

Good Corporate Governance (GCG) dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pendorong Di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan

* Senja Puspita Sari Rachim Rauf¹, Arman², Samsualam³

¹Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan

^{2,3}Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muslim Indonesia

* Email: Senja.asn@gmail.com

ABSTRACT

Background: Problems related to the length of the blood donor service flow process and the constraints that hamper the quality of UPT Blood Transfusion services, so the authors try to analyze the effect of the implementation of the principles of good corporate governance (GCG) and service quality on the level of satisfaction of donors in the implementing unit. South Sulawesi Provincial Health Office Blood Transfusion Technique. This is very important to know the extent to which the quality of blood donation services provided by UTD Blood Transfusion in meeting community satisfaction, in this case donors. **Methods:** This study uses quantitative research using a cross sectional design. Sampling in this study using the Accidental Sampling method. A total of 78 respondents who can be the research sample. Data collection is done using a questionnaire in this case is using "Google Forms". The data that has been collected is then processed using SPSS 18. Meanwhile, the analysis we do is univariate, bivariate and multivariate analysis. **Results:** This study found the influence of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, transparency, accountability, independency, fairness on the satisfaction level of donors with $p < 0.05$. Also, the most influential variable was independence on the level of donor satisfaction with $p < 0.05$. **Conclusion:** Quality of service greatly affects donor satisfaction and independence factors are factors that greatly affect patient satisfaction.

Keywords: Good Corporate Governance, patient satisfaction, service quality

ABSTRAK

Latar belakang: Masalah terkait lamanya proses alur pelayanan donor darah dan kendala - kendala yang menjadi penghambat dalam kualitas pelayanan UPT Transfusi Darah, maka penulis mencoba menganalisis Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance (GCG) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pendonor di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinkes Provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini sangat penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan donor darah yang diberikan oleh UTD Transfusi Darah dalam memenuhi kepuasan masyarakat dalam hal ini pendonor. **Metode:** Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *Cross Sectional*. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *Accidental Sampling*. Total 78 responden yang dapat menjadi sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Kuesioner dalam hal ini adalah dengan menggunakan "Google Formulir". Data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan dengan menggunakan SPSS 18. Adapun, analisis yang kami lakukan adalah analisis univariat, bivariate dan multivariate. **Hasil:** Penelitian ini menemukan adanya pengaruh *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, transparency, accountability, independency, fairness* terhadap tingkat kepuasan Pendonor dengan $p < 0.05$. Serta, variabel yang paling berpengaruh yaitu *independency* terhadap tingkat kepuasan pendonor dengan $p < 0.05$. **Kesimpulan:** Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pendonor dan factor independensi adalah factor yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

Kata kunci: *Good Corporate Governance, kepuasan pasien, kualitas pelayanan*

LATAR BELAKANG

Isu terkait *Good Corporate Governance* (GCG) di Indonesia mulai mengemuka saat Indonesia menderita krisis berkepanjangan sejak tahun 1998. Maka sejak saat itu, pemerintah dan investor mulai memberikan perhatian pada penerapan GCG pada perusahaan-perusahaan di Indonesia (1). Di Indonesia seluruh perusahaan harus menerapkan prinsip-prinsip GCG. Pelaksanaan GCG sangat dibutuhkan untuk menjaga kelangsungan hidup sebuah perusahaan. Menurut KNKG dalam Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia 2006, pelaksanaan ini didasarkan atas lima prinsip: *transparency* (transparansi),

accountability (akuntabilitas), *responsibility* (responsibilitas), *independency* (independensi), serta *fairness* (kewajaran). Namun, tidak semua perusahaan menjalankan prinsip-prinsip Good Corporate Governance dengan baik (2).

Permintaan masyarakat dalam hal ini pendonor terhadap stok darah yang aman dan berkualitas semakin meningkat. Peningkatan jumlah kunjungan pasien yang ada di rumah sakit dan membutuhkan stok darah dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Strategi yang diperlukan dalam

meningkatkan mutu pelayanan adalah melalui implementasi *Good Corporate Governance* (GCG), dimana GCG sendiri bukan lagi merupakan suatu kewajiban tetapi bahkan menjadi suatu kebutuhan (3).

Kepuasan pendonor merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan (4). Kepuasan pendonor merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Walaupun subyektif, penilaian tersebut tetap didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada. Kepuasan pendonor dapat dinilai dari empat aspek, yaitu kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas, kompetensi teknis petugas, dan biaya. Penilaian kepuasan pendonor penting untuk dilakukan, karena merupakan bagian dari mutu pelayanan, berhubungan dengan pemasaran, dan prioritas peningkatan pelayanan (5).

Salah satu pelayanan darah di Indonesia khususnya di Sulawesi Selatan dilakukan oleh sebuah fasilitas kesehatan yaitu UPT Transfusi Darah dibawah naungan Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan, dimana bentuk pelayanan yang dilakukan adalah pelayanan pendonoran darah. Berdasarkan data UPT Transfusi Darah dan informasi wawancara langsung yang diperoleh dari pendonor yang datang mendonorkan darahnya, dari masalah yang terjadi terkait lamanya proses alur pelayanan donor darah dan kendala - kendala yang menjadi penghambat dalam kualitas pelayanan UPT Transfusi Darah, maka penulis mencoba menganalisis Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat

Kepuasan Pendonor di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinkes Provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini sangat penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan donor darah yang diberikan oleh UTD Transfusi Darah dalam memenuhi kepuasan masyarakat dalam hal ini pendonor (6).

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *Cross Sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan yang berlokasi di Jl. Perintis Kemerdekaan Km.11 Makassar, pada bulan Mei 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pendonor yang datang mendonorkan darahnya di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah yaitu 350 populasi pendonor dalam rata-rata 1 tahun terakhir. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *Accidental Sampling* yaitu pengambilan sampel yang didasarkan pada kenyataan bahwa mereka kebetulan berada di UPT Transfusi Darah untuk mendonorkan darah.

Total 78 responden yang dapat menjadi sampel penelitian adalah pendonor yang bersedia dan siap untuk diwawancarai dan mampu berkomunikasi dengan baik dan dapat dimengerti oleh peneliti.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data mengenai Kualitas Pelayanan Donor Darah (Tangibles, Reliability Responsiveness, Assurance dan Empathy), *Good Corporate Governance* (Transparansi,

Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi dan Kewajaran) serta Kepuasan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Kuesioner dalam hal ini adalah dengan menggunakan “*Google Formulir*” artinya penyebaran kuesioner menggunakan bantuan aplikasi google dengan menampilkan pertanyaan-pertanyaan kepada pendonor, dimana terlebih dahulu peneliti menghubungi para pendonor yang masuk dalam kriteria inklusi agar kiranya bersedia mengisi kuesioner yang akan disebar melalui media online. Penyebaran kuesioner dalam bentuk ini dilakukan oleh peneliti diakibatkan karena situasi pandemi yang sangat sulit untuk mendapatkan pendonor sebagai sampel penelitian.

Data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan dengan menggunakan SPSS 18. Adapun, analisis yang kami lakukan adalah analisis univariat yang dipergunakan untuk melihat deskripsi dari masing - masing variabel penelitian yang diukur, baik variable independen maupun variabel dependen. Deskripsi variabel yang akan diketahui meliputi nilai frekuensi, rata - rata (mean), nilai tengah (median), standar deviasi, nilai maksimum dan minimum dari masing - masing variabel penelitian. Analisis bivariat yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Chi Square* dan uji regresi logistik bivariate dan analisis multivariate.

HASIL

Hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan analisis univariat, analisis bivariat dan analisis multivariate. Adapun variabel yang diteliti adalah Kualitas pelayanan yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, GCG yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, independensi, kewajaran dan kepuasan di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan.

Analisis Univariat

Berdasarkan tabel 1 distribusi frekuensi responden pendonor berdasarkan kelompok umur responden tertinggi yaitu pendonor yang berada pada rentang usia 21-30 tahun sebanyak 54,5% sedangkan yang terendah responden yang berada pada rentang usia >50 tahun sebanyak 1%. Distribusi frekuensi responden pendonor berdasarkan jenis kelamin responden tertinggi yaitu pendonor yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 54,5% sedangkan yang terendah responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 45,5%.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik dan Variabel Yang Diteliti Pada Pendoror di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan

Variabel	n	%
Umur		
≤ 20 Tahun	6	6,1
21-30 Tahun	54	54,5
31-40 Tahun	32	32,3
41-50 Tahun	6	6,1
> 50 Tahun	1	1
Jenis Kelamin		
Laki-laki	54	54,5
Perempuan	45	45,5
Pendidikan Terakhir		
SMA	23	23,2
Diploma	23	23,2
Sarjana	53	53,5
Pekerjaan		
Mahasiswa	24	24,2
Wiraswasta	12	12,1
PNS/Swasta	41	41,4
TNI/POLRI	2	2
Lain-lain	20	20,2
Total	99	100

Sumber: Data Primer, 2020

Distribusi frekuensi responden pendonor berdasarkan pendidikan terakhir responden tertinggi yaitu pendonor yang berada pada tingkat pendidikan sarjana tahun sebanyak 53,5% sedangkan yang terendah responden yang berada pada tingkat pendidikan SMA dan Diploma sebanyak 23,2%. Distribusi frekuensi responden pendonor berdasarkan jenis pekerjaan responden tertinggi yaitu pendonor yang berprofesi sebagai PNS/karyawan swasta sebanyak 41,4% sedangkan yang terendah responden yang berprofesi sebagai TNI/POLRI sebanyak 2%.

Analisis Bivariat

Adapun variabel yang diteliti adalah Kualitas pelayanan yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, GCG yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, independensi, kewajaran terhadap kepuasan di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2020.

Tabel 2. Analisis pengaruh Variabel Independen Terhadap Tingkat Kepuasan Pendoron di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan

Variabel		Kepuasan				Total		P-Value
		Ya		Tidak		N	%	
		N	%	N	%			
Tangibles	Positif	48	48,5	51	51,5	99	100	0,000*
Reliability	Handal	48	49.5	49	50.5	97	100	0,000*
	Tidak Handal	0	0	2	100	2	100	
Responsiveness	Tanggap	48	49	50	51	98	100	0,000*
	Tidak Tanggap	0	0	1	100	1	100	
Assurance	Baik	48	49	50	51	98	100	0,000*
	Cukup Baik	0	0	1	100	1	100	
Emphaty	Empati	48	49	50	51	98	100	0,000*
	Tidak Empati	0	0	1	100	1	100	
Transparansi	Transparan	48	49.5	49	50.5	97	100	0,000*
	Tidak Transparan	0	0	2	100	2	100	
Acuntability	Akuntabel	48	49.5	49	50.5	97	100	0,000*
	Tidak Akuntabel	0	0	2	100	2	100	
Independency	Independen	48	48.5	51	51.5	99	100	0,000*
	Tidak Independen	0	0	0	0	0	100	
Fairness	Wajar	48	49	50	51	98	100	0,000*
	Tidak Wajar	0	0	1	100	1	100	

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 2 distribusi frekuensi kualitas pelayanan yaitu tangibles terhadap kepuasan sebanyak 51,5% pendonor yang memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan tangibles namun merasa tidak puas dari sisi kepuasan, sedangkan terdapat 0% pendonor yang memberikan penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan tangibles dan kepuasan.

Distribusi frekuensi kualitas pelayanan yaitu reliability terhadap kepuasan sebanyak 50,5% pendonor yang mengalami kualitas pelayanan

reliability handal namun merasa tidak puas dari sisi kepuasan, sedangkan terdapat 100% pendonor yang mengalami ketidakhandalan kualitas pelayanan reliability dan kepuasan.

Distribusi frekuensi kualitas pelayanan yaitu reliability terhadap kepuasan sebanyak 50,5% pendonor yang mengalami kualitas pelayanan reliability handal namun merasa tidak puas dari sisi kepuasan, sedangkan terdapat 100% pendonor yang mengalami ketidakhandalan kualitas pelayanan reliability dan kepuasan.

Distribusi frekuensi kualitas pelayanan yaitu assurance terhadap kepuasan sebanyak 51% pendonor yang mengalami kualitas pelayanan assurance baik namun merasa tidak puas dari sisi kepuasan sedangkan terdapat 100% pendonor yang mengalami kualitas pelayanan assurance dan kepuasan cukup baik.

Distribusi frekuensi kualitas pelayanan yaitu empathy terhadap kepuasan sebanyak terdapat 51% pendonor yang mengalami empati terhadap kualitas pelayanan empathy namun merasa tidak puas dari sisi kepuasan sedangkan terdapat 100% pendonor yang mengalami tidak empati terhadap kualitas pelayanan empathy dan kepuasan.

Distribusi frekuensi Good Corporate Governance (GCG) yaitu transparansi terhadap kepuasan sebanyak 50,5% pendonor yang mengalami transparan kualitas pelayanan transparansi namun merasa tidak puas dari sisi kepuasan sedangkan terdapat 100% pendonor yang mengalami ketidaktransparan terhadap kualitas pelayanan transparansi dan kepuasan.

Distribusi frekuensi Good Corporate Governance (GCG) yaitu acuntability terhadap kepuasan sebanyak 50,5% pendonor yang mengalami akuntabel terhadap kualitas pelayanan acuntability namun merasa tidak puas dari sisi kepuasan sedangkan terdapat 100% pendonor yang mengalami tidak akuntabel terhadap

kualitas pelayanan acuntability dan kepuasan.

Distribusi frekuensi Good Corporate Governance (GCG) yaitu independency terhadap kepuasan sebanyak 51,5% pendonor yang mengalami independent terhadap kualitas pelayanan independency namun merasa tidak puas dari sisi kepuasan sedangkan terdapat 0% pendonor yang mengalami tidak independent terhadap kualitas pelayanan independency dan kepuasan.

Distribusi frekuensi kualitas pelayanan yaitu fairness terhadap kepuasan sebanyak 51% pendonor yang mengalami kewajaran kualitas pelayanan fairness namun merasa tidak puas dari sisi kepuasan sedangkan terdapat 100% pendonor yang mengalami ketidakwajaran kualitas pelayanan fairness dan kepuasan.

Analisis Multivariat

Berdasarkan tabel analisis bivariat maka analisis lanjutan pada variabel yang berpengaruh terhadap prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pendonor di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan yaitu terdapat 9 variabel yang lanjut dalam analisis multivariat antara lain tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, GCG yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, independensi, kewajaran.

Tabel 3. Analisis Variabel Yang Paling Berpengaruh Terhadap Prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pendoron

Variabel	B	S.E.	t	Sig.	95% C.I.for EXP(B)	
					Lower	Upper
Tangible	0,134	0,059	2,253	0,027	0,016	0,252
Reliability	-0,173	0,065	-2,671	0,009	-0,302	-0,044
Responseiveness	0,055	0,075	0,731	0,467	-0,095	0,205
Assurance	-0,002	0,073	-0,033	0,974	-0,147	0,142
Emphaty	0,129	0,082	1,573	0,119	-0,034	0,292
Transparansi	-0,010	0,069	0,144	0,886	-0,148	0,128
Acuntabilty	0,140	0,099	1,407	0,163	-0,058	0,338
Independency	0,318	0,085	3,721	0,000	0,148	0,487
Fairness	0,133	0,093	1,435	0,155	-0,051	0,318
Constant	4,012	3,552	1,130	0,262	-3,045	11,069

Sumber : Data Primer, 2020

Setelah dilakukan analisis secara bersama-sama dengan menggunakan metode analisis *regresi logistik* maka didapatkan hasil analisis bahwa variabel yang paling berpengaruh yaitu independency terhadap tingkat kepuasan pendonor di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2020 dengan nilai signifikan 0,000.

Dari tabel multivariat diatas terdapat analisis reliability yang tidak sesuai dimana nilai B (-0,173) dan nilai signifikannya adalah 0,009 yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kehandalah Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan dalam menyediakan pelayanan donor darah maka semakin rendah tingkat kepuasan pendonor. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya fasilitas yang ada di UTD belum memadai, dan penilaian tingkat kepuasan pendonor berbeda-beda.

DISKUSI

Analisis Pengaruh Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Tingkat Kepuasan Pendoron

Kepuasan pendonor merupakan hal yang sangat subyektif, sulit untuk diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh, sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Subyektivitas tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi obyektif bila cukup banyak orang yang sama pendapatnya terhadap sesuatu hal. Oleh karena itu, untuk mengkaji kepuasan pendonor dipergunakan suatu instrumen penelitian yang cukup valid disertai dengan metode penelitian yang baik (6).

Jadi dalam penelitian ini mengkaji tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan Teori Leonard L.Berry dan Parasuraman untuk variabel bebas (X) yang memiliki lima dimensi yang kemudian menjadi indikator untuk mengukur kualitas jasa diantaranya Tangibles (berwujud),

Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (kepastian), dan Emphaty (empati) (7). Sebagai salah satu faktor pendukung dalam implementasi Good Corporate Governance dalam meningkatkan kualitas pelayanannya untuk Faktor Internalnya dengan adanya kerjasama, koordinasi antar pihak manajemen dan tenaga kesehatan untuk saling melengkapi maupun membantu. Sehingga dalam hal ini seluruh tim pada Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinkes Prov. Sulsel dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah dengan unsur memiliki kemampuan pengetahuan, sopan, cepat tanggap (8).

Berwujud (tangible) adalah keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, karyawan, sarana komunikasi dan alat-alat pendukung yang berwujud dari UTD dalam memberikan pelayanan kepada para pendonor. Diantaranya ruang tunggu, ruang konseling dokter, ruang pemeriksaan HB dan Golongan Darah, ruang penyadapan/ pengambilan darah donor, dan ruang *service* donor (9).

Ketanggapan (responsiveness) merupakan sikap tim medis maupun non medis dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pendonor. Diantaranya adalah mudah diakses, tidak lama menunggu, dan bersedia mendengar keluh kesah pendonor (10).

Hasil penelitian ini selaras dengan pendapat Elysabeth dan Waslyanti dalam penelitiannya ditahun 2009 (11, 12) yang menyatakan adanya pengaruh antara variabel responsibility/ tanggungjawab dengan variabel kepuasan pendonor. Responsibility

(responsibilitas) menggambarkan pematuhan dan pelaksanaan peraturan puskesmas yang sesuai dengan SOP dalam hal kenyamanan dan kebersihan. Berdasarkan hasil penelitian Sebayang (2004) dalam penelitiannya yang menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan, tingkat kepuasan pasien salah satunya dipengaruhi oleh kenyamanan ruangan rawat jalan dan kebersihan ruangan rawat jalan.

Keyakinan (assurance) adalah pengetahuan yang luas, keramahan, dan kesopanan karyawan yang harus dimiliki oleh para tim medis dan non medis dalam memberikan rasa percaya serta keyakinan kepada para pendonor (13).

Empati (emphaty) adalah kemampuan pihak UTD untuk memberikan perhatian secara individu kepada para pendonor. Diantaranya mengenal pendonor dengan baik, dan bersedia mendengarkan kritik dan saran dari pendonor (14).

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pendonor

Adanya responden yang menyatakan prinsip transparansi dengan kategori tidak puas ditunjukkan pada jawaban tidak puas terhadap pertanyaan di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2020 dalam menerapkan pengelolaan pengaduan pendonor dengan efektif serta memelihara data dan informasi pribadi pendonor secara memadai. Transparansi diwujudkan antara lain dengan adanya transparansi dari segi jadwal

pelayanan darah, syarat-syarat donor darah, manfaat melakukan donor, stok darah di UTD dan reaksi samping pengambilan darah serta proses pengambilan keputusan yang efektif dan melibatkan semua pihak. Dengan kata lain, prinsip ini menghendaki adanya keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam penyajian (disclosure) informasi yang dimiliki organisasi (15).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marniati (16) dalam penelitiannya terhadap karyawan di Bagian Administrasi Umum Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh yang memperoleh nilai $p=0,008$ berarti ada hubungan antara prinsip transparansi dengan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian Surbakti (17), pada pegawai PTPN II (Persero) Tanjung Morawa Sumatera Utara yang juga mendapatkan nilai $p=0,000$ yang menunjukkan terdapat hubungan antara prinsip transparansi dengan kinerja pegawai.

Demikian pula halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Zaldy (2011) di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, yang menyatakan bahwa ada hubungan bermakna antara prinsip keadilan dengan kinerja pegawai dengan nilai $p = 0,007$. Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi good corporate governance mampu meningkatkan kinerja dan citra rumah sakit, yang dapat dilihat dari survey kepuasan pengguna yang menyatakan adanya kepuasan pelayanan yang telah diterima pengguna layanan. Dengan

demikian Adanya reformasi birokrasi akan menciptakan sinergi antara good governance dan kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan menghasilkan kepuasan pengguna layanan (18).

Lamadjido (2013) menyatakan bahwa apabila UTD transparan dalam memberikan informasi kepada pendonor maka akan berpeluang tiga kali lebih besar untuk menciptakan rasa puas kepada pendonor. Penelitian Marniati (2010) dalam penelitiannya juga mengemukakan bahwasanya ada hubungan antara prinsip transparansi dengan kinerja karyawan. Nelson (2010) menyatakan bahwa penerapan prinsip transparansi pada suatu lembaga usaha dapat membuat perusahaan itu bertumbuh dan berkembang lebih baik lagi (19).

Meskipun demikian, terdapat dua orang responden (100%) yang menyatakan akuntabilitasnya tidak baik, dan kepuasannya berada pada kategori tidak puas. Mereka yang menyatakan akuntabilitas kurang baik adalah yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan kadangkala tidak sesuai dengan jadwal (waktu). Terdapat 48 orang responden (49,5%) yang menyatakan akuntabilitas baik, dan kepuasan pendonor berada pada kategori kurang baik. Mereka yang berpendapat akuntabilitasnya baik karena menilai bahwa pelaksanaan pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah terkadang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan dan meningkatkan kedisiplinan. Untuk mengetahui kepuasan pendonor dapat dilihat

dari prosedur pelayanan yang cepat, tidak berbelit-belit dan menghasilkan kualitas kerja yang memuaskan pendonor. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara prinsip akuntabilitas dengan kepuasan pendonor. Hal ini berkaitan pula dengan hirarki kebutuhan dari Maslow (hierarchy of needs) diantaranya adalah penghargaan dan aktualisasi diri. Kebutuhan akan penghargaan merupakan suatu kebutuhan agar orang lain mau menghargai akan dirinya dan usaha-usaha yang dilakukannya (20).

Hasil penelitian ini selaras dengan pendapat Elysabeth (2009), Lamadjido (2013), Waslyanti (2019) yang menyatakan adanya pengaruh antara variabel *accountability* (akuntabilitas) dengan variabel kepuasan pendonor. *Accountability* (akuntabilitas) merupakan kemampuan UTD dalam mempertanggungjawabkan kebijakan yang dibuat oleh UTD. Lamadjido (2013) mengemukakan bahwa petugas kesehatan yang memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab akan memberikan peluang 20 kali lebih besar untuk menciptakan rasa puas kepada pendonor. Anand (2008) mengatakan bahwa dengan adanya penerapan akuntabilitas dapat membuat instansi lebih berkembang (11, 12, 19).

Fairness merujuk adanya perlakuan yang setara (equal) terhadap semua pihak yang berkepentingan (stakeholders) sesuai dengan kriteria dan distribusi frekuensi yang seharusnya. Penegakan prinsip fairness ini terutama ditujukan terhadap pimpinan dan stakeholder

lainnya. Fairness juga perlu diperluas pada pola hubungan kepada stakeholders lainnya, misalnya pola hubungan antar karyawan. Keseimbangan hak pimpinan dan bawahan harus diperhatikan, sehingga tidak ada kelompok yang dirugikan. Demikian pula halnya dengan hak-hak dari pengguna layanan dalam hal ini pendonor harus ditetapkan secara jelas dengan melibatkan sebanyak mungkin pihak-pihak yang terkait (20).

Hasil penelitian ini selaras dengan pendapat Elysabeth (2009), Lamadjido (2013), Ekawatty (2013) yang menyatakan adanya pengaruh antara variabel fairness (kewajaran) dengan variabel kepuasan pendonor. Fairness (kewajaran) merupakan perlakuan yang adil dan setara yang diberikan kepada pendonor oleh UTD. Lamadjido (2013) menyatakan bahwa pelayanan yang adil terhadap pendonor sesuai dengan aturan yang berlaku maka akan berpeluang tujuh kali lebih besar untuk menciptakan kepuasan kepada pendonor (11, 12, 19).

Kualitas pelayanan adalah efektif dan efisien dengan mengutamakan pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan secara tepat dan tidak berlebihan. Apabila harapan pendonor terpenuhi dengan baik, maka pendonor tersebut akan menunjukkan rasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini mendukung hasil penelitian ini yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pengaruh Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pendonor

di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan (22).

Keterbatasan Penelitian

Ada beberapa kesulitan untuk melakukan pengukuran kepuasan terhadap kualitas pelayanan yaitu responden/pendonor tidak mempunyai pengetahuan tentang standar kualitas pelayanan dan kondisi pandemi saat ini tidak memungkinkan untuk melakukan wawancara langsung sehingga responden berada dalam keadaan tidak bisa mengekspresikan pendapatnya secara obyektif.

Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2020, maka saran yang sebaiknya diberikan yaitu 1) Sebaiknya pihak manajemen UPT melakukan perbaikan untuk meningkatkan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* dan Kualitas Pelayanan yang saat ini sudah cukup baik. 2) Perlunya diadakan evaluasi rutin mengenai pelayanan kesehatan donor darah yang diberikan kepada pendonor. 3) Untuk kotak saran agar dilengkapi dengan alat tulis sehingga memudahkan pendonor dalam memberi masukan kepada pihak di Unit

Pelaksana Teknis Transfusi Darah. 4) Penerapan prinsip 5S (Salam, Sama, Senyum, Sopan dan Santun) harus ditingkatkan agar tercipta suasana nyaman bagi pendonor. 5) Perlunya penambahan tenaga medis serta tenaga non medis. Dan penambahan fasilitas berupa sarana prasara peralatan kesehatan maupun infrastruktur lainnya demi menunjang aktifitas pelayanan kesehatan kepada pendonor di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2020 maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*, transparansi, akuntabilitas, independensi, kewajaran terhadap tingkat Kepuasan Pendonor di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2020. Dan variabel yang paling berpengaruh yaitu independency Terhadap Tingkat Kepuasan Pendonor di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2020.

DAFTAR PUSTAKA

1. Wikrami, Ida Ayu Ganetri Priyadarshini & Astika, Ida Bagus Putra. (2016). Pengaruh Manajemen Laba Pada Harga Eksekusi ESOP Dengan Good Corporate Governance Sebagai Variabel Pemoderasi. E-Jurnal

Akuntansi Universitas Udayana 16 (1), h:416 - 443.

2. Mahadewi, I. A. A., & Putri, I. G. A. M. A. D. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kinerja Pada Rumah Sakit Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 27, 568–593.

- <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i01.p21>
3. Gustaman, A. (2013). Kualitas Pelayanan Pendonoran Darah pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember (Service Quality of blood Transfusion at Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia in Jember Regency). *Universitas Jember (UNEJ)*.
 4. Harsiwi, U. B., & Arini, L. D. D. (2018). Tinjauan Kegiatan Donor Darah Terhadap Kesehatan Di Pmi Karanganyar, Jawa Tengah Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 8(1), 50–56.
 5. Erawati, E., & Syukriadi, S. (2019). Hubungan Hasil Uji Saring Darah Pada Donor Sukarela Dan Pengganti Di Rsud Rokan Hulu. *Sainstek : Jurnal Sains Dan Teknologi*, 11(2), 83. <https://doi.org/10.31958/js.v11i2.1616>
 6. Taliwang, P., Sumbawa, K., & Tahun, B. (2009). Analisis kepuasan pasien rawat jalan pada puskesmas taliwang kabupaten sumbawa barat tahun 2009 (evaluasi terhadap program pelayanan kesehatan gratis). 2009, 1–10.
 7. Kaihatu, T. S. (2006). Good Corporate Governance dan Penerapannya di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8, 1–9.
 8. PP. (2011). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Darah*.
 9. N, C. C. (2016). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Pada Rumah Sakit. *Agora*, 4(2), 394–398.
 10. Samosir, Z. Z. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, 1(1), 28–36.
 11. Elysabeth, Masniar. 2009. Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit dr. Cipto Mangunkusumo di Jakarta. *Tesis*. Medan: Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara
 12. Waslyanti S, Useng Y, Risky S. HUBUNGAN PERANAN GOOD COORPORATE GOVERNANCE DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS OHEO KELURAHAN INOMOIYO KECAMATAN OHEO KABUPATEN KONawe UTARA. *MIRACLE JOURNAL OF PUBLIC HEALTH*. 2019 Dec 21;2(2):220-30.
 13. Abdul Razak Munir. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. 251.
 14. Arniwaty Lamadjido, R., Bahry Noor, N., Anutapura, R., Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, B., Unhas, F., & Manajemen Rumah Sakit, B. (2013). Penerapan Prinsip Good Coorporate Governance Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsu Anutapura Palu Good Coorporate Governance Principles Analysis To Patient Satisfaction in Rsu Anutapura Palu. *Jurnal AKK*, 2(2), 1–9.
 15. Achnes, D. S., & Si, M. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Unit Donor Darah PMI Kota pekanbaru*.
 16. Marniati, 2010. Analisis Penerapan Prinsip Good Corporate Governance (GCG) terhadap Kinerja Karyawan di Bagian Administrasi Umum Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. Tesis Program Studi Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Sumatera Utara. Medan

17. Rolla Surbakti, 2010. Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance (GCG) terhadap Kinerja SDM pada PTPN II (Persero) Tanjung Morawa. Tesis. Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Pascasarjana Universitas Sumatera Utara. Medan.
18. Zaldy. 2011. Penerapan Good Governance pada Rumah Sakit Islam Faisal. UNHAS Pasca. Makassar
19. Lamadjido RA. 2013. Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Anutapura Palu Tahun 2013. UNHAS Pasca. Makassar
20. Mahadewi, I. A. A., & Putri, I. G. A. M. A. D. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kinerja Pada Rumah Sakit Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 27, 568–593. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i01.p21>
21. Makmun, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Permata Hati Makassar Tahun 2016. *Jurnal Bung*, 7(2), 346.
22. PP. (2011). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Darah*.