Skripsi

AKUNTABILITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SALEWANGANG DI KABUPATEN MAROS

SRI AYU ANDAYANI

Nomor Stambuk : 105610542015

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2019

AKUNTABILITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SALEWANGANG DI KABUPATEN MAROS

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh
SRI AYU ANDAYANI
Nomor Stambuk : 105610542015

Kepada

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2019

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

05/10/2019
1 exp
Sub. Alumni
R/0242/ADN/1900
AND

PERSETUJUAN

Judul Skripsi	: Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Di Kabupaten Maros
Nama Mahasiswa	: SRI AYU ANDAYANI
Nomor Stambuk	: 105610542015
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si	**Haerana, S.Sos. M.Pd**

Mengetahui :

Dekan	Ketua Jurusan
Fisipol Unismuh Makassar	Ilmu Administrasi Negara
Dr. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si	**Nasrulhaq, S.Sos., MPA**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor 0055/FSP/A.4-II/IX/41/2019, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Jumat tanggal 27 September 2019

TIM PENILAI

Ketua	Sekretaris
Dr. HJ. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si	**Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si**

Penguji :

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si (Ketua) ( )
2. Haerana, S.Sos., M.Pd ( )
3. Nurbiah Tahir, S.Sos.,M.AP ( )

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda yang di bawah ini :

Nama Mahasiswa	: SRI AYU ANDAYANI
Nomor Stambuk	: 1056105542015
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar. 27 September 2019

Yang Menyatakan,

SRI AYU ANDAYANI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

ABSTRAK

SRI AYU ANDAYANI (2019), Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Di Kabupaten Maros. (dibimbing oleh Budi Setiawati, Haerana).

Akuntabilitas menghadirkan suatu kepatuhan kepada prosedur dan peraturan yang berlaku serta mampu melakukan evaluasi kinerja, keterbukaan dalam pembuatan keputudan, merujuk pada jadwal yang telah di tetapkan dan menetapkan efesiensi dan efektifitas biaya pelaksanaan tugas-tugasnya. Akuntabilitas sangat di perlukan untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik salah satunya adalah pelayanan kesehatan. Melihat permasalahan tersebut, maka sangat penting untuk melihat akuntabilitas pelayanan dalam rumah sakit agar pelayanan kepada pasien sudah sesuai standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah di tetapkan.

Jenis penelitian yang digunakan pendekatan kualitatif dengan tipe fenomenologi di maksudkan untuk memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang di teliti berdasarkan pengalaman yang di alami oleh informan. Pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data menggunakan tringulasi sumber, teknik dan waktu.

Adapun hasil penelitian dari indikator kepatuhan terhadap aturan yaitu Terdapat beberapa pasien yang kurang mengetahui atau memahami aturan yang di tetapkan dalam rumah sakit. terhadap prosedur belum berjalan secara maksimal Hal ini dapat dilihat dengan waktu pelayanan yang didapatkan pasien tidak sesuai dengan waktu prosedur pelayanan yang di tetapkan dalam Rumah Sakit Salewangang Maros. Petanggungjawaban terhadap program yaitu terdapat perbedaan karakter yang di lakukan oleh perawat dan tenaga medis dalam memberikan pelayanannya kepada pasien, Jadi dalam pembentukan karakter seseorang belum sepenuhnya dapat disatukan baik dalam aturan yang mengikat. Indikator Pertanggungjawaban terhadap kebijakan mengenai penerapan kebijakan BPJS Kesehatan untuk tingkat kepuasan pasien berjalan dengan cukup baik walaupun ada juga pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit..

Kata Kunci : Akuntabilitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah penulis panjadkan kehadirat Allah SWT, yang telah menyelesaikan skripsi yang berjudul "Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Di Kabupaten Maros".

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis sepenuhnya mengakui dan menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terwujud tampa bantuan dan Do'a dari Orang Tua Penulis, Ayahanda tercinta A.Musakkar dan Ibunda tercinta Sitti Hudaya atas segala bimbingan, jasa, dan pengorbanannya serta kasih sayang yang tulus sepanjang masa sehingga skripsi ini bisa dikerjakan dengan baik, penghargaan, simpuh dan sujud do'a semoga Allah SWT memberinya umur panjang, kesehatan dan selalu dalam lindungan-Nya.

Dalam kesempatan ini dengan sepenuh hati yang tulus, penulis juga mengucapkan banyak terimah kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setingi-tinginya kepada Ibu Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si dan Ibu Haerana, S.Sos. M.Pd yang bertindak sebagai pembimbing pertama dan kedua dalam penyusunan skripsi ini. Kecerdasan, keluasan wawasan yang kritis, mengarahkan, dan mendorong penulis agar senantiasa belajar dan bertindak dengan lebih teliti dan hati-hati serta tidak mudah patah semangat.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Penulis menyadari juga bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tampa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimah kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Abd. Rahman Rahim, S.E,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar atas jasa dan jeri payahnya dalam menyiapkan sarana dan prasarana belajar, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos.,MPA Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dra. HJ. Muhajirah Hasanuddin, M.Si selaku Penasihat Akademik (PA) Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selalu membimbing dan mengarahkan saya untuk terus rajin belajar.
5. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberi bekal ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan di lembaga ini.
6. Segenap staf tata usaha Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, yang telah memberikan pelayanan administrasi dan bantuan kepada penulis dengan baik.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

7. Ucapan terima kasih kepada seluruh responden yang berada pada kantor RSUD Salewangang Maros baik itu bagian kepegawaian maupun pasien rawat inap dan pasien rawat jalan atas kesediannya untuk membantu penulis dan bersedia untuk diwawancarai dalam rangka merampungkan penelitian.
8. Ucaman terimakasih kepada teman seperjuangan kuttu-kuttu balala squad indah, putri, dewi, fatma, mila, niar, indri, wara, risna, anida, yustika yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Makassar , 27 September 2019

SRI AYU ANDAYANI

DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi i
Halaman Persetujuan ii
Halaman Penerimaan Tim iii
Halaman Pernyataan Asli Karya Ilmiah iv
Abstrak v
Kata Pengantar vi
Daftar Isi ix

BAB I. PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA
A. Konsep Akuntabilitas 7
1. Pengertian Akuntabilitas 7
2. Model Akuntabilitas 13
3. Mekanisme Akuntabilitas 15
B. Konsep Pelayanan Publik 17
1. Pengertian Pelayanan Publik 17
2. Prinsip Pelayanan Publik 18
C. Konsep Pelayanan Kesehatan 20
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan 20
2. Tujuan Pelayanan Kesehatan 21
D. Kerangka Pikir 22
E. Fokus Penelitian 24
F. Deskripsi Fokus Penelitian 24

BAB III. METODE PENELITIAN
A. Waktu dan Lokasi Penelitian 27
B. Jenis dan Tipe Penelitian 27
C. Sumber Data 28
D. Informan Penelitian 28
E. Teknik pengumpulan Data 29
F. Teknik Analisis Data 30
G. Pengabsahan Data 31

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Karakteristik Objek Penelitian 33
1. Sejarah RSUD Salewangang Maros 33
2. Keadaan Geografis 34
3. Visi dan Misi RSUD Salewangang Maros 35
4. Struktur Organisasi RSUD Salewangang Maros 36
5. Jenis Pelayanan RSUD Salewangang Maros 42
6. Hasil kegiatan pelayanan rawat inap dan rawat jalan RSUD Salewangang Maros 46
B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan
1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran 48
a. Kepatuhan Terhadap Aturan 48
b. Penghindaran penyalagunaan jabatan 51
2. Akuntabilitas Proses 52
a. Kepatuhan Terhadap prosedur 53
b. Pelayanan Publik Yang Responsif 60
3. Akuntabilitas Program 63
a. Pertanggungjawaban Program 63
b. Terwujudnya dampak yang dikehendaki 65
4. Akuntabilitas Kebijakan 68
a. Lancarnya Pelaksanaan Rutinitas Fungsi 68
b. Terwujudnya Dampak Yang Dikehendaki 71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan 75
B. Saran 77

DAFTAR PUSTAKA 79

Lampiran

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

Tabel 3.1 28
Tabel 4.3 46
Tabel 4.4 51
Tabel 4.5 52
Tabel 4.6 54
Tabel 4.7 55
Tabel 4.8 56
Tabel 4.9 57
Tabel 4.10 58
Tabel 4.11 60
Tabel 4.12 62
Tabel 4.13 67
Tabel 4.14 71
Tabel 4.15 74

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, karena itu penyelengaraan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dapat di pertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada pimpinan unit pelayanan lembaga pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Salah satu pelayanan kebutuhan dasar yang harus di berikan oleh pemerintah adalah pelayanan kesehatan. Dimana kesahatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang di lindungi oleh Undang-Undang. Oleh sebab itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada umumnya adalah suatu investasi sumber daya manusia untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera *(welfare society)*. Hal ini mengharuskan para penyedia jasa layanan kesehatan seperti rumah sakit untuk menumbuhkan kapasitas pelayanan kesehatan yang lebih produktif sehingga memberikan kepuasan bagi klien atau pengguna jasa kesehatan.

Dalam UU nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, menimbang bahwa setiap upaya pembangunan harus di landasi dengan wawasan kesehatan dalam arti pembangunan nasional harus memperhatikan kesehatan masyarakat dan merupakan tanggung jawab semua pihak baik pemerintah maupun masyarakat. seperti yang tertuang pada UU nomor 36 Tahun 2009 pasal 14 yaitu pemerintah bertanggung jawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina, dan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

mengawasi penyelengaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat.tanggung jawab pemerintah sebagaimana di maksud pada ayat (1) di khususkan pada pelayanan publik.

Penelitian yang di lakukan oleh Dwi Utari (2018) menunjukkan bahwa secara umum Tingkat Responsivitas Pelayanan Publik Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep yang diukur menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml yang terdiri dari enam indikator: kemampuan merespon, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu melayani, dan kemampuan menanggapi keluhan belum sepenuhnya baik. Terkhususnya mengenai kemampuan menanggapi petugas terhadap keluhan pasien masih kurang, terbukti dari masih adanya beberapa keluhan pasien di Pos Pengaduan, seperti kursi roda dan ruangan yang terbatas untuk pasien VIP. Sehingga perlu diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep demi meningkatkan responsivitas pelayanan terhadap pasien.

Dalam sebuah penelitian lain yang terkait tentang kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien di rumah sakit adalah penelitian yang di lakukan oleh Vina Perdanasari (2017) di Rumah Sakit Umum Abdul Moloek Provinsi Lampung. Hasil penelitian menunjukkan ada tiga dimensi yang kualitasnya tidak maksimal yaitu (1) *Attitude and Behaviour,* hal ini karena sikap aprirori dari paramedis, tidak melayani dengan sikap baik. (2) *Accessibility and Flexsibility,* ketidakjelasannya prosedur pelayanan terkait yang tindakan yang akan di lakukan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

oleh paramedis. (3) *Recovery,* menunjukkan kurang adanya penyelesaian masalah terkait pelayanan yang di berikan.

Dari masalah tersebut dapat menghambat terwujutnya tingkat kinerja yang di inginkan, efektifitas dan akuntabilitas publik akan banyak tergantung kepada pengaruh dari pihak-pihak yang berkepentingan. dengan demikian, secara otoriter akuntabilitas menghadirkan suatu kepatuhan kepada prosedur dan peraturan yang berlaku serta mampu melakukan evaluasi kinerja, keterbukaan dalam pembuatan keputudan, merujuk pada jadwal yang telah di tetapkan dan menetapkan efesiensi dan efektifitas biaya pelaksanaan tugas-tugasnya.

Akuntabilitas publik dalam artian yang lebih luas melibatkan berbagai unit lembaga publik dan birokrat untuk mampu mengendalikan berbagai harapan yang berasal dari dalam luar organisasi Carino dalam (Rackhmat, 2018). Dengan demikian, secara efektif prinsip akuntabilitas akan timbul dalam lingkungan birokrasi yang mengutamakan komitmen sebagai dasar pertanggungjawaban.

Mengingat pentingnya pelayanan pubiik yang berkualitas yang di cirikan oleh adanya akuntabilitas dari pemberi layanan, yaitu aparatur pemerintah. Terdapat beberapa dimensi akuntabilitas yang harus di penuhi oleh organisasi publik terutama yang langsung berhadapan dengan publik yaitu akuntabilitas hukum terkait dengan adanya kepatuhan terhadap hukum atau menuntut penegakan hukum, akuntabilitas kejujuran yaitu terkait dengan penghindaran penyalagunaan jabatan, akuntabilitas proses yaitu terkait dengan pemberian pelayanan apakah sesuai dengan prosedur adminstrasi yang telah di tetapkan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UNIT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Dalam pengukuran kinerja pelayanan publik, akuntabilitas sangat di perlukan untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik salah satunya adalah pelayanan kesehatan. Melihat permasalahan tersebut, maka sangat penting untuk melihat akuntabilitas pelayanan dalam rumah sakit agar pelayanan kepada pasien sudah sesuai standar atau akta/janji pelayanan publik telah di tetapkan.

RSUD Salewangang kabupaten maros merupakan satu-satunya rumah sakit pemerintah di kabupaten maros yang di bangun pada tahun 1983 dan mulai di opresionalkan pada bulan agustus 1983 dan termaksut kedalam rumah sakit tipe c. RSUD kepunyaan pemkab maros ini mempunyai luas tanah 4 Ha dengan luas bangunan 27.890. Rumah Sakit tersebut dapat menampung pelayanan rujukan dari puskesmas. Rumah sakit umum daerah salewangan kabupaten maros memiliki misi yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang prima, aman, dan inovatif mewujudkan rumah sakit yang terakreditasi , meningkatkan sumber daya manusia rumah sakit, mewujudkan sistem manajemen rumah sakit yang efektif, efesien, transparan, akuntabel, dan responsif meningkatkan sarana, prasarana dan alat kesehatan berbasis teknologi dan ramah lingkunagan, meningkatkan kesejahteraan seluruh pegawai rumah sakit.

Rumah Sakit umum daerah salewangan ini merupakan Rumah Sakit yang cukup besar di daerah Kabupaten Maros, Rumah Sakit merupakan salah satu Rumah Sakit umum terbesar di kabupaten maros dengan melayani pasien rawat inap maupun rawat jalan dan juga menampung rujukan dari puskesmas daerah maupun klinik kesehatan. Sebagai Rumah Sakit Umum daerah yang cukup besar, kebanyakan masyarakat mengeluhkan pelayanan di Rumah Sakit tersebut.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Beberapa keluhan yang kemudian muncul adalah seperti lambatnya pengurusan administrasi, lambatnya penanganan terhadap pasien, sikap pegawai dan juga kurangnya partisipasi pegawai dalam me`mberikan informasi kesehatan serta pelaksanaan tugas pegawai yang lalai. Dalam beberapa artikel yang berisi tentang system pelayanan RSUD Salewangang Maros banyak memuat kasus pelayanan yang kurang memuaskan pasien dan pengunjung.

Walaupun telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup namun pelayanannya belum maksimal atau prima. selain itu pula sikap pilih kasih dari pegawai dan pemberi pelayanan cenderung membuat masyarakat miskin mengeluh tentang pelayanan yang diberikan seadanya. Selain dipersulit secara birokrasi, pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit cenderung pilih kasih dan menimbulkan kecenderungan pelayanan maksimal kepada pihak kalangan atas.

Berdasarkan permasalahan maupun fenomena-fenomena dalam pelayanan kesehatan yang terjadi, maka penulis tertarik untuk meneliti kinerja pelayanan publik pada RSUD Salewangan maros. Dengan judul penelitian **" Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Di Kabupaten Maros".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah yang telah di kemukakan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut: "Bagaimana akuntabilitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah salewangang di kabupaten maros ?"

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas adalah untuk mengetahui akuntabilitas dalam pemberian pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang di Kabupaten Maros.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi akademisi/pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi khususnya mengenai akuntabilitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini, diharapkan akan memberikan masukan pada pihak-pihak yang berkepentingan baik itu dari pemerintah maupun dari lembaga-lembaga lain yang membutuhkan untuk menjadi acuan dalam meningkatkan akuntabilitas kinerja pelayanan publik pada rumah sakit umum daerah salewangang di kabupaten maros tersebut.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Akuntabilitas

1. Pengertian Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban dan wewenang yang dimiliki oleh orang-orang yang berada di dalam unit organisasi atau lembaga pemerintah yang memiliki tanggungjawab dalam pengelolahan dan pengendalian sumber daya serta pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pecapaian tujuan yang telah di tetapkan. Akuntabilitas berarti suatu ukuran yang menunjukan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelengaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai yang ada di masyarakat dan para stakeholder.

Levine dalam Agus Dwiyanto (2010) mengatakan bahwa ada tiga konsep yang dapat digunakan dalam menilai kuaitas pelayanan publik, antara lain: 1) Responsivitas, merupakan daya tanggap para penyedia layanan terhadap harapan keinginan, aspirasi maupun tuntutan konsumen sebagai pengguna layanan. 2) Responsibilitas, yaitu suatu ukuran untuk melihat seberapa jauh proses dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, apakah sesuai dengan prinsip serta ketentuan-ketentuan administrasi yang telah di tetapkan dalam sebuah unit instansi pemerintah. 3) Akuntabilitas, merupakan penyelenggara pelayanan unutk mengukur seberapa besar kepentingan lembaga yang terkait dengan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Salah satu prinsip utama dalam mewujudkan kepemerintahan yang baik adalah akuntabilitas (accountability). Dalam konteks historis, akuntabilitas

merupakan sebuah sistem yang sudah ada sejak zaman Mesopotamia pada tahun 4000 SM, yang saat itu ada yang dikenal dengan adanya hukum Hammurabi dimana seorang raja wajib mempertanggungjawabkan segala tindakannya kepada pihak yang memberi wewenang Dunn (Rakhmat 2018). Semua kepentingan publik di buat oleh organisasi pemerintah dan oleh sebab itu, perlu mempertanggungjawabkan tindakan dan kebijakannya kepada publik, hal ini disebut dengan akuntabilitas dalam kajian ilmu administrasi negara Widodo (2002).

Akuntabilitas dalam suatu istilah yang diterapkan untuk mengukur apakah dana publik telah digunakan secara tepat untuk tujuan apa dana publik itu ditetapkan. Akuntabilitas menurut the Oxford Advance Leaner's Dictionary (2000), diartikan sebagai required or expected to give an explananation for one's action. Oleh karena itu, akuntabilitas pada dasarnya diperlukan dan diharapkan mampu memberikan penjelasan atas apa yang telah dilakukan oleh birokrasi.

Dalam birokrasi pemerintahan, akuntabilitas merupakan kewajiban aparatur pemerintah untuk bertindak sesuai dengan kebijakan yang telah di tetapkan karena aparatur pemerintah itu selaku penanggung gugat atas segala tindakan dalam kepentingan publik Nisjar (Rakhmat 2018).

Akuntabilitas menurut Krina (2003) merupakan prinsip yang siap menjamin setiap penyelenggaraan pemerintahan dapat di pertanggungjawabkan secara terbuka oleh pelaku kepada pihak yang terkena dampak penerapan kebijakan. kegiatan Akuntabilitas dalam birokrasi pemerintahan memiliki arti yaitu aparatur pemerintah wajib sebagai penanggung gugat atas semua kebijakan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

B. Konsep Pelayanan publik

1. Pengertian Pelayanan publik

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan di mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka schari-hari banyak kita lihat.

Levine dalam Agus Dwiyanto (2010) mengatakan bahwa ada tiga konsep yang dapat digunakan dalam menilai kuaitas pelayanan publik, antara lain:

1. Responsivitas, merupakan daya tanggap para penyedia layanan terhadap harapan keinginan, aspirasi maupun tuntutan konsumen sebagai pengguna layanan.
2. Responsibilitas, yaitu suatu ukuran untuk melihat seberapa jauh proses dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, apakah sesuai dengan prinsip serta ketentuan-ketentuan administrasi yang telah di tetapkan dalam sebuah unit instansi pemerintah.
3. Akuntabilitas, merupakan penyelenggara pelayanan unutk mengukur seberapa besar kepentingan lembaga yang terkait dengan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dalam kamus besar bahasa indonesia di nyatakan pengertian pelayanan bahwa " pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan orang lain. Keputusan mentri negara pendayagunaan aparatur negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan

pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian pelayanan publik merupakan segala kebutuhan dan pemenuhan keinginan masyarakat dari penyelenggara negara. Negara didirikan oleh masyarakat (publik) agar kesejahteraan masyarakat dapat tercapai. Sehingga, Pada hakikatnya pemerintah (birokrat) haruslah dapat mencapai dan memenuhi semua kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya di harapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) No. 63 Tahun 2003 yaitu;

1) Kesedarhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2) Kejelasan: kejelasan ini mencakup sebagai berikut:
    a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan public
    b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan mampu menyelesaikan keluhan serta persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
    c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UNIT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

3) Kepastian waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4) Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5) Keamanan: kepastian hukum, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman.
6) Tanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7) Kelengkapan sarana dan prasarana: segala sarana dan prasarana kerja harus tersedia baik itu peralatan kerja serta pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
8) Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: pemberi pelayanan harus bersikap sopan dan santun, disiplin, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
10) Kenyamanan: lingkungan pelayanan harus teratur, tertip serta disedikan lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti toilet, tempat ibadah, parkir, tolilet, lain-lain.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

C. Konsep Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian pelayanan kesehatan

Menurut Notoadmodjo (2005) Pelayanan Kesehatan adalah setiap kegiatan unutk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang di lakukan oleh pemerintah atau masyarakat. Pelayanan Kesehatan menurut Depkes RI (2009) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat.

Menurut Hodgetts dan Casio, jenis pelayanan kesehatan secara umum dapat dibedakan menjadi dua, diantaranya yaitu:

a. Pelayanan Kedokteran

Pelayanan kesehatan yang masuk dalam kelompok pelayanan kedokteran *(medical services)* di tantai dengan cara pengorganisasian yang bersifat secara bersama-sama maupun bersifat sendiri *(solo pratice)*. Memiliki tujuan yaitu memulihkan kesehatan dan menyembuhkan penyakit, serta sasarannya yaitu untuk keluarga maupun perseorangan.

b. Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Pelayanan kesehatan yang masuk pada kelompok kesehatan masyarakat *(public health service)* ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam suatu organisasi. Memiliki tujuan yaitu untuk meningkatkan kesehatan, mencegah segala penyakit dan sasarannya yaitu untuk

kelompok maupun masyarakat. Memiliki tujuan yaitu meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit dan sasarannya untuk kelompok maupun masyarakat.

2. Tujuan Pelayanan Kesehatan

Menurut A. A. Maulana (2013), Sistem Pelayanan Kesehatan memiliki tujuan yaitu:

a. Promotif, yaitu pemelihara dan mampu peningkatkan kesehatan seperti dalam peningkatan gizi.
b. Preventif, yaitu pencegahan terhadap orang yang berisiko terhadap penyakit, terdiri dari:
c. Preventif primer, yaitu terdiri dari program pendidikan, misalnya imunisasi, penyediaan nutrisi yang baik.
d. Preventif sekunder, yaitu pengobatan penyakit tahap dini.
e. Preventif tersier, yaitu diagnosa penyakit, pembuatan diagnosa dan pengobatan.
f. Kuratif, yaitu penyembuhan penyakit
g. Rehabilitasi, yaitu pemulihan dan proses pengobatan

Pelayanan kesehatan ini dilakukan oleh:

a. Dokter Spesialis
b. Dokter Subspesialis terbatas
c. Perawat
d. Bidan
e. Petugas kesehatan lingkungan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

D. Kerangka Pikir

Akuntabilitas merupakan suatu kewajiban dari setiap individu atau pejabat pemerintah yang di beri kepercayaan untuk mengelolah sumber-sumber daya publik yang bersangkutan dengannya agar dapat mengutamakan komitmen sebagai dasar pertanggungjawaban.

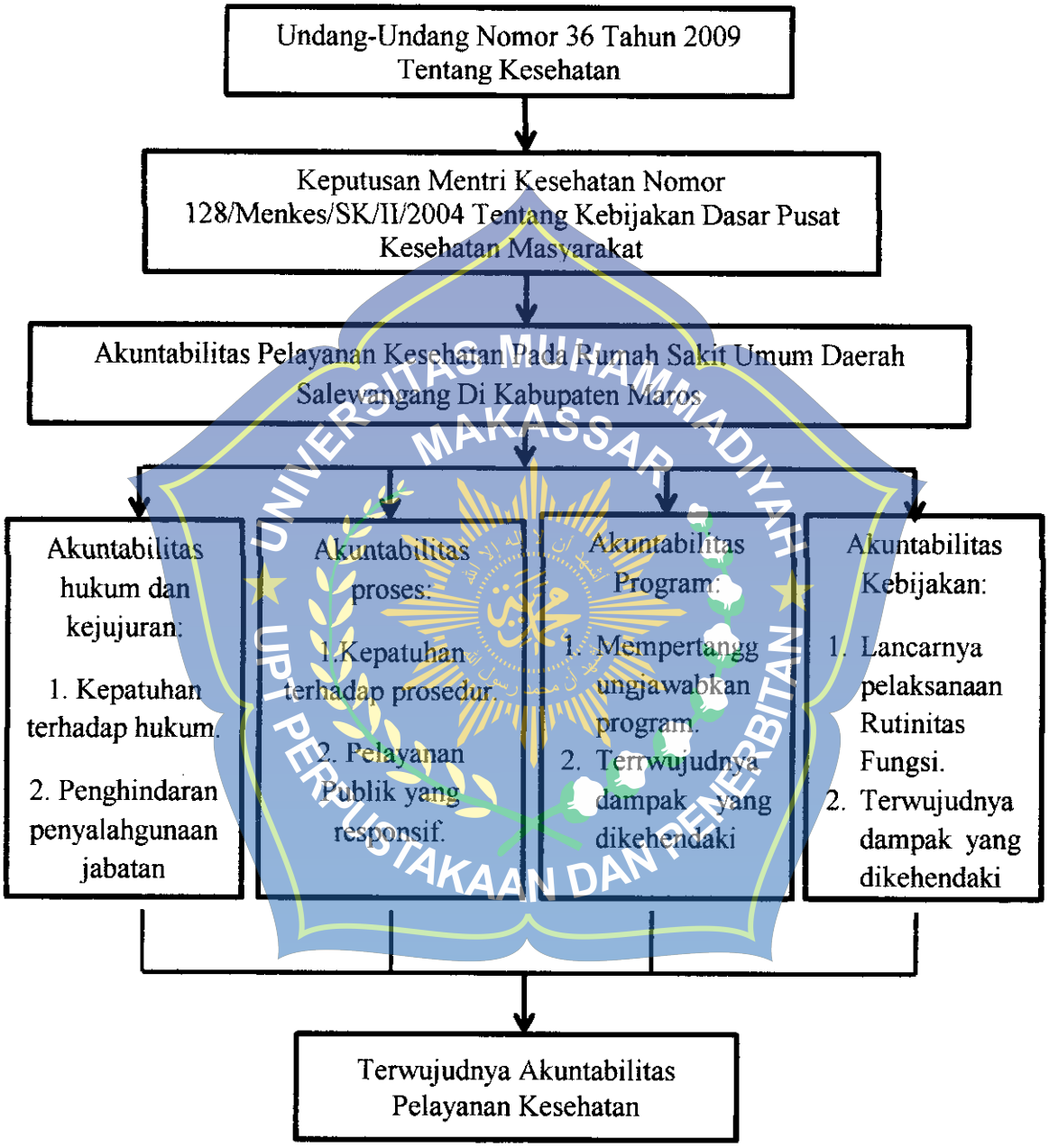
Menurut Hopwood dan Tomkins (dalam Rakhmat, 2018) Terdapat beberapa dimensi akuntabilitas yang harus di penuhi oleh organisasi publik terutama yang langsung berhadapan dengan publik yaitu akuntabilitas hukum terkait dengan adanya kepatuhan terhadap hukum atau menuntut penegakan hukum, akuntabilitas kejujuran yaitu terkait dengan penghindaran penyalagunaan jabatan, akuntabilitas proses yaitu terkait dengan pemberian pelayanan apakah sesuai dengan prosedur adminstrasi yang telah di tetapkan, akuntabilitas proses termanifestasikan melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsive, dan biaya murah.

Pengelolaan pemerintah masa depan terutama dalam sektor publik haruslah bercirikan akuntabilitas publik. Melalui penerapan akuntabilitas publik, masyarakat akan mengetahui sejauh mana aparatur pemerintah mampu mengemban misinya.

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat akuntabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di RSUD salewangang kabupaten maros. Maka penulis menggunakan penilaian terhadap beberapa jenis dimensi akuntabilitas publik tersebut.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Berdasarkan uraian di atas maka kerangka pikir dari penelitian ini dapat di gambarkan sebagai berikut :



E. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini berfokus pada akuntabilitas ,dengan menggunakan penilaian terhadap beberapa dimensi tersebut, kita bisa mengetahui sejauh mana tingkat akuntabilitas pada Rumah Sakit umum Daerah Salewangan di Kabupaten Maros dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Oleh sebab itu, untuk menilai akuntabilitas pelayanan publik terhadap Rumah Sakit tersebut maka terdapat beberapa dimensi yang patut di perhatikan menurut Hopwood dan Tomkins meliputi : 1) Akuntabilitas hukum dan kejujuran meliputi Kepatuhan terhadap Aturan dan Penghindaran penyalahgunaan jabatan, 2) Akuntabilitas proses meliputi Kepatuhan terhadap prosedur, Pelayanan Publik yang responsif, 3) Akuntabilitas program meliputi Mempetanggung jawabkan program yang telah dibuat, Terwujudnya dampak yang dikehendaki, 4) Akuntabilitas kebijakan yaitu lancarnya pelaksanaan rutinitas fungsi dan Terwujudnya dampak yang dikehendaki

F. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Akuntabilitas hukum dan kejujuran

   a. Kepatuhan terhadap Aturan

      Rumah sakit umum daerah salewangang kabupaten maros mengharuskan pekerjanya untuk menaati aturan yang berlaku dalam rumah sakit.

   b. Penghindaran penyalahgunaan jabatan

      Menuntut adanya praktik oraganisasi yang sehat, tidak terjadi malapraktik dan malaadministrasi dalam Rumah Sakit Salewangang Maros

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

2. Akuntabilitas proses

   a. Kepatuhan terhadap prosedur

      Terkait dengan yang digunakan dalam melaksanakan tugas, apakah Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Di Kabupaten Maros dalam menjalankan tugasnya sudah cukup baik dalam hal kecukupan akuntabilitas sistem informasi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi.

   b. Pelayanan Publik yang Responsif

      Termanifestasikan melalui pemberian pelayanan publik yang responsive terhadap setiap keluhan pasien yang dilayani pada Rumah Sakit Umum Salewangang Maros

3. Akuntabiltas program

   a. Mempetanggungjawabkan program yang telah dibuat

      Terkait dengan mempertanggungjawabkan program yang telah dibuat sampai pada pelaksanaan program.

   b. Terwujudnya dampak yang dikehendaki

      Dampak dari suatu program merupakan hasil akhir yang diinginkan untuk melihat apakah pelaksanaan suatu program sesuai dengan yang diinginkan atau tidak.

4. Akuntabilitas kebijakan

   a. Lancarnya Pelaksanaan Rutinitas Fungsi

      Faktor kelancaran rutinitas fungsi dapat dilihat dari kecepatan proses pelayanan kesehatan. Kecepatan proses pelayanan kesehatan merupakan

ukuran yang digunakan untuk melihat bagaiman pelaksanaan pelayanan kesehatan di RSUD Salewangang Maros.

b. Terwujudnya dampak yang dikehendaki

Dampak dari suatu kebijakan merupakan hasil akhir yang diinginkan untuk melihat apakah pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang diinginkan atau tidak. Dan terwujudnya dampak yang dikehendaki dapat dilihat dengan berdasarkan tingkat kepuasan pasien bagi rumah sakit.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlangsung selama 2 bulan mulai tanggal 1 juli sampai dengan 30 Agustus. Penelitian in berlokasi di RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) Salewangang di Kabupaten Maros yeng terletak di Jalan Poros Maros Makassar KM.3 Kecamatan Turikale Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan 90552.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan adalah kualitatif. Penelitian Kualitatif adalah suatu penelitian dengan pendekatan tentang bagaimana mengungkapkan situasi sosial terjadi dengan mendeskripsikan suatu kenyataan secara fakta dan benar, dibentuk oleh analisis data yang relevan serta kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan yang didapatkan dari situasi yang alamiah.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah tipe fenomologi di maksudkan untuk memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang di teliti berdasarkan pengalaman yang di alami oleh informan. penedekatan kualitatif cenderung mengarah pada penelitian yang bersifat naturalistik fenomonologis dan peneitian etnografi.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

C. Sumber Data

Sumber data terkait Unsur manusia sebagai instrumen kunci adalah peneliti yang terlibat langsung dalam observasi partisipasi. unsur non manusia sebagai data pendukung penelitian.

1. Data primer

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari berbagai sumber data yaitu dari informan yang bersangkutan dengan obervasi atau pengamatan serta cara wawancara pada informan.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari berbagai jenis tulisan karya ilmiah yang bersumber dari media, data sekunder juga di peroleh dari dokumen/catatan, buku-buku, arsip-arsip resmi yang dapat digunakan untuk mendukung kelengkapan dan penyempurnaan data primer.

D. Informan Penelitian

Informan adalah orang-orang atau pelaku yang tahu dan menguasai masalah yang terjadi sehingga dapat di manfaatkan untuk memberikan informasi tentang suatu kondisi atau situasi di tempat penelitian yang akan di teliti. Tehnik dalam pengambilan sampel sumber data yaitu tehnik purposive sampling, karena informan ini diambil secara sengaja dan informan ini mampu memberikan informasi dan data tentang apa yang ingin diteliti.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UNIT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

1. Reduksi data (Data Reduction)

Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemfokusan,abstraksi, penyederhanaa, pentransformasian data mentah yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan yang tertulis. Sehingga dapat kita pahami, bahwa secara kontinu redusdi data di hasilkan melalui kehidupan suatu proyek yang diorientasikan secara kualitatif.

2. Penyajian data *(Data Display)*

Penyajian data yaitu suatu kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun. Seperti yang dikatakan oleh Emzir bahwa kita dapat lebih mudah memahami tentang apa yang terjadi dengan melihat sebuah tayangan dan melakukan suatu tindakan yang di dasarkan dari pemahaman tersebut atau analisis lanjutan.

3. Penarikan kesimpulan *(Conclusion Drawing and Verfication)*

Langkah ketiga dari aktivitas analisis adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Dalam pengumpulan data, pertama peneliti kualitatif harus memulai memutuskan tentang bagaimana makna yaitu mencatat proporsi-proporsi, alur kausal,konfigurasi, mencatat keteraturan, penjelasan serta pola-pola. Agar lebih kompeten para peneliti harus dapat menangani kesimpulan-kesimpulan tersebut secara jelas.

G. Pengabsahan Data

Pengabsahan data yaitu menuntut peneliti untuk dapat menjamin dan memelihara bahwa data tersebut benar dan relevan dengan data yang sesungguhnya ada, hal ini dilakukan untuk kenyamanan baik bagi pembaca maupun subjek peneliti. peneliti menggunakan cara dalam pengujian keabsahan

data atau pengujian kredibilitas data yaitu dengan Tringulasi. Tringulasi di artikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu, yaitu :

1. Triangulasi Sumber

   peneliti melakukan pengecekan data ulang yang didapat dari berbagai sumber. Dalam hal ini peneliti melakukarn pengumpulan dan pengujian data yang telah didapatkan melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan doumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

   Peneliti melakukan pengecekan data pada sumber yang sama tapi menggunakan teknik yang berbeda. Dalam hal ini, data yang didapatkan dari hasil wawancara, selanjutnya dicek dengan dokumen dan observasi.

3. Triangulasi Waktu

   Waktu juga dapat berpengaruh dengan kredibilitas data. Untuk mendapatkan data yang lebih valid dan lebih kredibel kita dapat melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi dalam waktu dan situasi yang berbeda. Apabila data yang didapatkan berbeda, maka peneliti harus melakukan secara berulang-ulang sampai pada data yang di hasilkan itu benar dan relevan. Dengan Triangulasi ini peneliti juga dapat mengecek hasil peneitian dari lain yang memiliki tugas melakukan pengumpulan data.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Objek Penelitian

1. Sejarah RSUD Salewangang Maros

RSUD Salewangang Kabupaten Maros merupakan satu-satunya Rumah Sakit Pemerintah di Kabupaten Maros yang dibangun pada tahun 1982 dan mulai di operasionalkan pada bulan agustus 1983. Pada waktu itu RSUD Maros merupakan Rumah Sakit tipe D Secara Teknis administrasi maupun secara teknis operasional merupakan UPTD yang bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Maros. RSUD Kabupaten Maros kemudian berubah nama menjadi RSUD Salewangang Kabupaten Maros berdasarkan surat keputusan Bupati Nomor 3721/SKPTS/445/VIII/1998 Tanggal 1 Aagustus 1988.

Selanjudnya pada tahun 1999 RSUD Salewangang Kabupaten Maros dinaikkan kelasnya dari kelas D menjadi kelas C sesuai SK Menkes RI Nomor 1228/MENKES/SK/X/1997 tanggal 28 Oktober 1997. Pengelolaan Rumah Sakit didasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 1999 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja.

Pada Tahun 2001 RSUD Salewangan Kabupaten Maros mengalami perubahan struktur organisasi dan tata kerja menjadi Badan Pengelolaan RSUD Salewangang Kabupaten Maros sesuai dengan Peraturan Daeran Nomor 19 Tahun 2001 tentang pembentukan susunan Oraganisasi dan tata kerja badan Pengelolaan Rumah Sakit Umum Kabupaten Maros. Berdasarkan Perda tersebut Rumah Sakit Salewangang tidak lagi menjadi UPTD dari Dinas Kesehatan Kabupaten Maros tetapi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

bertanggungjawab langsung kepada Bupati melalui sekertaris daerah serta merupakan Rumah Sakit rujukan dan beberapa puskemas yang berada di wilayah Kabupaten Maros.

Layanan Rawat Jalan adalah pelayanan medis kepada pasien untuk tujuan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitas dan layanan kesehatan lainnya tanpa memerlukan rawat inap rumah sakit. Poliklinik RSUD Salewangang Kabupaten Maros terdiri dari 14 orang Tenaga Perwat, tiap poliklinik dilayani oleh setiap perawat. RSUD Salewangang Kabupaten Maros menyediakan berbagai pelayanan rawat jalan, yang secara garis besar poliklinik umum dan spesialis.

2. Keadaan Geografis

Rumah Sakit Umum Daerah Salewangan Maros merupakan satu-satunya rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Maros dengan jangkauan seluas 1.619,11 KM2. Kabupaten Maros yang terdiri dari 14 (empat belas) kecamatan definitive dan 103 desa/kelurahan yang dilayani oleh 14 buah puskesmas yang ada di setiap kecamatan. Kabupaten Maros merupakan pintu gerbang sebelah utara Kota Makassar, Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan yang cukup strategis terutama bagi lalulintas transportasi darat dan udara. Secara geografis Kabupaten Maros terletak di bagian barat Sulawesi Selatan antara 400 450 - 500 07" lintang selatan dan 190 0 205'-129 0 12' Bujur Timur yang berbatasan dengan :

a. Sebelah Utara Kabupaten Pangkep
b. Sebelah Timur dengan Kabupaten Bone
c. Sebelah Selatan dengan Kota Makassar dan Kabupaten Gowa
d. Sebelah Barat dengan Selat Makassar

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

3. Visi dan Misi RSUD Salewangang

1) Visi RSUD Saleangang Maros

"Mewujudkan Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang sebagai Rumah Sakit yang unggul dalam pelayanan"

2) Misi RSUD Salewangang Maros

a. Meningkatkan dan mengembangkan mutu pelayanan yang berkualitas dan terjangkau.

b. Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang berkualitas dan berteknologi.

c. Meningkatkan ketersediaan obat-obatan dan bahan laboratotium (Reagensia).

d. Mengembangkan sistem informasi dan manajemen pengelolaan Rumah Sakit yang transparan, efektif, efesien, dan akuntabel.

e. Meningkatkan pengelolaan keuangan yang efesien, efektif, transparan, dan mandiri (BLUD).

f. Meningkatkan kesejahteraan dan kualitas sumber daya manusia yang profesional menuju tata kelola Rumah Sakit yang baik.

g. Meningkatkan kualitas keamanan dan kenyamanan RSUD.

4. Nilai-Nilai dan Motto RSUD Salewangang Maros

Adapun Nilai-Nilai yang dianut di Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Maros adalah sebagai berikut :

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

1) Profesionalisme, yaitu tindakan suatu profesi atau oatang yang ahli dibidangnya dengan memegang teguh etikah profesi dan standar keahlian yang tinggi.
2) Ramah, sikap dan perilaku yang baik dengan berpraduga posotif dan selalu berusaha menolong pelanggan dengan tulus.
3) Peduli, berusaha segerah memahami dengan sungguh-sungguh masalah yang dihadapi pelanggan dan membantu menyelesaikan masalah tersebut dan dapat memuaskan keinginan pelanggan.
4) Jujur, selalu memegang teguh ketulusan dan keikhlasan dalam memberikan informasi untuk kepentingan pelanggan.
5) Tanggung jawab, memukul segala akibat yang timbul dari hasil pekerjaan dalam memberikan pekerjaan yang terbaik pada pelanggan.
6) Menghargai, saling menghargai serta menghormati terhadap sesama yang lain.

Bedasarkan nilai-nilai tersebut, maka diperlukan suatu motto dalam upaya visi dan misi yang ditetapkan bersama oleh Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Maros adalah

"Dengan Budaya sipakatau kami melayani dengan sepenuh hati"

5. Struktur Organisasi RSUD Salewangang Maros

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Maros Nomor 12 Tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja lembaga teknis daerah Kabupaten Maros, susunan organisasi dan tata kerja RSUD Salewangang Kabupaten Maros adalah sebagai berikut :

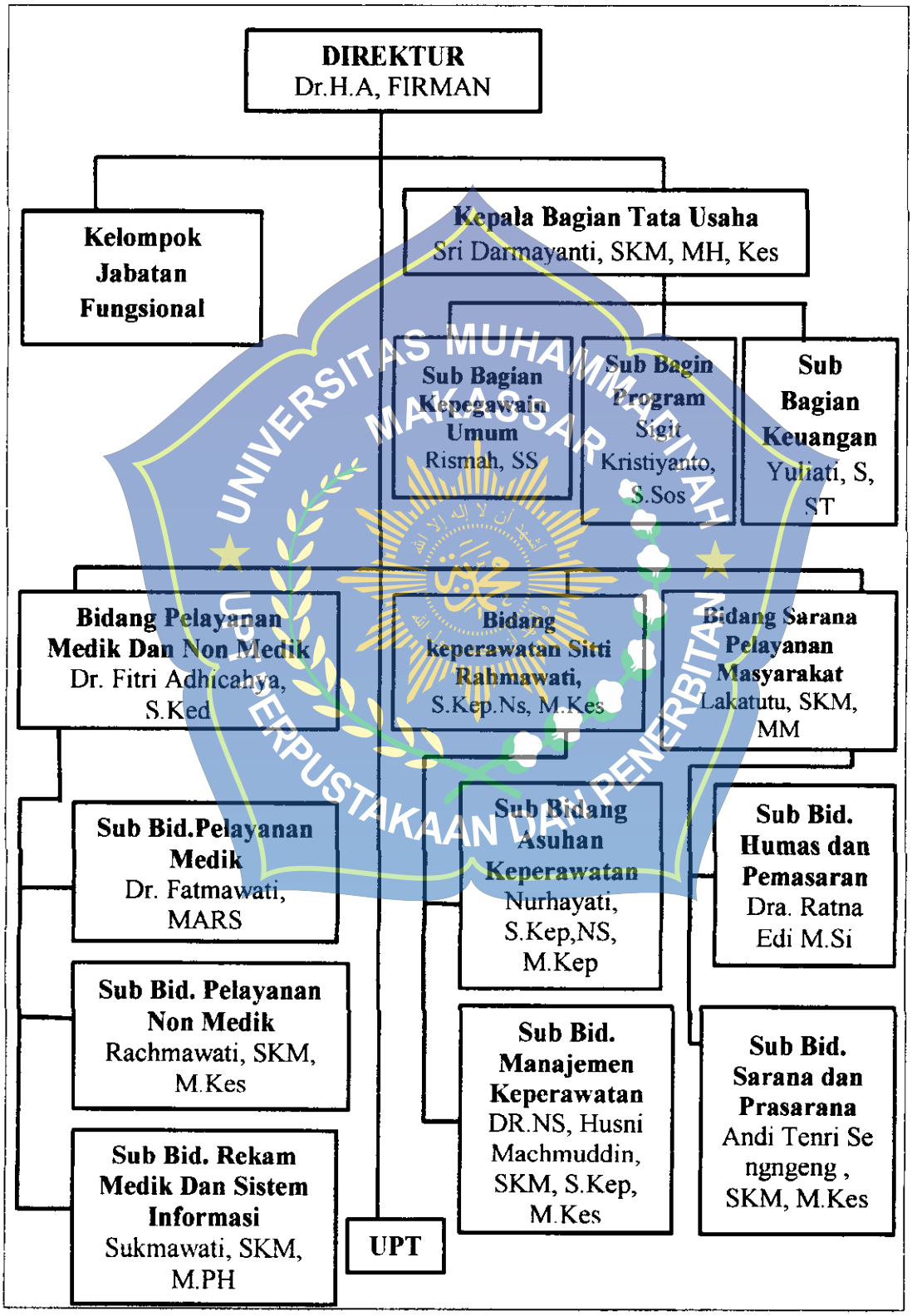
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

1) Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang
2) Bagian Tata Usaha
    a. Sub bagian kepegawaian dan umum
    b. Sub bagian program
    c. Sub bagian kauangan
3) Bidang Pelayanan Medik dan Non Medik
    a. Sub bagian pelayanan medik
    b. Sub bidang pelayanan non medik
    c. Sub bidang rekam mediks dan sistem informasi
4) Bidang Keperawatan
    a. Sub bidang asuhan keperawatan
    b. Sub bidang manajemen keperawatan
5) Bidang Sarana dan Pelayanan masyarakat
    a. Sub bidang humas dan pemasaran
    b. Sub bidang sarana dan prasarana
6) Kelompok jabatan fungsional

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Gambar 4.2

Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Maros



6. Uraian Tugas Pokok RSUD Salewangang Maros

Berdasarkan Peraturan Bupati Maros Nomor 95 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja perangkat daerah Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Kabupaten Maros, berikut ini uraian tugas pokok RSUD Salewangan Maros antara lain :

1) Direktur

Tugas Pokok :

Menyelenggarakan pelayanan kesehatan meliputi promotif, preventif, kurative, rehabilitasi dan menyelenggarakan upaya rujukan di sektor kesehatan terutama di bidang kesehatan jiwa dan pelayanan lainnya yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2) Bagian Tata Usaha

Tugas Pokok :

a. Kepala Bagian

Mengkoordinasikan kegiatan, memberikan pelayanan teknis dan administrasi urusan umum dan kepegawaian, keuangan serta penyusunan program.

b. Sub bagian program

Mengumpulkan bahan dan mengelola penyusunan program, penyajian data dan penyusunan laporan kinerja.

c. Sub bagian kepegawaian dan umum

Mengelola administrasi kepegawaian melakukan urusan ketatausahaan, administrasi pengadaan, pemeliharaan dan penghapusan barang, serta urusan rumah tangga.

d. Sub bagian keuangan

Melaksanakan penatausahaan administrasi keuangan meliputi penyusunan anggaran, penggunaan, pembukuan, pertanggungjawaban dan pelaporan.

3) Bidang Pelayanan Medik dan Non Medik

Tugas Pokok :

a. Kepala Bidang

Memimpin, melaksanakan dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas dibidang pelayanan medik dan non medik.

b. Sub bagian pelayanan medik

Mengkoordinasikan pelayanan medik (Pelayanan Instalasi UGD, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Operasi Kamar Bedah, Pelayanan ICU, Pelayanan Bank Darah Rumah Sakit, Instalasi Pemulasaran Jenazah, Pelayanan Ambulance) dan Penunjang Pelayanan Medik (Instalasi Farmasi, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, Instalasi Rehabilitasi Medik dan Elektromedik).

c. Sub bidang pelayanan non medik

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan non medik meliputi pelayanan instalasi gizi kesehatan lingkungan, loundry, instalasi rekam medik dan sistem informasi Rumah Sakit.

d. Sub bidang rekam medik dan sistem informasi

Mengelola, mengatur dan membuat laporan kegiatan rekam medis serta memberi informasi pelayanan rumah sakit kepada masyarakat.

4) Bidang Keperawatan

Tugas Pokok :

a. Kepala Bidang

Memimpin, melaksanakan dan mengkoordinasikan pengelolaan asuhan, etika dan profesi keperawatan serta pengelolaan logistik keperawatan.

b. Sub bidang asuhan keperawatan

Melakukan perencanaan, pengendalian dan mengevaluasi hasil kerja serta meningkatkan mutu pelayanan asuhan keperawatan.

c. Sub bidang manajemen keperawatan

Melakukan koordinasi dan pengendalian terhadap kebutuhan logistik keperawatan di seluruh Unit Pelayanan Fungsional (UPF).

5) Bidang Sarana dan Pelayanan Masyrakat

Tugas Pokok :

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Pelayanan rawat inap dilakukan pada 9 instalasi pelayanan rawat inap yaitu perawatan obstetric & gynekologi, bedah, anak, dewasa, perawatan umum (perawatan VIP, perawatan kelas I, perawatan kelas III dan perawatan umum), perawatan intensif (ICU) dan perinatologi. Jumlah tempat tidur yang tersedia untuk pelayanan rawat inap sebanyak 153 buah tempat tidur dan tersebar dalam beberapa kelas perawatan.

3) Intensive Care Unit (ICU)

Bagi pasien yang memerlukan pelayanan intensif tersedia 1 (satu) gedung khusus dengan kapasitas tujuh buah tempat tidur. Ruang perawatan atau ICU ini juga dilengkapi dengan ruang tunggu untuk keluarga pasien.

4) Pelayanan Gawat Darurat

Pelayanan gawat darurat dilaksanakan pada instalasi rawat darurat (IRD) yang buka 24 jam setiap hari. Di IRD terdapat ruang observasi bedah dan non bedah dengan kapasitas 7 (tujuh) buah tempat tidur pasien. Instalasi ini dilengkapi dengan ruang tindakan, ruang tunggu pengantar pasien, pos polisi pamong praja, lahan parkir IGD, dan pelayanan ambulance 24 jam.

5) Pelayanan Bedah Sentral

Instalasi bedh sentral memiliki 3 (tiga) kamar operasi yang dilengkapi dengan peralatan untuk bedah umum, bedah obgyn, bedah mata, bedah ortopedi dan bedah THT yang didukung oleh dokter spesialis dan tenaga perawat terlatih dan berpengalaman.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

6) Pelayanan penunjang terdiri dari :

a. Pelayanan laboratorium yang tersedia 24 jam untuk pemeriksaan patologi klinik meliputi pemeriksaan hematologi, kimia klinik, serologi, bakteriologi, gula darah, urin, feses. Pelayanan ini didukung oleh dokter spesialis patologi klinik dan 12 orang tenaga laboran.

b. Pelayanan radiologi yang juga tersedia 24 jam untuk pemeriksaan foto tanpa bahan kontras, pemeriksaan dengan bahan kontras (BNO/IVP, Colon Inloop) dan USG yang didukung oleh dokter spesialis radiologi dan 10 orang tenaga radiographer yang terampil dan berpengalaman.

c. Pelayanan rehabilitasi medic dengan fasilitas HFC, TENS, IRR, Vibrator, dan US yang didukung oleh 9 orang tenaga fisioterapis.

d. Pelayanan farmasi didukung oleh 17 orang apotekerdan 14 orang sarjana farmasi dan asisten apoteker yang berpengalaman untuk melayani resep rawat jalan, rawat inap, dan IRD yang tersedia 24 jam setiap hari.

7) Pelayanan Obstetrik Neonatal Emergensi Komperehensif (PONEK)

8. Fasilitas Pelayanan RSUD Salewangang Maros

Untuk mencapai derajad kesehatan masyarakat yang baik, diperlukan fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat menyediakan pelayanan kesehatan yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat khususnya yang berkunjung di Rumah Sakit Umum Maros dalam rangka peningkatkan kesehatan, pemeliharaan kesehatan, pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan. Bangunan fisik yang dimiliki RSUD Salewangan Maros dibangun diatas lahan seluas 4 Ha terdiri dari :

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

1) Instalasi Rawat Jalan :

   a. Gedung Poliklinik Spesialis : 329 m2

   b. Gedung Poliklinik Umum : 170 m2

2) Instalasi Rawat Darurat :

   a. IRD Bedah : 411 m2

   b. IRD Non Bedah : 200 m2

3) Instalasi Rawat Inap terdiri dari

   a. Perawatan Bedah : 200 m2

   b. Perawatan Dewasa : 420 m2

   c. Perawatan Anak : 350 m2

   d. Perawatan Kelas I : 420 m2

   e. Perawatan VIP Anggrek : 298 m2

   f. Perawatan VIP Melati : 200 m2

   g. Perawatan VIP Mawar : 315,7 m2

   h. Perawatan Obgyn A : 200 m2

   i. Perawatan Obgyn B : 120 m2

   j. Perawatan Obgyn C : 300 m2

   k. Intensive Care Unit (ICU) : 217 m2

4) Bedah Sentral : 348 m2

5) Instalasi Penunjang

   a. Laboratorium : 120 m2

   b. Radiologi : 133 m2

   c. Farmasi 350 m2

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

d. Gizi : 178,5 m2

6. Gedung Kantor : 200 m2

7. Asrama Paramedis : 347 m2

8. Rumah Dokter Type 70 (6 unit) @ : 120 m2

9. Rumah Genset : 36 m2

10. Gedung UTDRS : 100 m2

11. Selasar : 392,08 m2

Selain gedung dan peralatan medik dan non medik yang dimiliki juga telah tersedia sarana penunjang lain berupa kendaraan. Untuk memperlancar pelayanan Yang dilakukan tersedia 4 (empat) buah ambulance 24 jam setiap hari, 1 (satu) buah mobil UTD RS, 2 (dua) buah mobil dan 8 (delapan) buah sepeda motor.

9. Hasil kegiatan pelayanan rawat inap dan rawat jalan

Tabel 4.3

Data Kunjungan RSUD Salewangang Maros Tahun 2017-2019 :

No	Uraian	Kunjungan Rawat Jalan			Kunjungan Rawat Inap		
		Pasien Baru	Pasien Lama	Total	Pasien Baru	Pasien Lama	Total
1.	Tahun 2017	9,368	43,132	**51,500**	6,077	5,679	**11,756**
2.	Tahun 2018	13,682	49,647	**63,229**	5,745	5,922	**11,667**
3.	Tahun 2019						
	- Januari	1,286	4,926	**6,212**	513	570	**1,083**
	- Februari	1,016	4,611	**5,627**	446	530	**976**
	- Maret	1,097	4,709	**5,806**	514	546	**1,060**

Sumber : RSUD Salewangang Maros

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Rata-rata kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2017 sebanyak 51,500 orang meliputi pasien baru dengan jumlah 9,368 orang dan pasien lama dengan jumlah 43,132 orang. Pada tahun 2018 meningkat menjadi 63,229 meliputi pasien baru sejumlah 13,682 orang dan pasien lama sejumlah 49,647.

Sedangkan rata-rata kunjungan pasien rawat inap pada tahun 2017 sebanyak 11,756 orang meliputi pasien baru sejumlah 6,077 orang dan pasien lama sejumlah 5,679 orang. pada tahun 2018 menurun menjadi 11,667 orang meliputi pasien baru sejumlah 5,745 orang dan pasien lama sejumlah 5,922 orang.

B. Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Di Kabupaten Maros

Berikut akan dipaparkan mengenai hasil penelitian tentang Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Pada RSUD Salewangang Maros. Agar tercapainya pemberian pelayanan dengan baik dan mampu memberikan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan maka diperlukan adanya akuntabilitas atau pertanggungjawaban seorang pelayanan publik dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dimana akuntabilitas memiliki beberapa di mensi dan model bagaimana akuntabilitas tersebut dapat terlaksana dengan baik dan efektif. Adapun teori yang kemudian di gunakan untuk mengukur akuntabilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Maros adalah dilihat dari beberapa dimensi akuntabilitas menurut Hopwood dan Tomkins antara lain :

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

1. **Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran (*accountabilty for public and legality*).**

Indikator ini mencakup pertanggungjawaban seluruh sumber daya terkait dalam lingkup Rumah Sakit untuk beperilaku jujur dalam bekerja dan mematuhi ketentuan hukum yang berlaku di Rumah Sakit.

a. Kepatuhan Terhadap Aturan

Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Maros mengharuskan setiap karyawan maupun tenaga medis dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. Dalam mewujudkan sistem akuntabilitas pelayanan rumah sakit yang maksimal sesuai visi misi dan memenuhi standar kualitas pelayanan dan mewujudkan kepuasan pasien.

Adanya aturan dan ketentuan yang berlaku yaitu terdapat pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. harus dipatuhi oleh setiap pegawai dan tenaga medis juga diungkapkan dalam wawancara terhadap Tn. MR Bagian Pengelola Kepegawaian.

> "ia pasti ,karena kita akan mengikuti sesuai aturan yang kita tetapkan ,jadi setiap tindakan harus betul-betul sesuai dengan kaidah atau aturan dalam memberikan pelayanan".(Wawancara MR 9 Juli 2019)

Dari hasil wawancara diatas dapat diartikan bahwa peraturan yang digunakan ialah Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien yang berfungsi

sebagai acuan untuk melaksanakan tugas dan fungi Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Kabupaten Maros .

Untuk melihat bagaimana kedisiplinan para pearawat dan pegawai melaksanankan tugasnya berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, maka penulis melakukan wawancara kepada Tn. MK, Kepala Ruangan Rawat Inap pada kelas perawatan dewasa berikut kutipan wawancaranya :

> "ia kami sudah melakukan pekerjaan kami sesuai dengan peraturan yang ditetapkan , jadi sebenarnya itu peraturan mentri tersebut dibuat bagaimana pertama peningkatan pelayanan masyarakat sesuai standar pelayanan rumah sakit, yang kedua bagaimana keamanan,kenyamanan pasien dan keselamatan bagi petugas itu sendiri".(wawancara MK 10 Juli 2019)

Untuk melihat bagaimana kedisiplinan para pearawat dan pegawai melaksanankan tugas dan fungsinya berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien pasal 2 ayat (1) dan (2) yang berlaku, maka penulis melakukan wawancara kepada pasien yang mendapatkan pelayanan di rawat inap dan rawat jalan . berikut kutipan wawancara dengan ADO seorang pasien rawat inap :

> "sebenarnya saya kurang tau juga apa saja aturannya disini tapi iyaa kalau menurut saya sudah cukup baik , (wawancara ADO 11 Juli 2019)

Hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa pasien masih kurang mengetahui atau memahami aturan mengenai aturan yang berlaku di rumah sakit Salewangang Maros. Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Seorang pasien juga mengenai akuntabilitas pelayanan Rawat Jalan bahwa :

> "sudah baik, karena sudah sesuai aturan, contohnya itu nalarangki masuk semua penjenguk Cuma dua orang yang boleh masuk ruangan". (wawancara D 12 Juli 2019)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa pasien diatas dapat kita ketahui bahwa terdapat beberapa pasien yang kurang tahu mengenai apa saja aturan yang di tetapkan dalam rumah sakit salewangang jadi pasien yang mendapatkan pelayanan merasa puas walupun mereka kurang tahu aturan yang sebenarnya yang ditetapkan dalam rumah sakit.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis dilapangan mengenai kepatuhan terhadap hukum pada rumah sakit salewangang maros peraturan yang digunakan yakni Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan setiap perawat dan karyawan Rumah Sakit Harus melaksanakan tugasnya masing-masing berdasarkan peraturan yang telah di terapkan.

Tabel 4.4

Kepatuhan Terhadap Aturan

No	Informan	Indikatot Kepatuhan Terhadap Aturan
1.	Bagian pengelola kepagawaian	peraturan yang digunakan ialah Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien yang berfungsi sebagai acuan untuk melaksanakan tugas dan fungi Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Kabupaten Maros .
2.	Pasien rawat inap dan rawat jalan	pasien masih kurang mengetahui atau memahami aturan mengenai aturan yang berlaku di rumah sakit Salewangang Maros.
3.	Kepala ruang rawat inap	Tidak ada informasi terkait dengan kepatuhan terhadap hukum

Sumber : Hasil wawancara informan RSUD Salewangang Maros

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

b. Penghindaran penyalagunaan jabatan

Penghindaran penyalagunaan jabatan adalah Menuntut adanya praktik organisasi yang sehat ,tidak terjadi malapraktik dan malaadministrasi dalam rumah sakit. Selain itu untuk menilai bagaimana pendapat mengenai akuntabilitas kejujuran dalam bekerja yang di laksanakan oleh para perawat dan pegawai dalam memberikan pelayanan. Dimana akuntabilitas kejujuran itu menuntut praktik organisasi yang sehat, tidak terjadi malaadministrasi dan senantiasa terhindar dari penyalagunaan jabatan. Berikut kutipan wawancara mengenai hal tersebut dengan Tn. MR Bagian Pengelola Kepegawaian :

> "ia kalau itu yang bisa menjawab mengenai hal demikian ya orang-orang yang memiliki jabatan yang mungkin bisa melakukan itu tapi secara itu rumah sakit salewangan maros insyaallah semua itu masih menjaga amanah jabatannya". (wawancara 9 Juli 2019)

Hasil wawancara di atas dapat diartikan bahwa akuntabilitas kejujuran berkaitan dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan dan hanya orang-orang yang memiliki jabatan yang tinggi yang bisa melakukan hal tersebut. Hal yang sama juga mengenai prinsip yang ditanamkan oleh para karyawan dalam melayani pasien agar tehindar dari penyalagunaan jabatan serta mentaati ketentuan hukum yang berlaku, seperti wawancara dengan Tn. MR Bagian Pengelola Kepegawaian bahwa:

> "Prinsip dasar yang saya pegang secara pribadi bahwa saya menjadikan atau menganggap pasien itu adalah saya ,jadi bagaimana rasanya ketika saya harus bearada di situasi itu dan bagaimana saya seharusnya memperlakukan mereka jadi itu betul-betul saya melayani dengan sepenuh hati. Ia kalu istilah bugisnya itu "sipakatau sipakainge sipakalebbi " ya seperti itu". (wawancara MR 9 Juli 2019)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa usaha perawat dan tenga medis agar agar tehindar dari penyalagunaan jabatan serta mentaati ketentuan hukum yang berlaku dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pasien yang di layani menggunakan prinsip yang sejalan dengan motto Rumah Sakit Salewangang Maros yaitu "dengan budaya sipakatau kami melayani dengan sepenih hati".

Tabel 4.5

Penghindaran penyalagunaan jabatan

NO	Informan	Indikator penghindaraan penyalagunaan jabatan
1.	Bagian pengelola kepegawaian	• Hanya orang-orang yang memiliki jabatan yang tinggi yang bisa melakukan penyimpangan tersebut • prinsip yang ditanamkan oleh para karyawan dalam melayani pasien agar tehindar dari penyalagunaan jabatan adalah menjadikan atau menganggap pasien itu adalah mereka sendiri.
2.	Kepala ruang rawat inap	Tidak ada informasi terkait dengan Penghindaran penyalagunaan jabatan
3.	Bagian pengelola kepegawaian	Tidak ada informasi terkait dengan Penghindaran penyalagunaan jabatan

Sumber : Hasil wawancara informan RSUD Salewangang Maros

2. Akuntabilitas Proses (*process accountability*)

Akuntabilitas proses ini terkait dengan yang digunakan dalam melaksanakan tugas dan fungsi, apakah Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Maros dalam menjalankan tugas dan fungsinya sudah cukup baik dalam hal kecukupan akuntabilitas prosedur administasi. Akuntabilitas proses termanifestasikan melalui pemberian pelayanan kesehatan yang cepat, responsive terhadap setiap keluhan pasien. Pelayanan yang diberikan oleh setiap perawat dan pegawai harus mampu bertanggungjawab terhadap pasien yang di layaninya,

perawat dan tenaga medis rumah sakit harus mampu merespon setiap keinginan maupun kebutuhan pasien dengan baik dengan cara membangun komunikasi dan mampu menanggapi setiap keluhan pasien dengan cermat dan cepat.

a. Kepatuhan Terhadap Prosedur

Terkait dengan yang di gunakan dalam melaksanakan tugas, apakah rumah sakit umum daerah salewangang kabupaten maros dalam menjalankan tugasnya sudah cukup baik dalam hal kecukupan akuntabilitas sistem informasi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi.

Dalam wawancara yang dilakukan pada bagian pengelola kepegawaian RSUD Salewangang Maros terkait dengan pemberian pelayanan yang cepat dan memuaskan pasien yang dilayani, berikut kutipan wawancara oleh Tn.MR bahwa:

> "insyaallah , karena kan dalam memberikan pelayanan harus diutamakan itu bagaimana memuaskan masyarakat itu sendiri, meskipun itu pada dasarnya tidak semuanya mampu dipuaskan secara 100% tapi kuisioner yang di hasilkan atau di buat tahun 2018 kemarin itu menunjukan bahwa kepuasan pelayanan RSUD Salewangan maros itu telah mencapai 80% keatas".

Hasil wawancara diatas dapat kita diartikan bahwa hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap karyawan dalam memeberikan pelayanan adalah harus memberikan kepuasan pada masyarakat yang dilayani. Hasil Kuisioner tahun 2018 menunjukan bahwa tingkat kepuasan pelayanan pada RSUD Salewangang Maros telah mencapai 80%.

Berikut adalah beberapa ketentuan yang di tetapkan dalam Rumah Sakit Salewang Maros seperti prosedur pelayanan, keterangan alur pelayanan Rumah Sakit. Jadi setiap perawat dan tenaga medis Rumah Sakit menjalankan tugasnya berdasarkan ketentuan alur prosedur pelayanan ini. Untuk mendapatkan informasi

terkait dengan akuntabilitas proses mengenai waktu pelayanan dengan berdasarkan keterangan alur pelayanan Rumah Sakit Salewangang Maros meliputi alur pelayanan bagian loket kasir, jaminan pelayanan, Laboratorium, Apotik, ruang rawat inap. Maka peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pasien yang mendapatkan pelayanan pada bagian rawat inap dan rawat jalan yang mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

1) Loket kasir

Tebel 4.6

Keterangang alur Pelayanan Pada Loket kasir dan waktu

Alur Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Waktu
Loket Kasir dan waktu	1. Pasien mendaftar 2. Petugas mencari status *medical record* sesuai nomor buku. 3. Mencatat status pasien dalam buku *medical record.* 4. Meregister pasien dalam buku besar/diagnose penyakit. 5. Merujuk pasien ke poli umum, poli spesialis, dan poli gigi.	5 menit/ Pasien

Sumber : Sub. Bagian Tata Usaha RSUD Salewangang Maros

Prosedur pelayanan loket kasir meliputi pasien mendaftar, petugas mencari status *medical rocerd* sesuai nomor buku, mencatat status pasien dalam buku *medical record,* meregister pasien dalam buku besar/diagnose penyakit,merujuk pasien kepoli umum, poli spesialis,dan poli gigi. Waktu yang digunakan yaitu 5 menit/pasien. Berdasarkan hasil wawancara yang dengan pasien rawat inap yang mengatakan bahwa :

> " saya membayar dikasir yang awal-awalnyaji waktu saya mengurus keterangangan-keterangan Up name untuk perawatan inap,dan waktu saya menunggu hasilnya selesai kira-kira ada 15 menit saya menunggu baru selesai itupun mengantriki (wawancara MA 27 agustus 2019)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Lanjud hasil wawancara dengan pasien D pada bagian rawat jalan ,bahwa :

> "Ia kalau saya jarang membayar di loket kasir karena ada bpjs, tapi biasanya itu kalau orang membayar di kasir biasa menunggu 10 menit baru selesai atau tergantung banyaknya antrian. (wawancara D 27 agustus 2019)

Hasil wawancara yang dikemukakan oleh pasien MA dan pasien D dapat diketahui bahwa waktu yang digunakan pasien dalam mendapatkan pelayanan pada loket kasir tidak sejalan dengan waktu prosedur pelayanan yang di tetapkan, hal ini dapat dilihat dengan banyaknya antrian pasien yang mendaptakan pelayanan sehingga membutuhkan waktu 10-15 menit.

2) Jaminan Pelayanan

Tabel 4.7

Keterangan alur pelayanan pada jaminan pelayanan

Alur pelayanan	Prosedur pelayanan	Waktu
Jaminan Pelayanan	1. Pasien mendaftar. 2. Pembuatan jaminan rawat jalan. 3. Merujuk pasien ke poli umum, poli spesialis, dan poli gigi.	5 menit/pasien

Sumber : Sub. Bagian Tata Usaha RSUD Salewangang Maros

Prosedur pelayanan pada jaminan pelayanan meliputi pasien mendaftar, pembuatan jaminan rawat jalan dan merujuk pasien kepoli umum, poli spesialis dan poli gigi. Waktu yang digunanakan yaitu 5 menit/pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien bagian rawat inap, bahwa :

> "kalau yang ini khusus untuk pasien rawat jalan ,biasanya mengurus surat rujukan dan jadwal perawatan dimana itu sesuai sakit apa yang kita punya contohnya itu poli saraf, jadi biasanya itu menunggu cukup lama tergantung banyaknya antrian pasien , basanya itu kira-kira ada 20 menit keatas yaa sesuai tergantung antrian".(wawancara MA 27 agustus 2019)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Hasil wawancara diatas dapat kita lihat bahwa pasien yang dilayani pada bagian jaminan pelayanan menggunakan waktu 20 menit dengan mengikuti sistem antrian. Jadi waktu pelayanan yang di dapatkan pasien tergantung banyaknya antrian.

3) Laboratorium

Tabel 4.8

Keterangan Alur Pelayanan laboratorium

Alur Pelayanan	Prosedur pelayanan	Waktu
Laboratorium	1. Menerima pengantar dari semua poliklinik, memeriksa jenis pemeriksaan yang akan dilakukan. 2. Pengambilan sampel darah,urin,dahak. 3. Pembacaan hasil laboratorium. 4. Register	5 menit/pasien

Sumber : Sub. Bagian Tata Usaha RSUD Salewangang Maros

Prosedur pelayanan pada bagian Laboratorium meliputi a) Menerima pengantar dari semua poliklinik, b) Pengambilan sampel, darah, urin, dahak, c) pembacaan hasil laboratirium, d) Register. Waktu yang digunakan adalah 5 menit/pasien. Berdasarkan hasil wawancara pada beberapa pasien rawat jalan mengenai waktu yang digunakan dalam mendapatkan pelayanan bagian laboratorium, berikut kutipan wawancaranya :

> "ia saya biasa disuruh cek darah di laboratorium, jadi kalau saya cek darah hari ini maka besoknyapi baru diambil hasilya baru diperiksa lagi kedokter". (wawancara D 27 agustus 2019)

Hasil wawancara di atas dapat kita lihat bahwa pasien yang dilayani pada bagian laboratorium yang ingin melakukan pemeriksaan dengan pengambilan sampel darah membutuhkan waktu 1 hari untuk mendapatkan hasil yang inginkan. Hal tersebut berbeda dengan yang diungkapkan oleh pasien T yang

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh pasien M dan D diatas dapat kita lihat bahwa waktu yang digunakan oleh pasien pada alur pelayanan apotik menggunakan waktu 5-20 menit.

5) Ruang Rawat Inap

Tabel 4.10

Keterangan Alur Pelayanan Ruang Rawat Inap

Alur Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Waktu
Ruang Rawat Inap	1. Pasien rujukan dari UGD dan Poliklinik / IGD dan Poli Kebidanan. 2. Mendaftar untuk rawat inap. 3. Mengukur tanda-tanda vital pasien (untuk rawat inap kebidanan melakukan Anamnesa pasien dan pemeriksaan laboratorium sebelumnya) 4. Pasang infus. 5. Pemberian injeksi dan obat oral. 6. Ganti cairan. 7. Observasi pasien. 8. Membuat asuhan keperawatan dan diagnose keperawatan/kebidanan. 9. Pemberian makanan/asupan gizi	3-5 hari

Sumber : Sub. Bagian Tata Usaha RSUD Salewangang Maros

Prosedur pelayanan ruang rawat inap meliputi a) Pasien rujukan dari UGD dan Poliklinik / IGD dan Poli Kebidanan, b) Mendaftar untuk rawat inap, c) Mengukur tanda-tanda vital pasien (untuk rawat inap kebidanan melakukan Anamnesa pasien dan pemeriksaan laboratorium sebelumnya), d) Pasang infus, e) Pemberian injeksi dan obat oral, f) Ganti cairan, g) Observasi pasien, h) Membuat asuhan keperawatan dan diagnose keperawatan/kebidanan, i) Pemberian makanan/asupan gizi. Waktu yang digunakan 3-5 hari.

Adapun hasil wawancara peneliti dengan pasien M yang mendapatkan pelayanan pada ruang rawat inap, berikut kutipan wawancaranya :

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

"ia kemarin sudah daftar rawat inap langsung ke ruang observasi dulu baru dikasih perawatan , ada 1 minggu itu saya di layani baru pulang karena keadaan sudah baik". (wawancara MA 27 agustus 2019).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita lihat bahwa waktu pelayanan yang didapatkan oleh pasien ruang rawat inap tergantung dari keadaan pasien itu sendiri jika keadaan pasien sudah membaik maka diperbolehkan pulang kerumah.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di lapangan mengenai kepatuhan terhadap prosedur pada RSUD Salewangang di Kabupaten Maros belum berjalan secara maksimal Hal ini dapat dilihat dengan waktu pelayanan yang didapatkan pasien tidak sesuai dengan waktu prosedur pelayanan yang di tetapkan dalam Rumah Sakit Salewangang Maros. Hal ini dapat di lihat dalam pelayanan pada loket kasir membutuhkan waktu 10-15 menit dalam melayani pasien, pasien yang dilayani pada bagian jaminan pelayanan menggunakan waktu 20 menit dengan mengikuti sistem antrian, pasien yang dilayani pada bagian laboratorium yang ingin melakukan pemeriksaan dengan pengambilan sampel darah membutuhkan waktu 1 hari untuk mendapatkan hasil yang inginkan sedangkan dalam melakukan pemeriksaan dengan pengambilan sampel urine membutuhkan waktu 1 jam. waktu yang digunakan oleh pasien pada alur pelayanan apotik menggunakan waktu 5-20 menit .

Tabel 4.11

Kepatuhan terhadap Prosedur

No	Informan	Indikator Kepatuhan terhadap prosedur
1.	Pasien rawat inap dan pasien rawat jalan	waktu pelayanan yang didapatkan pasien tidak sesuai dengan waktu prosedur pelayanan yang di tetapkan dalam Rumah Sakit Salewangang Maros. Hal ini dapat di lihat dalam pelayanan pada loket kasir membutuhkan waktu 10-15 menit dalam melayani pasien, pasien yang dilayani pada bagian jaminan pelayanan menggunakan waktu 20 menit dengan mengikuti sistem antrian, pasien yang dilayani pada bagian laboratorium yang ingin melakukan pemeriksaan dengan pengambilan sampel darah membutuhkan waktu 1 hari untuk mendapatkan hasil yang inginkan sedangkan dalam melakukan pemeriksaan dengan pengambilan sampel urine membutuhkan waktu 1 jam. waktu yang digunakan oleh pasien pada alur pelayanan apotik menggunakan waktu 5-20 menit .
2.	Kepala ruang rawat inap	Tidak ada informasi terkait dengan kepatuhan terhadap prosedur.
3.	Bagian pengelola kepegawaian	hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap karyawan dalam memeberikan pelayanan adalah harus memberikan kepuasan pada masyarakat yang dilayani.

Sumber : Hasil wawancara informan RSUD Salewangang Maros

b. Pelayanan publik yang Responsif

Akuntabilitas proses terkait dengan kemampuan perawat dan tenaga medis RSUD Salewangang Maros dalam Responsive terhadap setiap keluhan pasien yang di layani.

Untuk melihat pelaksanaan akuntabilitas proses terkait dengan kemampuan perawat dan tenaga medis RSUD Salewangang Maros dalam Responsive terhadap setiap keluhan pasien yang di layani maka peneliti melakukan wawancara terhadap beberapa pasien yang mendapatkan pelayanan pada bagian rawat inap. Berikut beberapa kutipan wawancara yaitu :

"sudah cukup baik, karena perawat yang melayani cukup banyak jadi cepat merespon kalau ada keluhan dari pasien"(Wawancara BS 11 Juli 2019)

Dari hasil wawancara dari pasien diatas dapat kita ketahui bahwa kemampuan perawat dan tenaga medis RSUD Salewangang Maros dalam Responsive terhadap setiap keluhan pasien yang di layani.

"cara perawat merespon keluhan juga baik meski tidak segesit yang di harapkapn"(Wawancara HD 11 Juli 2019)

Dari hasil wawancara dari beberapa pasien diatas dapat kita ketahui bahwa kemampuan Setiap perawat maupun tenaga medis Rumah Sakit dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga memerlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan .hal ini memerlukan penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Untuk melihat pelaksanaan akuntabilitas proses terkait dengan bagaimana sikap dan komunikasi yang dilakukan oleh perawat dan tenaga medis RSUD Salewangang Maros terhadap pasien yang di layani, maka peneliti melakukan wawancara terhadap beberapa pasien yang mendapatkan pelayanan pada bagian rawat inap. Berikut beberapa kutipan wawancara yaitu :

"ia sudah cukup baik kerana selalu ramah dan tidak pernah marah-marah kuliat"(Wawancara MS 11 Juli 2019)

Dari hasil wawancara diatas dapat kita di ketahui bahwa Sikap dan komunikasi yang dimaksud seperti keramahan, kesopanan, dan keadilan petugas

rumah sakit. Hal yang sama juga di ungkapkan dalam wawancara terhadap D pasien rawat jalan bahwa:

> "ia kalau komunikasinya rata-rata perawatnya disini ramah-ramah orangnya"(Wawancara D 12 Juli 2019)

Dari hasil wawancara diatas dapat kita di ketahui bahwa Salah satu kompetensi perawat yang harus dimiliki adalah kemampuan berkomunikasi dengan efektif dan mudah dipahami pemecahan masalah pasien, mempermudah pemberian bantuan, baik dalam pelayanan medik maupu psikologi.

Tabel 4.12

Pelayanan publik yang responsif

No	Informan	Indikator Pelayanan Publik yang Responsif
1.	Pasien Rawat inap dan rawat Jalan	• kemampuan Setiap perawat maupun tenaga medis Rumah Sakit dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan yang responsif terhadap pasien, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga memerlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan .hal ini memerlukan penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.
		• Salah satu kompetensi perawat yang harus dimiliki adalah kemampuan berkomunikasi dengan efektif dan mudah dipahami pemecahan masalah pasien, mempermudah pemberian bantuan, baik dalam pelayanan medik maupun psikologi.
2.	Kepala ruang rawat inap	Tidak ada informasi terkait dengan Pelayanan publik yang Responsif
3.	Bagian pengelola kepegawaian	Tidak ada informasi terkait dengan Pelayanan publik yang Responsif

Sumber : Hasil wawancara informan RSUD Salewangang Maros

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

3. Akuntabilitas Program (*program accountability*)

Aluntabilitas program yaitu pertanggungjawaban yang berhubungan dengan program yang hendak dilakukan. Aluntabilitas program yaitu pertanggungjawaban yang berhubungan dengan program yang hendak dilakukan. Adapun program yang telah ditetapkan dan telah terlaksana pada Rumah Sakit Salewangang Maros yaitu : Program Gemas (Gerakan Melayani dengan Senyum) dan Program 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun). Manajamen RSUD Salewangang Maros *Melaunching* program Gerakan Melayani dengan senyum (gemas). *Launching* tersebut di lakukan oleh Bupati Maros, Hatta Rahman, tahun 2018.

a. Mempertanggungjawabkan program

Akuntabilitas program terkait dengan perimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, serta apakah dalam RSDU Salewangang Maros telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil optomal. Seperti yang telah diungkapkan oleh hasil wawancara pada bagian rawat inap, berikut kutipan wawancaranya:

> "ia tentu harus dipertanggungjawabkan kami tentunya di sini memiliki tanggungjawab yang harus terlaksana dengan baik".(Wawancara MK 10 Juli 2019)

Hasil wawancara diatas dapat kita diartikan bahwa adalah setiap program yang telah di tetapkan harus wajib di laksanakan oleh setiap perawat dan karyawan dalam Rumah Sakit.

Adapun program yang ditetapkan telah terlakasana di Rumah Sakit Salewangang Maros yaitu program gemas (Gerakan Melayani dengan Senyum),

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

melihat apakah pelaksanaan suatu program sesuai dengan yang diinginkan atau tidak. Dan terwujudnya dampak yang dikehendaki dapat dilihat dengan berdasarkan karakter dari pihak rumah sakit.

- Program 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)

Rumah sakit Salewangan mengutamakan program 5S atau lima sikap yang disebut 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) yang kemudian bertujuan untuk menyatukan karakter perawat agar melayani pasien dengan baik dan memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Pada bagian ini adalah mengenai karakter atau sifat bawaan dari sesorang. Hal ini sangat mempengaruhi di dalam pemberian layanan dan juga dalam pelaksanaan kewajiban seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya sebagai pelayan publik dan bagian di dalam organisasi.

Manusia memiliki berbagai macam karakter yang berbeda-beda. Tak terkecuali pegawai dan perawat yangada di RSUD Salewangan Kabupaten Maros, mereka memiliki karakter yang berbeda-beda. Karakter merupakat sifat yang dimiliki oleh seseorang baik itu berkarakter keras, kasar, lembut, baik. Semua memiliki dampak yang berbeda terhadap pelayanan yang diberikan dalam menghadapi pasien yang juga bermacammacam karakter. Pada rumah sakit umum daerah salewangan wajib bagi setiap perawat dan tenaga medis sebagai pelayan

program yang diluncurkan di RSDU Salewangang Maros ini mewajibkan dari cleaning service, manajemen, dokter, tenaga medis dan non medis sampai direktur harus memberi pelayanan yang di sertai dengan senyum. Seperti yang diungkapkan oleh MK kepala ruangan rawat inap mengenai program yang telah ditetapkan dan terlaksana di Rumah Sakit Salewangang, berikut kutipan wawancaranya :

> " di rumah sakit ini memiliki beberapa program yang ditetapkan telah terlaksana salah satunya itu program gemas atau melayani pasien dengan senyum dan itu pastinya kami disini diharuskan melayani dengan senyum". (Wawancara MK 10 Juli 2019)

Dari hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa Rumah Sakit Salewangang Maros telah menetapkan program Gerakan Melayani dengan Senyum (Gemas), semua perawat dan karyawan wajib melaksanakan tuganya dalam memberikan pelayanan dengan senyum.

Untuk melihat bagaimana akuntabilitas program yang terkait dengan program gemas yang telah di tetapkan di Rumah Sakit Salewangang Maros, maka peneliti melakukan wawancara pada bagaian pengelola kepegawaian ,berikut kutipan wawancaranya "

> "ia karena di rumah sakit ini sebagai cabang pemerintah kabupaten maros bahwa setiap pelayanan itu harus melayani dengan senyum ,buktinya kami di rumah sakit itu melayani dengan pin-pin melayani dengan senyum seperti ini jadi semua karyawan di rumah sakit ini di wajibkan menggunakan pelayanan dengan senyum"(Wawancara MR 9 Juli 2019)

`Hasil wawancara diatas menyatakan bahwa program gemas yang telah di tetapkan di RSUD Salewangang Maros wajib dilaksanakan oleh para perawat dan tenaga medis dalam memberikan pelayanannya kepada pasien, Maksudnya adalah program gemas yang ditatapkan ini ditandai dengan pembagian pin bergambar

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

wajah tersenyum bertuliskan 'saya melayani dengan senyum' dan pernyataan kesiapan melayani dengan senyum.

b. Terwujudnya Dampak Yang Dikehendaki

Dampak dari suatu program merupakan hasil akhir yang diinginkan untuk melihat apakah pelaksanaan suatu program sesuai dengan yang diinginkan atau tidak. Dan terwujudnya dampak yang dikehendaki dapat dilihat dengan berdasarkan karakter dari pihak rumah sakit.

- Program 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)

Rumah sakit Salewangan mengutamakan program 5S atau lima sikap yang disebut 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) yang kemudian bertujuan untuk menyatukan karakter perawat agar melayani pasien dengan baik dan memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Pada bagian ini adalah mengenai karakter atau sifat bawaan dari sesorang. Hal ini sangat mempengaruhi di dalam pemberian layanan dan juga dalam pelaksanaan kewajiban seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya sebagai pelayan publik dan bagian di dalam organisasi.

Manusia memiliki berbagai macam karakter yang berbeda-beda. Tak terkecuali pegawai dan perawat yangada di RSUD Salewangan Kabupaten Maros, mereka memiliki karakter yang berbeda-beda. Karakter merupakat sifat yang dimiliki oleh seseorang baik itu berkarakter keras, kasar, lembut, baik. Semua memiliki dampak yang berbeda terhadap pelayanan yang diberikan dalam menghadapi pasien yang juga bermacammacam karakter. Pada rumah sakit umum daerah salewangan wajib bagi setiap perawat dan tenaga medis sebagai pelayan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UNIT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

pasien dan bekerja untuk memberikan pelayanan terhadap publik memiliki karakter yang lembut, baik, dan mengerti terhadap pasien. Perawat dan tenaga medis harus mampu mengadaptasikan dirinya untuk senantiasa menjaga perasaan pasien melalui penanaman karakter yang baik.

Selain itu pula para perawat dan karyawan harus melakukan 5S (Senyum Salam Sapa Sopan Santun) dimana 5S ini sebagai ciri khas setiap perawat dan karyawan Rumah Sakit Salewangang Maros dalam memberikan pelayanannya untuk mewujudkan kenyamanan pasien yang dilayaninya. Seperti wawancara yang dilakukan pada bagian pengelola kepegawaian. Berikut kutipan wawancara :

> "ia itu sudah demikian , teman-teman perawat di rumah sakit ini sudah melaksanakan program tersebut. Kenapa karena perawat itukan dituntut untuk memberikan kebutuhan dan kenyamanan pasien yaa jadi 5S itu wajib dilaksanakan ". (Wawancara MR 9 Juli 2019)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh beberapa pasien yang mendapatkan pelayanan pada bagian rawat inap, mengenai senantiasa membudayakan pelayanan berbasis 5S oleh perawat dan tenaga medis . berikut beberapa kutipan wawancaranya :

> Ia cukup baik, perawatnya disini kalau melayani selalu senyum, sapa dan seterusnya, tapi ada juga yang jarang senyum"(Wawancara MS 11 Juli 2019)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh pasien yang mendapatkan pelayanan pada bagian rawat jalan, bahwa :

> " menurut saya berbeda-beda sikap perawar disini kerana yang saya perhatikan disini selalu menyapa kalau datang melayani "(Wawancara D 12 Juli 2019)

Selain itu pula , untuk melihat bagaimana akuntabilitas program atau pertanggungjawaban mengenai tinggkat ketercapain tujuan program yang telah

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

terlaksana di Rumah Sakit Salewangang Maros, maka peneliti melakukan wawancara pada bagian pengelola kepegawaian, berikut kutipan wawancaranya :

> "yaa kami berusaha semakssimal mungkin untuk melaksanakan program yang ditetapkan jadi baik itu program maupun aturan-aturan di rumah sakit ini sudah terlaksana dengan baik".(Wawancara MR 9 Juli 2019)

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di lapangan mengenai pertanggungjawaban terhadap program yang di tetapkan pada RSUD Salewangang di Kabupaten Maros belum berjalan dengan baik, hal itu dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan karakter yang dilakukan oleh perawat dan tenaga medis dalam memberikan pelayanannya kepada pasien. Program gemas yang telah *dilaunching* oleh Bupati maros belum berjalan dengan baik karena petugas selalu mengenakan masker atau menutup mulut, padahal pasien yang diobatinya tidak menderita penyakit ganas atau menular. Tim medis bermasker tersebut justru menyinggung pasien dan keluarganya. Jadi dalam pembentukan karakter seseorang belum sepenuhnya dapat disatukan baik dalam aturan yang mengikat.

Tabel 4.13
Terwujudnya dampak yang dikehendaki

No	Informan	Indikator terwujudnya dampak yang dikehendaki
1.	Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan	• Rumah Sakit Salewangan mengutamakan program 5S atau lima sikap yang disebut 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) yang kemudian bertujuan untuk menyatukan karakter perawat agar melayani pasien dengan baik dan memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. • terdapat perbedaan karakter yang dilakukan oleh perawat dan tenaga medis dalam memberikan pelayanannya kepada pasien.
2.	Kepala ruang rawat inap	Tidak ada informasi terkait terwujudnya dampak yang dikehendaki
3.	Bagian pengelola kepegawaian	Tidak ada informasi terkait dengan terwujudnya dampak yang dikehendaki.

Sumber : Hasil wawancara informan RSUD Salewangang Maros

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Sedangkan secara umum pelayanan kesehatan bagi setiap rumah sakit yang menjadi mitra dari BPJS Kesehatan disesuaikan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional. Pada pasal 20 disebutkan bahwa Pelayanan Kesehatan meliputi:

a. Administrasi Pelayanan;
b. Pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi spesialistik oleh dokter spesialis dan subspesialis;
c. Tindakan medis spesialistik baik bedah maupun non bedah sesuai dengan indikasi medis;
d. Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai;
e. Pelayanan penunjang diagnostik lanjutan sesuai dengan indikasi medis;
f. Rehabilitasi medis;
g. Pelayanan darah;
h. Pelayanan kedokteran forensik klinik;
i. Pelayanan jenazah pada pasien yang meninggal di Fasilitas Kesehatan;
j. Perawatan Inap non Intensif; dan
k. Perawatan Inap di ruang intensif

Menurut keterangan bapak A bahwa :

> "Saya sebelumnya pernah berobat ke rumah sakit ini dengan menggunakan kartu jamkesmas, jadi kalau mau dibandingkan proses kecepatan pelayanannya sama saja dan tidak ada yang berbeda" (Wawancara pada tanggal 27 Agustus 2019)

Pernyataan informan di atas merupakan pengalaman pribadi yang dialami dan beliau mencoba untuk membandingkan proses pelayanan sebelum dan sesudah

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

sudah seoptimal mungkin untuk memberikan pelayanan kesehatan yang cepat dan bermutu kepada pasien peserta BPJS Kesehatan, hanya saja terdapat beberapa kendala di dalam penerapannya sehingga pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit terkesan lambat.

Tabel 4.14

Lancarnya Pelaksanaan Rutinitas Fungsi

No	Informan	Indikator Lancarnya Pelaksanaan Rutinitas Fungsi
1.	Kepala Ruang Rawat Inap	pelayanan kesehatan bagi setiap rumah sakit yang menjadi mitra dari BPJS Kesehatan disesuaikan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.
2.	Pasien rawat inap dan rawat jalan	kecepatan proses pelayanan terhadap pasien BPJS di RSUD Salewangang Maros menimbulkan perspektif yang berbeda. Karena di satu sisi, ada pasien yang merasa proses pelayanan yang mereka dapatkan sangat cepat, namun di sisi lain ada juga yang merasa proses pelayanannya sangat lambat.
3.	Bagian pengelola kepegawaian	Tidak ada informasi terkait Lancarnya Pelaksanaan Rutinitas Fungsi

Sumber : Hasil wawancara informan RSUD Salewangang Maros

b. Terwujudnya Dampak Yang Dikehendaki

Dampak dari suatu kebijakan merupakan hasil akhir yang diinginkan untuk melihat apakah pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang diinginkan atau tidak. Dan terwujudnya dampak yang dikehendaki dapat dilihat dengan berdasarkan tingkat kepuasan pasien bagi rumah sakit.

1) Tingkat Kepuasan Pasien dan Rumah Sakit

Tingkat kepuasan merupakan tolak ukur dari dampak suatu kebijakan. Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan yang dimaksud terbagi menjadi 2 yaitu tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan

kesehatan di rumah sakit dan tingkat kepuasan rumah sakit sebagai penyelenggara dari kebijakan BPJS Kesehatan. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan (JKN) terhadap pelayanan rumah sakit di unit gawat darurat (poli klinik) dapat dilihat dari jumlah pasien yang berkunjung setiap tahunnya yang menjelaskan bahwa Rata-rata kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2017 sebanyak 51,500 orang meliputi pasien baru dengan jumlah 9,368 orang dan pasien lama dengan jumlah 43,132 orang. Pada tahun 2018 meningkat menjadi 63,229 meliputi pasien baru sejumlah 13,682 orang dan pasien lama sejumlah 49,647. Sedangkan rata-rata kunjungan pasien rawat inap pada tahun 2017 sebanyak 11,756 orang meliputi pasien baru sejumlah 6,077 orang dan pasien lama sejumlah 5,679 orang. pada tahun 2018 menurun menjadi 11,667 orang meliputi pasien baru sejumlah 5,745 orang dan pasien lama sejumlah 5,922 orang.

Berdasarkan hasil wawancara terkait kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Salewangang Maros Adapun jawaban informan yaitu bapak A yang mengatakan bahwa:

> "Saya merasa cukup puas dengan pelayanan BPJS Kesehatan di rumah sakit ini karena penanganannya cepat dan fasilitas ruangan rawat inap yang disediakan juga bagus" (Wawancara pada tanggal 27 Agustus 2019)

Hal tersebut disampaiakan oleh Bapak A ketika ditemui di sela-sela menjalani masa perawatan di RSUD Salewangang Maros. Beliau menyampaikan tanggapan positifnya terkait pelayanan yang didapatnya di rumah sakit ini. Menurutnya, kebijakan BPJS Kesehatan sangat membantu dari segi pelayanan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan rumah sakit terhadap penerapan kebijakan BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan pernyataan diatas maka dapat diketahui bahwa penerapan kebijakan BPJS Kesehatan untuk tingkat kepuasan pasien cukup baik walaupun ada juga pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Tabel 4.15

Terwujudnya Dampak Yang Dikehendaki

No	Informan	Indikator Terwujudnya Dampak Yang Dikehendaki
1.	Pasien rawat inap dan rawat jalan	bahwa penerapan kebijakan BPJS Kesehatan untuk tingkat kepuasan pasien berjalan dengan cukup baik walaupun ada juga pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.
2.	Kepala Ruang Rawat Inap	Tidak ada informasi terkait Terwujudnya Dampak Yang Dikehendaki
3.	Bagian pengelola kepegawaian	Tidak ada informasi terkait Terwujudnya Dampak Yang Dikehendaki

Sumber : Hasil wawancara informan RSUD Salewangang Maros

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berikut ini akan diuraikan kesimpulan mengenai Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Pada RSUD Salewangang di Kabupaten Maros. Berikut :

1. Akuntabilitas hukum dan kejujuran

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian mengenai akuntabilitas hukum dan kejujuran pada Rumah Sakit Salewangang Maros sudah berjalan dengan semestinya, tetapi belum menyentuh ke dalam pencapaian keberhasilan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hopwood dan Tomkins mengenai akuntabilitas hukum dan kejujuran melalui dua pendekatan. Hal ini dapat dilihat bahwa Terdapat beberapa pasien yang kurang mengetahui atau memahami aturan yang di tetapkan dalam rumah sakit. Berdasarkan pendekatan kedua penghindaran penyalagunaan jabatan yaitu usaha perawat dan tenga medis agar senantiasa tehindar dari penyalagunaan jabatan serta mentaati ketentuan hukum yang berlaku adalah dengan menggunakan prinsip yang sejalan dengan motto Rumah Sakit Salewangang Maros yaitu "dengan budaya sipakatau kami melayani dengan sepenih hati".

2. Akuntabilitas Proses

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di lapangan mengenai kepatuhan terhadap prosedur pada RSUD Salewangang di Kabupaten Maros belum berjalan secara maksimal Hal ini dapat dilihat dengan waktu pelayanan yang didapatkan pasien tidak sesuai dengan waktu prosedur pelayanan yang di tetapkan dalam

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Rumah Sakit Salewangang Maros. Setiap perawat maupun tenaga medis Rumah Sakit salewangan Maros dalam menghasilkan pelayanan yang responsif, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga memerlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan .hal ini memerlukan penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

3. Akuntabilitas program

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di lapangan mengenai pertanggungjawaban terhadap program yang di tetapkan pada RSUD Salewangang di Kabupaten Maros belum berjalan dengan baik, hal itu dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan karakter yang di lakukan oleh perawat dan tenaga medis dalam memberikan pelayanannya kepada pasien. Program gemas yang telah dilaunching oleh Bupati maros belum berjalan dengan baik karena petugas selalu mengenakan masker atau menutup mulut, padahal pasien yang diobatinya tidak menderita penyakit ganas atau menular. Tim medis bermasker tersebut justru menyinggung pasien dan keluarganya. Jadi dalam pembentukan karakter seseorang belum sepenuhnya dapat disatukan baik dalam aturan yang mengikat.

4. Akuntabilitas kebijakan

. Berdasarkan hasil pengamatan penulis di lapangan mengenai pertanggungjawaban terhadap kebijakan yang di tetapkan pada RSUD

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Salewangang di Kabupaten Maros yaitu kebijakan BPJS Kesehatan di RSUD Salewangang Maross sudah berjalan dengan semestinya, tetapi belum menyentuh ke dalam pencapaian keberhasilan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hopwood dan Tomkins mengenai akuntabilitas kebijakan melalui dua pendekatan. Berdasarkan pendekatan pertama yaitu kelancaran rutinitas fungsi dapat dilihat dari kecepatan proses pelayanan kesehatan. diketahui bahwa kecepatan proses pelayanan di RSUD Salewangang Maros menimbulkan perspektif yang berbeda. Berdasarkan pendekatan kedua yaitu terwujudnya dampak yang dikehendaki dilihat dengan tingkat kepuasan pasien bagi rumah sakit. bahwa penerapan kebijakan BPJS Kesehatan untuk tingkat kepuasan pasien berjalan dengan cukup baik walaupun ada juga pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memasukkan beberapa saran yang di harapkan dapat menjadi masukan untuk meningktatkan Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Pada RSUD Salewangan Maros, antara lain :

1. Petugas Rumah Sakit di harapkan dapat mematuhi semua program-program yang telah ditetapkan dan menjalankan SOP sepenuhnya dalam menjalankan tugasnya dan memberikan kenyamanan kepada pasien yang dilayani.
2. Petugas Rumah Sakit diharapkan dapat memperthankan nilai, Motto dan prinsip kerjanya untuk senantiasa bersikap adil dan loyal dalam melaksanakan tugasnya untuk mewujudkan visi misi Rumah Sakit.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

3. Pihak Rumah Sakit di harapkan dapat mempertanggungjawabkan kualitas manajmen antrian di rumah sakit sehingga menurunkan waktu tunggu pasien

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto,Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik:* Peduli, inklusif dan Kolaboratif. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.

Iskandar, 2016. *Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan MasyarakatDi Rumah Sakit panglima sebaya kabupaten paser.* Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol 4 No 2 hlm 778-779.

Isnawan , 2009. *Undang-Undang Kesehatan dan Rumah Sakit.* Nuha Medika : Yogyakarta

Januarsi, 2018. *Akuntabilitas Kinerja Pelayanan E-ktp di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maros.* Makassar : Universitas Hasanuddin.

Keputusan Mentri kesehatan Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat.

keputusan Mentri kesehatan Republik Indonesia No.340/MENKES/PER/III/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit.

Keputusan mentri negara pendayagunaan aparatur negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Komariah, Satori, 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Alfabeta : Bandung.

Krina P, 2003, *Indikator Dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas Transparansi dan Partisipasi, Sekretariat Good Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional,* Jakarta.

Krina, P. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi.* Jakarta: Sekretariat *Good Governance* Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

Kumorotomo, 2008. *Akuntabilitas Birokrsi Publik.* Pustaka Belajar: Yogyakarta.

Mahmudi, 2007. *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah.* UPP STIM YKPM. Yogyakarta.

Mardismo, 2002, *Akuntansi Sektor Publik,* Andi, Yogyakarta.

Muslimah, 2018. *Responsibilitas Pelayanan Publik Pada RSUD Salewangan Kabupaten Maros.* Makassar : Universitas Hasanuddin.

Mustopadidjaja. 2003. *Manajemen Proses Kebijakan Publik.* Jakarta: Duta Pertiwi Foundation.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Peraturan Bupati Maros No 95 Tahun 2016 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja perangkat daerah Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Kabupaten Maros.

Rakhmat, 2018. *Administrasi dan akuntabilitas publik.* Perpustakaan Nasional:Katalog dalam Terbitan (KDT): Yogyakarta.

Rakhmat, 2018. *Administrasi dan akuntabilitas publik.*Perpustakaan Nasional : Katalog dalam Terbitan (KDT): Yogyakarta.

Rosjidi, 2001. *Akuntansi Sektor Publik Pemerintah: Kerangka, Standar dan Metode.* Surabaya: Aksara Satu.

Rusdi, 2015. *Akuntabilitas Pemerintah Dalam Penggunaan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) Di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bulukumba.* Makassar : Universitas Muhammadiyah Makassar.

Sabarguna, 2009. *Kompetensi Manajemen Rumah Sakit.* CV Sagung Seto: Jakarta.

Sadjiarto, Arja. 2000. *Akuntabilitas dan Pengukuran Kinerja Pemerintah.* Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Vol 2, No.2.

Saleh dan Iqbal. 1995. Pengertian Akuntabilitas Menurut Pendapat Para Ahli. http://rimaru.web.id

Schacter, M. 2000. *When Accountability Fails : A Framework for Diagnosis and Action. Institut on Governance,* Canada.

Setyabudi, Daryanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima.* Gaya Media: Yogyakarta.

Sinambela, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasinya.* PT Bumi Aksara: Jakarta.

Suwandi, Basrowi, 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif.* PT Rineka Cipta : Jakarta.

Tjahjanulin, 2002. *Reinventing Keuangan Daerah: Studi Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah. Jurnal Administrasi Negara* Vol II No.02 Maret 202

Undang-Undang NO 44/2019 Rumah Sakit, PMK NO 4/2018 Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Widodo, joko, 2002. *Good Governance,* Surabaya : Insan Cendekia

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

RIWAYAT HIDUP

SRI AYU ANDAYANI. Lahir di Maros pada tanggal 24 Oktober 1997, Anak ke-tiga dari empat bersaudara dan buah kasih dari pasangan Ayahanda Mussakkar dengan Ibunda Sitti Hudaya. Pada tahun 2001, peneliti mulai pada tingkat sekolah dasar di SDN 17 Uludaya Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros dan tamat tahun 2009. Kemudian masuk di SMP Negeri 12 Mallawa dan tamat pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negri 7 Mallawa dan tamat pada tahun 2015. Kemudian melanjutkan pendidikan S1 di Universitas Muhammadiyah Makassar dan mengambil Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Berkat Rahmat Ilahi Rabbi dan kerja keras serta Doa yang tak terhingga, penulis dapat menyelesaikan studi dengan karya ilmiah yang berjudul "Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Di Kabupaten Maros".

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN