

PENERAPAN AKUNTABILITAS RUMAH SAKIT DI INDONESIA DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEHAMILAN RUMAH SAKIT

Ely Yusti,^{1*} Fenti Putri Cahyani,² Ananda Shahyla³

¹Dosen D III Universitas Muhammadiyah Bogor Raya,²Mahasiswa D III Kebidanan Universitas Muhammadiyah Bogor Raya

Email: elyyusti@umbogorraya.ac.id

Abstract

Hospitals not only focus on providing health services, but also must pay attention to aspects of patient satisfaction. The activity of evaluating the performance of the hospital organization has a lot of benefits, especially for those who have an interest in the hospital. Today, hospital management that is based on economics and management requires indicators of hospital success to measure the effectiveness of the implementation of operational activities. Facing various global competitive situations, accountability is one of the important things in maintaining and improving the performance of public sector organizations. This study was written to describe the role of implementing hospital accountability in improving the quality of hospital services by using the literature review method, based on three databases, namely Proquest, Scopus, and Garuda. From the results of the study, it was found that hospitals as public organizations in Indonesia all apply accountability measurements with different measurements depending on the type of organization in order to apply the principles of good governance (effectiveness, efficiency, and transparency).

Keywords: *Accountability, Stakeholder, Services Quality*

Rumah sakit, selain berfokus pada pemberian layanan kesehatan, juga harus memperhatikan aspek kepuasan pasien. Kegiatan penilaian kinerja organisasi rumah sakit mempunyai manfaat, terutama bagi pihak yang memiliki kepentingan terhadap rumah sakit. Pengelolaan rumah sakit masa kini yang berbasis ekonomi dan manajemen memerlukan indikator keberhasilan rumah sakit untuk mengukur efektivitas pelaksanaan kegiatan operasional untuk menghadapi berbagai situasi persaingan global. Akuntabilitas merupakan salah satu hal penting dalam menjaga dan meningkatkan kinerja organisasi sektor publik. Studi ini ditulis untuk menggambarkan peran penerapan akuntabilitas rumah sakit dalam peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit dengan menggunakan metode literature review pada tiga database, yaitu Proquest, Scopus, dan Garuda. Dari hasil studi, didapatkan rumah sakit sebagai organisasi publik di Indonesia seluruhnya menerapkan pengukuran akuntabilitas dengan ukuran yang berbeda, bergantung pada jenis organisasinya guna penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik (efektivitas, efisiensi, dan transparansi).

Kata Kunci : Akuntabilitas,Stakeholder,Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Organisasi adalah jaringan tata kerjasama antarkelompok secara teratur untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan. Organisasi tidak hanya sekedar tempat, tetapi juga pembagian dari kewenangan bertanggung jawab (Gibson, Ivancevich, & Donnelly Jr, 2007). Kinerja adalah penampilan cara-cara untuk menghasilkan suatu hasil yang diperoleh dengan aktivitas yang dicapai dengan suatu unjuk kerja (Pamungkas & Jabar, 2014). Kinerja organisasi adalah tingkat yang menunjukkan seberapa jauh pelaksanaan tugas dapat dijalankan secara aktual dan misi organisasi tercapai (Kreitner & Angelo, 2013). Dengan demikian, kinerja adalah konsep utama organisasi yang menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan. Organisasi publik memiliki stakeholder yang jauh lebih banyak dan kompleks ketimbang organisasi privat. Stakeholders dari organisasi publik seringkali memiliki kepentingan yang berbenturan satu sama lain. Akibatnya, ukuran kinerja organisasi publik di mata para stakeholder juga berbeda-beda. Rumah sakit tidak hanya sekedar menampung orang sakit, melainkan harus lebih memperhatikan aspek kepuasan pasien. Kegiatan penilaian kinerja organisasi atau instansi seperti rumah sakit, mempunyai banyak manfaat terutama bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap rumah sakit tersebut. Manfaat bagi pihak rumah sakit dapat memberikan informasi tentang kinerja manajemen yang diberikan kepercayaan untuk mengelola sumber daya rumah sakit. Sedangkan bagi masyarakat dapat dijadikan bahan pertimbangan kepada siapa mereka akan mempercayakan perawatan kesehatan. Pengelolaan rumah sakit pada masa lalu yang dipandang sebagai usaha sosial, mengalami evolusi menjadi pengelolaan yang berbasis ekonomi dan manajemen. Artinya, untuk

menghadapi berbagai situasi persaingan global, mengantisipasi cepatnya perubahan lingkungan dan menjaga kelangsungan usaha rumah sakit itu sendiri diperlukan indikator keberhasilan rumah sakit untuk mengukur sejauh mana efektivitas dalam menjalankan kegiatan operasional. Pengukuran kinerja rumah sakit dapat dilakukan menggunakan tiga konsep, di antaranya: penilaian, responsibilitas, dan akuntabilitas. Konsep penilaian ini bersumber pada data pasien rumah sakit yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelayanan dan layanan kesehatan yang diberikan. Sedangkan, responsibilitas ini dilakukan sesuai dengan prinsip administrasi yang sesuai dengan kebijakan rumah sakit yang implisit dan eksplisit. Responsibilitas dapat dinilai dari analisis terhadap dokumen dan laporan aktivitas rumah sakit. Penilaian dilakukan dengan mencocokkan pelaksanaan kegiatan dengan prosedur administrasi dan ketentuan yang berlaku untuk melaksanakan akuntabilitas rumah sakit. Akuntabilitas rumah sakit ini bersumber pada laporan keuangan yang disesuaikan dengan pedoman keuangan, kebijakan keuangan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Berdasarkan uraian di atas, pengukuran kinerja organisasi publik dapat dilakukan secara internal maupun eksternal. Penilaian secara internal adalah mengetahui proses pencapaian tujuan yang sudah sesuai dengan rencana dilihat dari proses dan waktu, sedangkan penilaian eksternal dilakukan dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan organisasi. Akuntabilitas sebagai sebuah norma dalam hubungan antara pengambil keputusan dan stakeholders (Nurmiyati, 2020). Pengambil keputusan bertanggung jawab terhadap konsekuensi yang timbul dari keputusan dalam berbagai sektor. Akuntabilitas memiliki empat komponen yaitu, komponen yang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan akuntabilitas, komponen yang memiliki kewenangan dan berhak menanggung gugatan pihak yang bertanggung

jawab, standar atau ukuran yang dijadikan landasan dalam mengukur akuntabilitas, dan nilai atau norma yang menjadi moral kekuatan dalam sistem akuntabilitas. Inti dari konsep akuntabilitas adalah bahwa ketika penerima tanggung jawab membuat keputusan, harus ada laporan kepada pemberi tanggung jawab (Nurmiyati, 2020). Akuntabilitas merupakan salah satu hal penting dalam menjaga dan meningkatkan kinerja organisasi sektor publik (Shillemans, 2016). Akuntabilitas dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar kesesuaian dalam penyelenggaraan pelayanan dengan mengukur nilai atau norma eksternal yang terdapat di dalam masyarakat atau stakeholders (Dwiyanto, 2006:14). Pada akhirnya akuntabilitas merupakan instrumen yang digunakan untuk menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik (efektivitas, efisiensi, dan transparansi). Theory Stakeholder memandang perusahaan bukanlah entitas yang hanya beroperasi untuk kepentingannya sendiri, tetapi harus memberikan manfaat bagi pemangku kepentingannya (pemegang saham, kreditur, konsumen, pemasok, pemerintah, masyarakat, analis, dan pihak lain). Pentingnya implementasi akuntabilitas dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance yang meliputi transparansi dan rasa keadilan dalam setiap organisasi merupakan fenomena yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi, khususnya sektor publik agar organisasi tersebut dapat dipercaya. Agency Theory, Jensen & Meckling (1976) mengasumsikan bahwa principal tidak memiliki informasi yang cukup tentang kinerja dan kondisi perusahaan. Inilah yang menyebabkan ketidakseimbangan informasi yang dimiliki antara prinsipal dan agen, yang menghasilkan informasi asimetri. Masalah agensi ini dan asimetri informasi dapat diminimalisir dengan menerapkan akuntabilitas dalam organisasi

METODE

Penelitian ini termasuk literature review dengan mengumpulkan, menyeleksi, mengekstraksi, dan mengkaji artikel ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi dengan framework PICO (Population/Problem, Intervention, Comparison, Outcomes)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pencarian artikel dengan menggunakan Proquest, Scopus, dan Garuda, ditemukan 33 artikel ilmiah. Langkah selanjutnya yaitu penghapusan duplikasi dan judul artikel, ditemukan 33 artikel. Kemudian, dilakukan seleksi dengan menggunakan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi, ditemukan 4 artikel ilmiah yang relevan. Artikel tersebut dilakukan penilaian dan review dengan melihat keseluruhan isi dan hanya 4 artikel yang relevan.

Gambaran Umum Penerapan Akuntabilitas Rumah Sakit di Indonesia Akuntabilitas merupakan instrumen yang digunakan untuk mengontrol dan melihat sejauh mana pencapaian hasil kinerja suatu organisasi dalam menjawab segala tuntutan penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik (efektivitas, efisiensi, dan transparansi). Akuntabilitas digunakan sebagai pendorong untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Akuntabilitas suatu rumah sakit dapat dinilai dari: 1) Aspek keterbukaan (program Speak Up). 2) Aspek kemudahan dalam pemberian pelayanan (adanya standar operasional prosedur yang digunakan untuk menilai kinerja organisasi berupa responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja rumah sakit). 3) Aspek ketersediaan sarana. 4) Aspek empati/daya tanggap (dukungan dari semua stakeholder). Hambatan dalam

Akuntabilitas Rumah Sakit Hasil kajian menunjukkan bahwa tidak semua organisasi rumah sakit memiliki mekanisme pengukuran akuntabilitas yang baik. Berikut ini adalah hambatan-hambatan yang dapat ditemukan dalam pencapaian akuntabilitas rumah sakit: 1) Tidak semua rumah sakit memiliki standar operasional prosedur (SPO) sebagai acuan dalam bertindak. 2) Tidak adanya dukungan para stakeholder dalam penyediaan sarana dan prasarana, pembuatan regulasi, menciptakan iklim keterbukaan.

KESIMPULAN

Dari review empat jurnal dengan latar belakang rumah sakit yang berbeda di Indonesia, didapatkan keseluruhan organisasi publik ini menerapkan pengukuran akuntabilitas dengan ukurannya masing-masing. Meski keduanya merupakan organisasi publik yang dimiliki oleh pemerintah, tetapi hal ini tidak membuat standar ukuran akuntabilitas menjadi homogen. Hal ini dimungkinkan oleh karena dimilikinya organisasi oleh stakeholder yang banyak dan kompleks ketimbang organisasi privat, yang mana stakeholder dari organisasi publik seringkali memiliki kepentingan yang berbenturan satu sama lain. Sehingga, ukuran kinerja organisasi publik di mata para stakeholder juga berbeda-beda. Meskipun keempatnya memiliki ukuran akuntabilitas yang berbeda, tetapi tetap pada benang merah yang sama berupa pengukuran secara internal maupun eksternal. Jika dilihat bahwa akuntabilitas memiliki empat komponen (komponen pemilik tanggung jawab pelaksana akuntabilitas, komponen pemilik kewenangan yang berhak menanggung gugatan pihak bertanggung jawab, standar atau ukuran akuntabilitas serta nilai atau norma dalam sistem akuntabilitas), maka dimungkinkan masih terdapat ruang studi lebih lanjut terkait akuntabilitas organisasi rumah sakit, khususnya bagi organisasi yang bersifat privat

SARAN

Setiap organisasi pelayanan publik, khususnya rumah sakit harus menetapkan instrumen baku yang digunakan untuk menilai akuntabilitas, sehingga pencapaian hasil kinerja organisasi dapat terukur dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Amanda, S. ,1995, The chameleon of accountability: Forms and discourses. Accounting, Organizations and Society.
2. Baharuddin, 2015, Akuntabilitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan di Kota Makassar. Jurnal Sosial dan Pembangunan, 31(2).
3. Cornwall, A., & Pasteur, K. (2000). Introduction: Accountability through Participation in the Health Sector. 31(1), 1–13.
4. Dwiyanto, A. (2009). "Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik". Makalah Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Persiapannya. Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIPOL UGM Yogyakarta.
5. Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly Jr, J. (2007). Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur dan Proses. Jakarta: Erlangga.
6. Kreitner, R., & Angelo, K. (2013). Perilaku Organisasi: Organizational Behavior (Buku 1) (9th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
7. Lasuli, B. (2017). Accountability in the public health care systems: A developing economy perspective. Cogent Business and Management, 4(1), 1-14.
8. Masiyah, K.,2010, Accountability in agency theory perspective, Business Economics, 2(2), 357-70.
9. Nurmiyati, Niken, Suswanta, & Budiman. (2020). Akuntabilitas Program "Speak Up" (Saluran Pengaduan Kita untuk

- Parikesit) di Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit Tenggara Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* Volume 7 Nomor 3, Bulan Desember Tahun 2020
10. Pamungkas, W., & Jabar, C. S. A. (2014). Pengaruh Profesionalitas, Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Guru SMKN Di Kabupaten Boyolali. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 2(2), 265–278.
 11. Rob, G., Bebington, J., & David, C. (2006). NGOs, Civil society and accountability: Making the people accountable to capital. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 19(3).
 12. Schillemans, T. (2016). Calibrating public sector accountability: Translating experimental findings to public sector accountability. *Public Management Review*, 18(9), 1400-1420.
 13. Yuesti, A., Novitasari, L.G., & Rustiarini, N.W. (2016). Accountability of nongovernment organization from the perspective of stakeholder theory. *International Journal of Accounting and Taxation*, 4(2), 98-119