

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Bab ini merupakan penutup dari penelitian ini. Dalam bab ini dipaparkan hasil penelitian mengenai peningkatan pelayanan publik dan peningkatan akuntabilitas sebagai upaya RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro dalam mempertahankan Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani.

#### **1.1 Simpulan**

Berdasarkan temuan penulis dari hasil kuesioner dan wawancara yang dilakukan dengan beberapa narasumber antara lain Bidang Pengembangan dan Informasi beberapa pasien rawat jalan maupun rawat inap. Maka dapat diambil beberapa simpulan seperti di bawah ini.

Peningkatan pelayanan publik dan peningkatan akuntabilitas RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro dalam mempertahankan Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani yang akuntabel, transparan, dan taat hukum telah dilaksanakan secara optimal. Simpulan tersebut didapatkan dari penilaian pasien/keluarga pasien terhadap pelayanan administrasi rumah sakit, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan sarana penunjang medis dan obat-obatan, kondisi ruang perawatan dan pemeriksaan, pelayanan keluar rumah sakit rata-rata mendapat predikat nilai “baik” dan “sangat baik” dari mayoritas responden. Selain itu penilaian responden terhadap akuntabilitas dan upaya rumah sakit untuk mencegah tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme juga mendapat nilai “baik” dari mayoritas responden. Selain itu hasil survey kepuasan masyarakat yang secara eksternal dilakukan oleh RSUD K.R.M.T.

Wongsonegoro di semua instalasi juga mendapat nilai “sangat baik” dari mayoritas responden dengan nilai rata-rata survey di tahun 2019 92,62%. Hal ini merupakan wujud dari upaya RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro dalam menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dalam upayanya untuk mempertahankan Zona Integritas WBK dan WBBM.

Selain itu dengan adanya laman dan aplikasi yang dimiliki RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro yaitu MyRSWN, <http://ppid.rsud.semarangkota.go.id/> merupakan bentuk hal pemenuhan kepada masyarakat untuk mengetahui informasi birokrasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Selain ini dengan adanya informasi yang secara transparan diunggah di laman tersebut juga menambah akuntabilitas rumah sakit karena masyarakat bisa mengakses informasi yang berisi laporan pertanggung jawaban rumah sakit atas program kerja yang telah dilakukan selama periode tahun tertentu. Di dalam laman dan aplikasi masyarakat juga bisa mengakses informasi jadwal dokter, tarif pelayanan, alur rawat jalan dan rawat inap, ketersediaan tempat tidur, dan juga publikasi publik seperti Laporan Pertanggungjawaban, Laporan Tahunan, Laporan Akuntabilitas, Laporan Pengadaan Barang dan Jasa. Laporan Pengadaan Barang dan Jasa juga telah dimuat dalam Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengendalian Barang/Jasa Pemerintah.

Dari segi fasilitas juga mengalami perkembangan seperti fasilitas pendukung dari adanya program *Smart Hospital*, pembaruan alat – alat medis dengan teknologi terbaru dan terbarukan sesuai dengan kemampuan rumah sakit, rehabilitasi gedung – gedung penunjang perawatan dan pemeriksaan pasien, dan yang terbaru dengan membangun

gedung rawat jalan dengan fasilitas lengkap yang membuat pasien semakin nyaman untuk berobat di rumah sakit pemerintah.

Penegakan aturan disiplin pegawai di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro mengikuti peraturan secara nasional yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. Pegawai juga membuat kontrak kerja di awal tahun sebagai bentuk komitmen untuk mengabdikan dirinya di dalam instansi dan sebagai bentuk integritas pegawai kepada instansi dan masyarakat dalam hal pelayanan publik. Kemudian pegawai yang berprestasi akan mendapat *reward* dalam bentuk uang renumerasi dan namanya akan dipasang di laman rumah sakit sebagai pegawai berprestasi periode bulan tertentu.

Penetapan mekanisme pelaporan dan *whistleblowing system* serta pengaturan dalam penerimaan *sponsor* dan donasi telah dilakukan. Adanya kesadaran pegawai untuk menolak segala bentuk gratifikasi merupakan salah satu upaya rumah sakit untuk terus mempertahankan status Zona Integrasi WBK dan WBBM. Ini membuat birokrasi di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro meminimalisir terciptanya konflik kepentingan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan sehingga pasien akan mendapat pelayanan yang optimal. Penilaian “baik” dan “sangat baik” dari responden mengenai keterbukaan informasi publik, pelayanan pegawai rumah sakit, peningkatan fasilitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan merupakan implikasi dari diterapkannya prinsip – prinsip *Good Corporate Governance* dalam upayanya untuk terus mempertahankan predikat Zona Integritas WBK dan WBBM. Jadi predikat tersebut tidak hanya sekedar penghargaan dan nama tapi merupakan bentuk rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan publik yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan masyarakat menjadi lebih modern, cepat, dan alur yang lebih

singkat tentunya dengan tetap memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penerapannya terhadap penguatan pelayanan publik dan penguatan akuntabilitas benar-benar diterapkan instansi secara berkala sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan kesehatan di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro.

## **1.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah disajikan, penulis merikan saran kepada pihak-pihak yang terkait penelitian. Adapun saran yang diberikan sebagai berikut:

### **1.2.1 Saran Praktis**

Predikat Zona Integritas WBK dan WBBM yang sudah didapatkan oleh RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro harus dimaksimalkan dengan baik agar tercipta pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Kampanye mengenai penolakan atas segala bentuk gratifikasi di lingkungan rumah sakit juga perlu ditambahkan dan digerakkan secara masif seperti dengan pemasangan poster dan baliho. Upaya rumah sakit dalam mempertahankan Zona Integritas WBK dan WBBM dalam hal ini tujuan instansi untuk mendapat predikat WBBM di tahun yang akan datang juga harus digerakkan lebih masif lagi supaya tujuan tersebut dapat dicapai. Fasilitas umum juga perlu ditingkatkan seperti letak toilet yang terlalu jauh dan kurang ramah untuk kaum difabel menjadi pekerjaan rumah bagi rumah sakit untuk ke depan. Kenyamanan tempat ibadah dan fasilitas umum yang lain juga perlu ditingkatkan agar pasien/keluarga pasien merasa nyaman selama berobat di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro.

### **1.2.2 Saran Akademis**

Dalam penelitian ini fokus utama dalam analisis adalah penerapan *Good Corporate Governance* dalam mempertahankan predikat Zona Integritas WBK dan WBB di RSUD

K.R.M.T. Wongsonegoro adalah melalui penguatan pelayanan publik dan penguatan akuntabilitas instansi. Selanjutnya penulis berharap untuk penelitian yang akan datang mengungkap faktor pengungkap lain seperti manajemen pengelolaan sumber daya manusia, manajemen tata laksana rumah sakit, dan penguatan pengawasan.