

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

Sri Ayu Andayani^{1*}, Budi Setiawati², Haerana³

- 1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia
- 2) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia
- 3) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia

Abstract

This study purposed to determine accountability in the provision of health services at the Salewangang District General Hospital in Maros Regency. This study used a qualitative approach with type phenomenology research. Data collection techniques were interview, observation, and documentation. Data analysis techniques used data reduction, data presentation and drawing conclusions, while the validity of the data used source triangulation, techniques and time. The results of this study showed that the accountability of health services in the Salewangang District General Hospital in Maros Regency viewed from four dimensions, namely: legal accountability and honesty were in line with good and responsible, process accountability had not been categorized well because it had not been running, program accountability had been categorized good and responsible, policy accountability was in line with good and responsible could be seen by the absence of complaints by officers regarding the provisions or policies of the Hospital regarding the implementation.

Keywords: *service accountability*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Akuntabilitas dalam pemberian Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang di Kabupaten Maros. Jenis penelitian yang digunakan pendekatan kualitatif dengan tipe fenomenologi. Pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, teknik dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan akuntabilitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang di Kabupaten Maros di lihat dari empat dimensi yaitu : akuntabilitas hukum dan kejujuran sudah sejalan dengan baik dan bertanggungjawab, akuntabilitas proses belum di kategorikan baik karena belum berjalan sebagaimana mestinya, akuntabilitas program sudah di kategorikan baik dan bertanggungjawab, akuntabilitas kebijakan sudah sejalan dengan baik dan bertanggungjawab dapat dilihat dengan tidak adanya keluhan petugas mengenai ketentuan atau kebijakan Rumah Sakit mengenai pelaksanaannya.

Kata Kunci : akuntabilitas pelayanan

* sriayuandayani@gmail.com

PENDAHULUAN

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, karena itu penyelenggaraan 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 mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat.tanggung jawab pemerintah sebagaimana di maksud pada ayat (1) di khususkan pada pelayanan publik.

Levine dalam Agus Dwiyanto (2010) mengatakan bahwa ada tiga konsep yang dapat digunakan dalam menilai kuitas 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 penyelenggar a pelayanan unutm mengukur seberapa

besar kepentingan lembaga yang terkait dengan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Salah satu prinsip utama dalam mewujudkan pemerintahan 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 Learner's Dictionary* (2000), diartikan sebagai *required or expected to give an explanation 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 ditetapkan 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 dan tindakan yang ditetapkan Nisjar dalam (Rakhmat, 2018). Dengan demikian, prinsip akuntabilitas akan timbul secara efektif dalam lingkungan birokrasi yang mengutamakan komitmen sebagai dasar pertanggungjawaban.

Akuntabilitas dapat dimulai oleh orang atau institusi yang berada di luar dirinya. Oleh karena itu, akuntabilitas ini sering disebut sebagai tanggung jawab yang bersifat objektif (*objective responsibility*). Responsibilitas objektif

bersumber kepada adanya pengendalian dari luar yang mendorong aparatur untuk bekerja, sehingga tujuan dapat tercapai secara efisien dan efektif. Selain itu, dikenal konsep tanggungjawab subjektif (*subjective responsibility*) yang bersumber dari sifat subjektif aparatur individu. Tanggungjawab merupakan sifat subjektif aparatur individu.

Mahmudi (2007) mengatakan akuntabilitas adalah sebagai berikut: "Akuntabilitas berarti kewajiban untuk mempertanggungjawabkan apa yang telah dilakukan dan tidak dilakukan oleh seseorang". Di dalam pengertian yang luas, akuntabilitas publik melibatkan lembaga-lembaga publik dan birokrasi untuk mengendalikan berbagai harapan yang berasal dari dalam dan luar organisasinya. Determinan penting yang membentuk sistem akuntabilitas publik yaitu bagaimana pemerintah mampu mengendalikan dan mengontrol berbagai harapan publik. Dengan demikian, akuntabilitas publik memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan birokrasi publik agar dapat mewujudkan harapan-harapan publik.

Schacter (2000) selanjutnya menegaskan bahwa pelaksanaan akuntabilitas pada dasarnya memiliki dua tujuan utama. Pertama, tujuan

politik (*political purpose*) yaitu akuntabilitas merupakan suatu mekanisme untuk meminimalkan penyalahgunaan kekuasaan. Kedua, tujuan operasional (*operational purpose*), yaitu akuntabilitas merupakan mekanisme untuk membantu menjamin pemerintah bertindak secara efektif dan efisien. Terlaksananya prinsip transparansi, maka informasi mengenai penentuan kebijakan publik akan terbuka bagi para stakeholder.

Pengawasan merupakan salah satu kriteria dalam akuntabilitas. Akuntabilitas bermakna pertanggungjawaban dengan menciptakan kondisi saling mengawasi antara seluruh stakeholder. Adapun definisi-definisi dari akuntabilitas sebagai berikut: menurut Rosjidi (2001) akuntabilitas merupakan sebagai perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan atas pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran-sasaran yang ditetapkan, melalui suatu media pertanggungjawaban secara periodik. Menurut Mardiasmo (2009) Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktifitas yang dilakukan. Tjahjanulin (2002) berpandangan akuntabilitas adalah kewajiban bagi

pengelola keuangan daerah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijaksanaan yang ditetapkannya.

Mengingat pentingnya pelayanan publik 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.

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 pelyanan 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 termaksud 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 salewangang 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 lingkungan, meningkatkan kesejahteraan seluruh pegawai rumah sakit.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang di Kabupaten Maros”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan di laksanakan selama bulan Juli s/d Agustus 2019. 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. Tipe penelitian ini adalah tipe fenomenologi di maksudkan untuk memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang di teliti berdasarkan pengalaman yang di alami oleh informan. Untuk pengumpulan sumber data peneliti melakukan pengumpulan Data primer yaitu data yang didapatkan secara langsung dari berbagai sumber data yaitu dari informan yang bersangkutan dengan observasi atau pengamatan serta cara wawancara pada informan. Sedangkan 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. Adapun yang menjadi infoman penelitian ini adalah keepala runagan rawat inap Rumah Sakit salewangang

Maros, sekretaris bagian pengelola kepegawaian, pasien rawat inap dan pasien rawat jalan. Dalam pengumpulan data digunakan terknik obsevasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam menganalisi data yang digunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk pengabsahan peneliti menggunakan cara dalam pengujian keabsahan data atau pengujian kredibilitas data yaitu dengan Tringulasi. data yang digunakan tiga traingulasi yaitu, triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan traingulasi teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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 : Sebelah Utara Kabupaten Pangkep ,Sebelah Timur dengan Kabupaten Bone, Sebelah Selatan dengan Kota Makassar dan Kabupaten Gowa, Sebelah Barat dengan Selat Makassar.

Adapun Nilai-Nilai yang dianut di Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Maros adalah sebagai berikut : 1) Profesionalisme, yaitu tindakan suatu profesi atau orang yang ahli dibidangnya dengan memegang teguh etika profesi dan standar keahlian yang tinggi. 2) Ramah, sikap dan perilaku yang baik dengan berpraduga positif dan selalu berusaha menolong pelanggan dengan tulus. 3) Peduli, berusaha secepatnya 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, memikul 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”

Jenis pelayanan RSUD Salewangang Maros yaitu pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan, Intensive Care Unit (ICU), pelayanan gawat darurat, Pelayanan Bedah Sentral, Pelayanan Obstetrik Neonatal Emergensi Komprehensif (PONEK) dan pelayanan penunjang terdiri dari pelayanan laboratorium, radiologi, Pelayanan rehabilitasi medis, pelayanan farmasi. Pelayanan yang dilakukan oleh RSUD Salewangang Maros terdiri dari Aparatur Sipil Negara (ASN) yaitu 344 orang dan tenaga yang bukan ASN adalah 374 orang. Selain itu total ABK serta RENBUT atau rencana kebutuhan tenaga kerja RSUD Salewangang sejumlah 616 orang. ABK ini adalah analisis beban kerja mengenai gambaran pegawai yang dibutuhkan pada RSUD Salewangang Maros.

RSUD Salewangang kabupaten maros merupakan satu-satunya rumah sakit pemerintah di kabupaten maros yang dibangun pada tahun 1983 dan

mulai di opresionalkan pada bulan agustus 1983 dan termaksud 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 salewangang 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 lingkungan, meningkatkan kesejahteraan seluruh pegawai rumah sakit.

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.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis menggunakan hasil pemikiran

Hopwood dan Tomkins untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang di Kabupaten Maros melalui beberapa dimensi akuntabilitas yang meliputi ; (1). Akuntablitas Hukum Dan Kejujuran, (2). Akuntabilitas Proses, (3). Akuntabilitas Program, (4). Akuntabilitas Kebijakan.

Akuntabilitas Hukum Dan Kejujuran

Akuntabilitas hukum dan kejujuran merupakan akuntabilitas lembaga-lembaga publik untuk berperilaku jujur dalam bekerja dan menaati ketentuan hukum yang berlaku. Akuntabilitas hukum yaitu bagaimana menjalankan organisasi dengan mematuhi peraturan yang di tetapkan dan patuh terhadap, sedangkan akuntabilitas kejujuran berkaitan dengan penghindaran penyalagunaan jabatan (*abuse of power*), korupsi dan kolusi. Akuntabilitas hukum menuntut penegakan hukum (*law exforcemenet*), sedangkan akuntabilitas kejujuran menuntut adanya praktik organisasi yang sehat, tidak terjadi malapraktik dan malaadminstrasi.

Hasil analisis menunjukan bahwa akuntabilitas hukum dan kejujuran pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Maros sudah baik

dan bertanggungjawab karena perawat dan pegawai melaksanakan tugasnya berdasarkan atauran hukum dan SOP yang telah di tetapkan. Hal ini dapat dilihat dengan adanya kesadaran bagi para perawat dan pegawai bahwa mereka terikat dalam organisasi yang memiliki ketentuan dan hukum yang berlaku serta melaksanakan tugas mereka sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan sehingga pelayanannya berjalan dengan efektif dan tepat.

Dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Salewangan Kabupaten Maros menggunakan dua jenis SOP pelayanan yang mana pada bidang pelayanan medik masyarakat utamanya pada bidang pelayanan kegiatan rawat jalan, rawat inap, UGD, IGD Kebidanan, dan penunjang medik menggunakan SOP yang telah ditetapkan untuk pemberian pelayanan medik yang telah ditetapkan RSUD Salewangan dengan dasar hukum sebagai berikut:

1) UU Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan, 2) Peraturan Bupati Maros No 95 Tahun 2016 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja perangkat daerah Rumah Sakit Umum Daerah Salewangan Kabupaten Maros. 3) Keputusan Menteri kesehatan Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 Tentang

Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat, 4) UU NO 44/2019 Rumah Sakit, PMK NO 4/2018 Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.

Ketentuan ini mengatur dan mengikat setiap pegawai, perawat dan tenaga medis untuk menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien berdasarkan prosedur yang ditetapkan dan kebijakan yang diberikan pimpinan sehingga mampu menghasilkan system pelayanan rumah sakit yang maksimal sesuai visi misi dan memenuhi standar kualitas pelayanan dalam mewujudkan kepuasan pasien. Akuntabilitas hukum dan kejujuran mencakup pertanggungjawaban seluruh sumber daya terkait dalam lingkup Rumah Sakit untuk berperilaku jujur dalam bekerja dan mematuhi ketentuan hukum yang berlaku di Rumah Sakit.

Hal yang sama juga mengenai prinsip yang ditanamkan oleh para karyawan dalam melayani pasien agar terhindar dari penyalagunaan jabatan serta mentaati ketentuan hukum yang berlaku. Jadi hasil analisis menunjukkan bahwa bahwa usaha perawat dan tenaga medis agar mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pasien yang di layani menggunakan prinsip yang sejalan dengan motto Rumah Sakit Salewangan Maros yaitu “dengan

budaya sipakatau kami melayani dengan sepenuh hati”.

Akuntabilitas Proses

Akuntabilitas proses ini terkait dengan yang digunakan dalam melaksanakan tugas, apakah Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Maros dalam menjalankan tugasnya sudah cukup baik dalam hal kecukupan akuntabilitas prosedur administrasi. 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.

Hasil analisis dapat kita simpulkan bahwa akuntabilitas proses pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Maros belum sejalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dengan waktu pelayanan yang didapatkan pasien tidak sesuai dengan waktu prosedur pelayanan yang di

tetapkan dalam Rumah Sakit Salewangang Maros.

Berdasarkan beberapa pendapat pasien dapat kita ketahui bahwa kemampuan perawat dan tenaga medis RSUD Salewangang Maros dalam Responsive terhadap setiap keluhan pasien yang di layani. 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.

Hasil analisis menunjukan bahwa bahwa Sikap dan komunikasi yang dimaksud seperti keramahan, kesopanan, dan keadilan petugas rumah sakit Salewangang Maros. 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.

Setiap perawat dan tenaga medis Rumah Sakit wajib menjalankan tugasnya berdasarkan keterangan alur pelayanan Rumah Sakit Salewangang Maros meliputi alur pelayanan bagian loket kasir yaitu waktu pelayanan 5menit/pasien, jaminan pelayanan yaitu waktu pelayanan 5menit/pasien, Laboratorium yaitu waktu pelayanan 5menit/pasien, Apotik yaitu waktu pelayanan 5-15 menit/pasien, ruang rawat inap yaitu waktu pelayanan 3-5 hari.

Akuntabilitas Program

Aluntabilitas program yaitu pertanggungjawaban yang berhubungan dengan program yang hendak dilakukan. Orang yang mempunyai wewenang dalam program wajib bisa menunjukkan jika program yang hendak dibangun dapat berjalan dengan baik atau tidak dan apa saja usaha yang dapat dilakukan supaya program yang akan direncanakan dapat berjalan dengan baik. 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 optimal.

Hasil analisis dapat disimpulkan bahwa bahwa akuntabilitas program pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Maros sudah sejalan dengan baik. Hal ini ditandai dengan lebih banyaknya perawat dan karyawan yang melaksanakan tugasnya berdasarkan program yang ditetapkan. Jadi program-program yang ditetapkan hendaknya merupakan program yang bermutu dan mendukung strategi dan pencapaian visi, misi, dan tujuan organisasi.

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

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.

Respon beberapa pasien Rumah Sakit mengenai program tersebut bahwa terdapat perbedaan karakter yang dilakukan oleh perawat dan tenaga medis dalam memberikan pelayanannya kepada pasien, tapi usaha dengan menanamkan dan membudayakan pelayanan melalui pelaksanaan program-program tersebut dengan tujuan agar pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang baik dan ramah oleh perawatnya. Jadi dalam pembentukan karakter seseorang belum sepenuhnya dapat disatukan baik dalam aturan yang mengikat.

Akuntabilitas Kebijakan

Akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban lembaga publik atas kebijakan-kebijakan yang diambil. Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Maros hendaknya dapat mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak yang akan dihadapi di kemudian yang akan datang. Ciri yang menonjol dari suatu kebijakan bahwa setiap kebijakan mempunyai konsekuensi dan menyentuh masyarakat seluruhnya. Oleh karena itu, kebijakan pada dasarnya adalah pedoman dalam bertindak untuk mencapai tujuan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa akuntabilitas kebijakan pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Maros sudah sejalan dengan baik dan bertanggungjawab. Ini juga dapat dilihat dari adanya kesadaran bagi setiap perawat maupun karyawan bahwa mereka terikat dalam organisasi yang memiliki aturan dan kebijakan sehingga mereka harus melaksanakan tugasnya dengan berdasarkan ketentuan tersebut. Terlihat juga dengan tidak adanya keluhan petugas mengenai ketentuan atau kebijakan Rumah Sakit mengenai pelaksanaannya.

KESIMPULAN

Berikut ini akan diuraikan kesimpulan mengenai Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Pada RSUD Salewangang di Kabupaten Maros. Berikut : 1) Hasil penelitian menunjukkan bahwa Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran pada RSUD Salewangang Maros sudah sejalan dengan baik. Walaupun masih ada keluhan pasien yang merasa pelayanannya bertele-tele tapi namun hal ini tidak berlangsung setiap saat dan pelayanannya juga sudah berdasarkan SOP. 2) Akuntabilitas Proses terkait dengan pemberian pelayanan yang cepat dan Responsive. Dalam hal ini dapat

dikatakan bahwa akuntabilitas proses pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Maros belum sejalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dengan waktu pelayanan yang didapatkan pasien tidak sesuai dengan waktu prosedur pelayanan yang ditetapkan dalam Rumah Sakit Salewangang Maros.

3) Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa akuntabilitas program pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Maros sudah sejalan dengan baik. Hal ini ditandai dengan lebih banyaknya perawat dan karyawan yang melaksanakan tugasnya berdasarkan program yang ditetapkan. 4) Akuntabilitas Kebijakan pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Maros sudah sejalan dengan baik dan bertanggungjawab. Terlihat juga dengan tidak adanya keluhan petugas mengenai ketentuan atau kebijakan Rumah Sakit mengenai pelaksanaannya.

- Sekretariat Good Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional*, Jakarta.
- Mahmudi, 2007. *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. UPP STIM YKPM. Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2002, *Akuntansi Sektor Publik*, Andi, 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.
- Schacter, M. 2000. *When Accountability Fails : A Framework for Diagnosis and Action*. *Institut on Governance*, Canada.
- Tjahjanulin, 2002. *Reinventing Keuangan Daerah: Studi Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah*. *Jurnal Administrasi Negara* Vol II No.02 Maret 202
- Widodo, joko, 2002. *Good Governance*, Surabaya : Insan Cendekia.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Krina P, 2003, *Indikator Dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*,