di rumah sakit sebagian besar responden menilai sudah baik namun beberapa responden yang menilai netral. Penilaian responden untuk kenyamanan responden dari bunyi atau suara yang mengganggu (ribut) sebagian besar responden menilai baik dan beberapa yang menilai netral.

Menurut peneliti, pada aspek mutu pelayanan responsibilitas, dimana kebersihan dan kerapian petugas rumah kesehatan, pengurusan sampah dan pengawasan obat sudah berjalan baik, tetapi untuk fasilitas kamar mandi masih dikeluhkan beberapa pasien. Dan kebisingan umumnya pada kelas perawatan III, dikarenakan banyaknya keluarga pasien datang menemani pasien.

Responsibilitas rumah sakit kepada pasien dan keluarga pasien sebagian besar baik, hanya saja beberapa responden pula menjawab tidak baik dan netral dikarenakan pelayanan yang didapatkannya biasa saja (tidak ada yang luar biasa).

RSUD Mamuju 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 rumah sakit.

Pada analisis multivariat, variabel prinsip responsibilitas berpengaruh secara bermakna terhadap kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju dimana diperoleh nilai eksponan sebesar 23,83 dimana variabel responsibilitas mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 23,83 kali lebih besar dibandingkan variabel lain atau ketika responsibilitas dinaikkan satu poin maka akan mempengaruhi kepuasan pasien sebanyak 23,83 kali.

4. Pengaruh Independensi (Independency) terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju

Berdasarkan hasil analisis univariat tampak sebagian besar responden menilai bahwa rumah sakit menggunakan tenaga ahli setiap bidang dan layanan sesuai SOP serta

pelayanan yang baik dan dinamis secara profesional sudah sesuai dengan kategori dan sebagian kecil responden yang menilai dengan kategori tidak baik.

Penilaian responden untuk petugas kesehatan bertanggung jawab atas tugas yang dilakukan dan bersedia meminta maaf jika terjadi kesalahan terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan baik dan beberapa yang menyatakan netral. Penilaian responden untuk kepedulian rumah sakit dalam mengutamakan kepentingan responden serta melayani tanpa membeda-bedakan status responden sebagian besar menilai baik dan sebagian kecil yang menilai netral.

Menurut peneliti, pada aspek independensi pasien mengatakan baik dimana, rumah sakit telah menggunakan tenaga ahli setiap bidang dan layanan sesuai SOP dan kepedulian rumah sakit dalam mengutamakan kepentingan responden serta melayani tanpa membeda-bedakan status.

Independensi rumah sakit kepada pasien dan keluarga pasien sebagian besar baik, hanya saja beberapa responden pula menjawab tidak baik dan netral dikarenakan pelayanan yang didapatkannya biasa saja (tidak ada yang luar biasa).

Pada analisis multivariat, variabel prinsip independensi berpengaruh secara bermakna terhadap kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju dimana diperoleh nilai eksponan sebesar 7,88 yang artinya variabel prinsip independensi mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 7,88 kali lebih besar dibandingkan variabel lain atau ketika independensi dinaikkan satu poin maka akan mempengaruhi kepuasan pasien sebanyak 7,88 kali.

5. Pengaruh Kewajaran (Fairness) terhadap Kepuasan Pasien di

Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju

Fairness ataupun kewajaran dapat didefinisikan sebagai perlakuan yang adil dan setara di dalam memenuhi hak-hak yang timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku (Sedarmayanti, 2012).

Menurut Lamadjido (2013) menyatakan bawa pelayanan yang adil terhadap pasien sesuai dengan aturan yang berlaku maka akan berpeluang tujuh kali lebih besar untuk menciptakan kepuasan kepada pasien.

Berdasarkan dari indikator *fairness*/kewajaran yang telah diberikan oleh peneliti antara lain tutur kata petugas administrasi dalam memberikan penjelasan kepada pasien mengenai prosedur pendaftaran, respon perawat ruangan dalam memberikan bantuan, kesediaan dokter dalam meberikan waktu untuk berkonsultasi, raut wajah dan tutur kata apoteker, dan respon petugas rumah sakit dalam menjawab setiap keluhan / kritik mengenai fasilitas ruangan dan sikap serta perilaku petugas rumah sakit dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil analisis tampak sebagian besar responden menilai bahwa sikap dan respon petugas administrasi, dokter, perawat dan pelayanan apotek sudah sesuai dengan kategori baik dan sebagian kecil responden yang menilai netral.

Penilaian responden untuk respon rumah sakit menjawab keluhan dan perlakuan yang adil dan setara terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan baik dan beberapa responden yang menyatakan netral. Penilaian responden untuk kemudahan menjalankan ibadah (sesuai agama yang dianut) selama perawatan sebagian besar responden menilai baik dan sebagian kecil yang menilai netral.

Pada analisis multivariat, prinsip kewajaran tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju

Menurut peneliti, sikap dan respon petugas dalam kategori baik karena respon mayoritas baik. Aspek kewajaran rumah sakit kepada pasien dan keluarga pasien sebagian besar baik, hanya saja beberapa responden pula menjawab tidak baik dan netral dikarenakan pelayanan yang didapatkannya biasa saja (tidak ada yang luar biasa).

6. Pernyataan Terbuka Responden Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju

Setelah memberikan jawaban pada kuesioner yang dibagikan, peneliti melakukan pertanyaan terbuka terhadap responden. Hal ini dilakukan untuk melihat alasan responden memilih rumah sakit ini untuk berobat dan respon balik yang mereka berikan setelah mendapatkan pelayanan.

a. Alasan memilih rumah sakit

Sebagian besar responden memilih rumah sakit ini untuk berobat dikarenakan faktor lokasi. Jika dilihat bahwa rumah sakit beralamat di Jl. Kurungan Bassi No.1, Mamuju dimana letak rumah sakit ini sangat strategis karena berada ditengah atau pusat kota Kabupaten Mamuju sehingga masyarakat yang datang berobat sebagian besar berasal dari kota tersebut.

b. Ingin merekomendasikan RS kepada sahabat atau keluarga

Semua responden memilih merekomendasikan rumah sakit ini kepada sahabat/keluarga. Baik dikarenakan fasilitas, layanan, maupun karena lokasi rumah sakit yang mudah dijangkau bagi masyarakat sekitar, meskipun ada beberapa pelayanan yang harus diperbaiki.

c. Kritik dan saran

Banyak responden mengatakan untuk mempertahankan pelayanan yang sudah ada. Dan ada responden ingin memberikan kritik/saran selama menerima pelayanan, antara lain ; 1) fasilitas kamar mandi perlu ditingkatkan, 2) waktu apotik cukup lama, 3) ruangan perawatan perlu dibenahi karena beberapa ruang perawat memiliki plafon yang sudah hampir runtuh dan jedela tidak tertutup rapat serta fasilitas ruangan yang tidak memadai seperti kipas angin, 4) tempat tidur pasien sudah tidak layak pakai, 5) beberapa tiang infus tidak berfungsi dengan baik sehingga perlu penggantian dengan tiang yang baru.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan atas data yang dikumpulkan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh prinsip Transparansi (*Transparancy*) terhadap kepuasan pasiendi Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju.
2. Ada pengaruh prinsip Akuntabilitas (*Accountability*) terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju.
3. Ada pengaruh prinsip Responsibilitas (*Responsibility*) terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju.
4. Ada pengaruh prinsip Independensi (*Independency*) terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju.
5. Tidak ada pengaruh prinsip Kewajaran (*Fairness*) terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju.

6. Dari lima prinsip *Good Corporate Governance* yang diteliti, prinsip akuntabilitas, responsibilitas, dan transparansi merupakan prinsip yang memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju.

SARAN

1. Bagi petugas kesehatan
 - a. Perlunya peningkatan keterampilan petugas kesehatan baik dokter maupun perawat atau bidan serta petugas kesehatan lainnya, dengan mengikutsertakan dalam kegiatan-kegiatan seminar kesehatan, sehingga pengetahuan mereka akan selalu *ter-update* dan dapat memberikan pelayanan kesehatan dengan cepat dan tepat. Selain meningkatkan *skill* pelayanan, juga lebih memberikan waktu lebih mendengarkan kemauan pasien, meskipun hal yang kecil.
 - b. Bagi petugas kesehatan baik tenaga medis maupun tenaga non medis agar dapat meningkatkan penampilannya baik dari segi kerapian berpakaian maupun dalam kedisiplinan.
 - c. Setiap petugas kesehatan agar selalu mempertahankan keramahan kepada pasien setiap sebelum sampai selesai memberikan pelayanan dengan membudayakan senyum, sapa, salam.
2. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju
 - a. Agar menjaga dan lebih meningkatkan mutu pelayanan baik dari prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi maupun kewajaran.
 - b. Perlu pembenahan atau penambahan fasilitas yang memadai di setiap ruang perawatan yang kondisinya sudah tidak layak ditempati oleh pasien karena beberapa plafon sudah

- hamper runtuh serta pada toilet ruang perawatan yang kurang bersih.
- c. Agar memperhatikan fasilitas khususnya pada alat kesehatan yang sudah tidak layak pakai seharusnya sudah diganti dengan yang baru agar tidak menimbulkan kondisi yang tidak diinginkan terhadap pasien.
3. Kepada peneliti selanjutnya
 - a. Agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel baru dengan menggabungkan teori yang terbaru agar dapat menghasilkan hasil penelitian yang lebih luas mengenai prinsip GCG di rumah sakit.
 - b. Agar menggunakan metode kualitatif guna menggali informasi baru yang kadang tidak didapatkan dengan kuesioner serta baiknya penelitian GCG selanjutnya lebih baik lagi dengan melihat kepuasan pasien di rumah sakit.
 - c. Agar menambah pertanyaan terbuka kepada pasien atau memberikan kesempatan kepada pasien untuk bercerita tentang semua yang dialaminya selama menjalani perawatan khususnya rawat inap di rumah sakit sehingga hasil yang didapatkan lebih variatif dan lebih luas.
- DAFTAR PUSTAKA**
- Anand, S., 2008. *Essentials of Corporate Governance*, New Jersey: John Wiley & Sons Inc. Hoboken
- Azwar, A. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara
- Daniri Mas Ahmad, *Good Corporate Governance :Konsep dan Penerapannya di Indonesia*. Ray Indonesia, Jakarta, 2005.
- David Crowther dan Shahla Seifi. 2011. *Corporate Governance and International Business*. Bookbon 2011
- Eldenburg, L, Benjamin E. H, Michael S. W, Marta W. 2001. *Hospital Governance, Performance Objectives, And Organizational Form*, Cambridge: National Bureau of Economic Research.
- Ety Ekawatty. (2013). *Pengaruh Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSUD Ciamis* . Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pascasarjana Manajemen. 2(2):67-72
- FCGI. 2001. *Corporate Governance; Tata Kelola Perusahaan*. Jakarta.
- Goetsch, D L, Stanley D. 2006. *Quality Management : Introduction to Quality Management for Production, Processing, and Services*, Englewood Cliffs, Pearson/Prentice Hall Inc.
- Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia
- Kaihatu, TS. (2006). *Good Corporate Governance dan Penerapannya di Indonesia*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan. 8(1) 1-9
- Keliat, SF. (2016). *Pengaruh Penerapan Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap di RSUD dr. Pirngadi Kota Medan*, Tesis. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Keputusan Menteri BUMN. 2002. *Tentang Penerapan GCG Pada BUMN*. Kep-117/M-MBU/2002. Indonesia.

- Kotler, P, Kevin L K. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks.
- Lamadjido RA, Darmawansyah, Noor NB. (2013). *Penerapan Prinsip Good Corporate Governance terhadap Kepuasan Pasien di Rsu Anutapura Palu*. Jurnal Akk. 2 (2):1-9
- Moeljono, D., 2005. *Good Corporate Culture Sebagai Inti dari Good Corporate Governance*. Jakarta: Elex Computindo.
- Monks, Robert A.G, dan Minow, N, *Corporate Governance 3rd Edition*, Blackwell Publishing, 2003.
- Muninjaya., 2010. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: EGC.
- Nugroho dan Sudarwanto, 2018. *Pengelolaan Rumah Sakit Berbentuk Perseroan Terbatas Berdasarkan Tinjauan Filosofis Dan Yuridis*. jurnal.uns. 5(1):45-59
- Nurwahida A dkk, (2012). *Hubungan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Dengan Kinerja Pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Wajo Tahun 2012*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes-RI) No. 56 Tahun 2014 *tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.
- Ratna M. (2015). *Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Dan Balanced Scorecard Pada Rsup Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten*. Kiat Bisnis. 6 2):138-148. Dikases 10 Oktober 2019
- Rohaeni, N. (2013). *Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance dan Tingkat*
- Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*. JBBE. 6 (2):27-34
- Sedarmayanti, 2012. *Good Governance & Good Corporate Governance “Kepemerintahan Yang Baik & Tata Kelola Perusahaan Yang Baik”*, Bandung: Mandar Maju.
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia
- Sera T., Triyoso, Furqoni PD. 2014. *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Jiwa Di Irj Rsjd Provinsi Lampung Tahun 2014*. Jurnal Kesehatan Holistik Vol 8, No 4, September 2014 : 186-191
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedelapan. Bandung . CV. Alfabeta.
- Widi lestari ningtyas, Ony, *Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance (GCG) berdasarkan Corporate Governance Perception Index, Sumber Investasi terhadap Kinerja Keuangan*, Jurnal Riset Akuntansi dan Manajemen Indonesia,. Vol.1, Hal.1-12, Desember 2007.

Lampiran :

Tabel 1 Distribusi Transparansi (*Transparency*) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju Tahun 2019

| Transparansi (<i>Transparency</i>) | n | % |
|---|-----------|------------|
| Baik | 63 | 77,8 |
| Kurang | 18 | 22,2' |
| Total | 81 | 100 |

*Sumber : Data primer, 2019***Tabel 2 Distribusi Akuntabilitas (*Accountability*) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju Tahun 2019**

| Akuntabilitas (<i>Accountability</i>) | n | % |
|--|-----------|------------|
| Baik | 59 | 72,8 |
| Kurang | 22 | 27,2 |
| Total | 81 | 100 |

*Sumber : Data primer, 2019***Tabel 3 Distribusi Responsibilitas (*Responsibility*) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju Tahun 2019**

| Responsibilitas (<i>Responsibility</i>) | n | % |
|--|-----------|------------|
| Baik | 61 | 75,3 |
| Kurang | 20 | 24,7 |
| Total | 81 | 100 |

*Sumber : Data primer, 2019***Tabel 4 Distribusi Independensi (*Independency*) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju Tahun 2019**

| Independensi (<i>Independency</i>) | n | % |
|---|-----------|------------|
| Baik | 58 | 71,6 |
| Kurang | 23 | 28,4 |
| Total | 81 | 100 |

Sumber : Data primer, 2019

Tabel 5 Distribusi Kewajaran (*Fairness*) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju Tahun 2019

| Kewajaran (<i>Fairness</i>) | n | % |
|-------------------------------|-----------|------------|
| Baik | 62 | 76,5 |
| Kurang | 19 | 23,5 |
| Total | 81 | 100 |

Sumber : Data primer, 2019

Tabel 6 Distribusi Kepuasan Pasiendi Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju Tahun 2019

| Kepuasan Responden | n | % |
|--------------------|-----------|------------|
| Baik | 57 | 70,4 |
| Kurang | 24 | 29,6 |
| Total | 81 | 100 |

Sumber : Data primer, 2019

Tabel 7 Pengaruh Transparansi (*Transparancy*) terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju Tahun 2019

| Transparansi (<i>Transparancy</i>) | Kepuasan Responden | | | | Total | <i>P.value</i> $\alpha 0.05$ |
|---|--------------------|------|----------|------|-------|---------------------------------|
| | Baik | | Kurang | | | |
| | <i>n</i> | % | <i>n</i> | % | | |
| Baik | 53 | 84,1 | 10 | 15,9 | 63 | |
| Kurang | 4 | 22,2 | 14 | 77,8 | 18 | 0,000 |
| Jumlah | 57 | 70,4 | 24 | 29,6 | 81 | |

Sumber : Data primer, 2019

Tabel 8 Pengaruh Akuntabilitas (*Accountability*) terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju Tahun 2019

| <i>Akuntabilitas</i> (<i>Accountability</i>) | Kepuasan Responden | | | | Total | <i>P.value</i> $\alpha 0.05$ |
|--|--------------------|------|----------|------|-------|---------------------------------|
| | Baik | | Kurang | | | |
| | <i>n</i> | % | <i>n</i> | % | | |
| Baik | 50 | 84,7 | 9 | 15,3 | 59 | |
| Kurang | 7 | 31,8 | 15 | 68,2 | 22 | 0,000 |
| Jumlah | 57 | 70,4 | 24 | 29,6 | 81 | |

*Sumber : Data primer, 2019***Tabel 9 Pengaruh Responsibilitas(*Responsibility*) terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju Tahun 2019**

| <i>Responsibilitas</i> (<i>Responsibility</i>) | Kepuasan Responden | | | | Total | <i>P.value</i> $\alpha 0.05$ |
|---|--------------------|------|----------|------|-------|---------------------------------|
| | Baik | | Kurang | | | |
| | <i>n</i> | % | <i>n</i> | % | | |
| Baik | 50 | 82 | 11 | 18 | 61 | |
| Kurang | 7 | 35 | 13 | 65 | 20 | 0,000 |
| Jumlah | 57 | 70,4 | 24 | 29,6 | 81 | |

*Sumber : Data primer, 2019***Tabel 10 Pengaruh Independensi (*Independency*) terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju Tahun 2019**

| <i>Independensi</i> (<i>Independency</i>) | Kepuasan Responden | | | | Total | <i>P.value</i> $\alpha 0.05$ |
|--|--------------------|------|----------|------|-------|---------------------------------|
| | Baik | | Kurang | | | |
| | <i>n</i> | % | <i>n</i> | % | | |
| Baik | 48 | 82,8 | 10 | 17,2 | 58 | |
| Kurang | 9 | 39,1 | 14 | 60,9 | 23 | 0,000 |
| Jumlah | 57 | 70,4 | 24 | 29,6 | 81 | |

Sumber : Data primer, 2019

Tabel 11 Pengaruh Kewajaran (*Fairness*) terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju Tahun 2019

| Kewajaran (<i>Fairness</i>) | Kepuasan Responden | | | | Total | <i>P.value</i> $\alpha 0.05$ |
|----------------------------------|--------------------|------|----------|------|-------|---------------------------------|
| | Baik | | Kurang | | | |
| | <i>n</i> | % | <i>n</i> | % | | |
| Baik | 53 | 85,5 | 9 | 14,5 | 62 | |
| Kurang | 4 | 21,1 | 15 | 78,9 | 19 | 0,000 |
| Jumlah | 57 | 70,4 | 24 | 29,6 | 81 | |

Sumber : Data primer, 2019