



ANALISIS PENGARUH *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSU ROYAL PRIMA MEDAN

Aditya Azri Rizki, Chrismis Novalinda Ginting, Ali Napih Nasution

Fakultas Kedokteran, Kedokteran Gigi dan Ilmu Kesehatan,

Universitas Prima Indonesia, Indonesia

Email: dr.adityaazririzki@gmail.com

ABSTRAK

Kata kunci:
*good corporate
governance;*
kepuasan pasien;
organization

Latar Belakang: Penerapan GCG dalam bisnis organisasi merupakan kunci keberhasilan organisasi dan memungkinkan untuk menghasilkan keuntungan jangka panjang dan memberikan layanan yang berkualitas. Di Indonesia, banyak masalah dengan penerapan GCG yang buruk dalam operasi organisasi di masa lalu. Pengaplikasian GCG semakin penting karena tentunya akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dari organisasi kesehatan.

Tujuan: Untuk menganalisa pengaruh kewajaran (fairness) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSU Royal Prima Medan dan Untuk menganalisa pengaruh transparansi (disclosure and transparency) terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSU Royal Prima Medan

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan cross sectional survey. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Populasi pada penelitian ini seluruh pasien di rawat inap RSU Royal Prima Medan pada saat penelitian.

Hasil: Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kewajaran (fairness) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSU Royal Prima Medan, Ada pengaruh transparansi (disclosure and transparency) terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSU Royal Prima Medan. Ada pengaruh akuntabilitas (accountability) terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSU Royal Prima Medan. Ada pengaruh responsibilitas (responsibility) terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSU Royal Prima Medan. Variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan adalah variabel kewajaran (fairness).

Kesimpulan: Dalam analisis penelitian ini terdapat pengaruh Good Corporate Governance terhadap kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan.

Keywords:
*good corporate
governance;*
patient
satisfaction;
organization

ABSTRACT

Background: The implementation of GCG in an organization's business is the key to organizational success and allows it to generate long-term profits and provide quality services. In Indonesia, there have been many problems with poor GCG implementation in the organization's operations in the past. The application of GCG is increasingly important because it will certainly improve the quality of health services from health organizations

Purpose: To analyze the effect of fairness on patient satisfaction in the inpatient room of RSU Royal Prima Medan and to analyze the effect of transparency (disclosure and transparency) on the level of patient satisfaction in the inpatient room of RSU Royal Prima Medan.

Methods: *This study uses a quantitative approach with a cross sectional survey design. Data sources in this study are primary data and secondary data. The population in this study was all patients in the hospitalization of RSUD Royal Prima Medan at the time of the study.*

Results: *This study shows that there is an effect of fairness on patient satisfaction in the inpatient room of RSUD Royal Prima Medan, there is an influence of transparency (disclosure and transparency) on the level of patient satisfaction in the inpatient room of RSUD Royal Prima Medan. There is an effect of accountability on the level of patient satisfaction in the inpatient room of RSUD Royal Prima Medan. There is an influence of responsibility on the level of patient satisfaction in the inpatient room of RSUD Royal Prima Medan. The dominant variable affecting patient satisfaction at RSUD Royal Prima Medan is the variable of fairness.*

Conclusion: *In the analysis of this study, there is an influence of Good Corporate Governance on patient satisfaction at RSUD Royal Prima Medan.*

PENDAHULUAN

Selain pendidikan dan perlindungan hukum, kesehatan merupakan salah satu hak warga negara Indonesia. Bidang kesehatan saat ini menjadi topik yang sangat penting. Hal ini berkaitan dengan dampak perubahan iklim terhadap *globalisasi* saat ini. Perkembangan industri yang ada memiliki dampak negatif terhadap lingkungan. Hingga saat ini, perusahaan-perusahaan di Indonesia terus berkembang (Azizah & Adawia, 2018). Degradasi lingkungan dipengaruhi oleh masa perkembangan industri. Hal ini karena adanya kegiatan industri tidak sesuai dengan pengelolaan dan mitigasi lingkungan yang efisien.

Dewasa ini, berbagai macam penyakit sangat menular dengan mudah dan menginfeksi manusia (Alwi, 2020). Oleh karena itu, masyarakat memerlukan pelayanan kesehatan yang baik untuk memenuhi hak-hak warga negara Indonesia. Pemerintah secara keseluruhan harus berkontribusi dalam penyelesaian masalah sosial melalui pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan masyarakat adalah bagian dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah (Listiyono, 2015). Kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia masih di bawah kualitas pelayanan kesehatan di banyak negara berkembang lainnya (Muhammad Arifki & Ahmad, 2019). Karena selama ini pemerintah berlomba-lomba memperbaiki infrastruktur seperti membangun jalan, jembatan, dan lain sebagainya; namun lupa membangun suprastruktur seperti budaya, pekerjaan, termasuk kesehatan warganya.

Sebagai salah satu penyakit yang menyebabkan infeksi pada saluran nafas, *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) merupakan salah satu penyakit yang disebabkan oleh *coronavirus* varian baru (Sukur et al., 2020). Virus Covid-19 menjadi perhatian dunia, sehingga masyarakat dihimbau untuk tidak menganggap enteng virus ini (Mustopa et al., 2021). *Social Distancing* dirancang untuk mengurangi atau menghentikan penyebaran penyakit. Seiring waktu, pemerintah telah memperkenalkan praktik *new normal* untuk mengurangi dampak krisis ekonomi dan kesehatan (Muhyiddin, 2020).

Sektor pelayanan kesehatan yang paling terkena dampak situasi kritis ini harus siap menyediakan *platform* perawatan kesehatan yang dapat menyesuaikan dengan protokol pencegahan Covid-19 (Sulasmu et al., 2020). Mutu pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara efektif serta efisien yang sesuai dengan keinginan serta keperluan pasien (Pertiwi, 2017). Selain itu, mutu pelayanan kesehatan yang baik juga harus sesuai dengan kebijakan, standar, kesehatan dan bukti ilmiah untuk mencapai hasil yang baik (Astuti, 2017).

Sebagai organisasi pelayanan kesehatan pasca Puskesmas, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang lebih baik (Ekawati & Andriani, 2022). Pelayanan kesehatan yang diberikan pun tidak hanya dinyatakan dalam skala kecil, misalnya di tingkat kecamatan, tetapi juga dalam skala besar, misalnya di lingkungan perkotaan. Mereka yang berobat ke rumah sakit tentu datang dengan memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini karena masyarakat percaya bahwa rumah sakit memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dengan didukung fasilitas, sumberdaya manusia dirumah sakit lebih kompeten dalam menanggulangi masalah kesehatan. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pemberian layanan kesehatan bagi berbagai macam penyakit. Pasien percaya bahwanya rumah sakit yang dapat memberikan layanan medis untuk menyembuhkan dan mengobati rasa sakit mereka. Pasien berharap mendapatkan pelayanan yang cepat, efisien dan efektif.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berintegritas, transparan, akuntabel, dan responsif memerlukan sistem yang dapat mengintegrasikan seluruh komponen tersebut. Contohnya adalah tata kelola perusahaan yang baik / *Good Corporate Governance* (GCG). Penerapan GCG dalam bisnis organisasi merupakan kunci keberhasilan organisasi dan memungkinkan untuk menghasilkan keuntungan jangka panjang dan memberikan layanan yang berkualitas. Di Indonesia, banyak masalah dengan penerapan GCG yang buruk dalam operasi organisasi dimasa lalu (Suryanto & Refianto, 2019).

Menurut sebuah studi oleh McKinsey & Co., diketahui bahwa penerapan GCG di Indonesia berada pada peringkat terendah. Menurut studi pada akhir tahun 2004 oleh CLSA (*Credit Lyonnais Securities Asia*) Indonesia berada pada peringkat 10 atau terburuk di Asia Tenggara dalam hal kinerja GCG, dan *Standard & Poor's* juga menyatakan kinerja GCG di Indonesia tidak bertumbuh. Sebuah survei baru-baru ini dilakukan oleh *Asian Association for Corporate Governance* (ACGA) pada 11 negara Asia. Setidaknya 80% dari standar internasional harus dipenuhi. Menurut hasil survei 2018, Australia adalah negara non-Asia dengan skor tinggi 71%, tetapi jauh dari tingkat internasional 80%. Indonesia saat ini menempati posisi terendah dengan skor 34% (Asian Corporate Association, 2018).

Meski demikian, pengaplikasian GCG semakin penting karena tentunya akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dari organisasi kesehatan. Pada tahun 1999, pemerintah juga membentuk badan nasional yang mengawasi pelaksanaan GCG, yaitu Komite Nasional Kebijakan *Corporate Governance* (KNKCG) (Suryanto & Refianto, 2019).

Selain penggunaan pedoman GCG, ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Salah satunya adalah mutu pelayanan kesehatan yang baik. Pelayanan kesehatan yang baik adalah salah satu kebutuhan utama semua pasien, dan tingkat kepuasan pasien adalah tingkat dimana perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pasien sesuai harapannya (Kurniawati et al., 2015). Dalam konteks ini, rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan untuk membangun citra dan reputasi positif rumah sakit saat pasien berbagi kepuasan dengan orang lain. Rumah sakit tentu mendapat manfaat positif dari akumulasi ini. Pembangunan rumah sakit harus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat, serta sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit, standar profesi, dan standar operasional prosedur.

Rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan harga yang terjangkau untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan berusaha untuk mengevaluasi dan menangkap semua peluang serta meningkatkan daya saingnya. Agar dapat bersaing, RSU Royal Prima Medan harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Pelayanan yang baik bukan berarti hanya cukup pelayanan yang profesional saja, tetapi juga harus ditunjang dengan peralatan dan perlengkapan yang mumpuni serta lingkungan yang ramah bagi pelanggan.

Dalam rangka pengaplikasian prinsip GCG dan peningkatan mutu pelayanan

kesehatan di rumah sakit milik negara, pemerintah telah menetapkan pelayanan public dalam bentuk Badan Layanan Umum. Undang-Undang Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum berdasarkan Bab I, Pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa,

“Badan Layanan Umum, yang selanjutnya disebut BLU (Badan Layanan Umum), adalah instansi di lingkungan Pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan / atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas. Pada pasal kedua disebutkan bahwa BLU bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa dengan memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan berdasarkan prinsip ekonomi dan produktivitas, dan penerapan praktek bisnis yang sehat.”

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005,

“Rumah sakit dapat menjadi BLU apabila rumah sakit tersebut telah memenuhi persyaratan substantif, teknis, dan administratif. Persyaratan substantif terpenuhi apabila instansi pemerintah yang bersangkutan menyelenggarakan layanan umum yang berpengaruh dengan penyediaan barang dan/atau jasa layanan umum dan pengelolaan wilayah/kawasan tertentu untuk tujuan meningkatkan perekonomian masyarakat atau layanan umum dan/atau pengelolaan dana khusus dalam rangka meningkatkan ekonomi dan/atau pelayanan kepada masyarakat. Persyaratan teknis terpenuhi apabila kinerja pelayanan dibidang tugas pokok dan fungsinya layak dikelola dan peningkatan pencapaian melalui BLU sebagaimana direkomendasikan oleh menteri / pimpinan lembaga / kepala SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) sesuai dengan kewenangannya dan kinerja keuangan satuan kerja instansi yang bersangkutan adalah sehat sebagaimana ditunjukkan dalam dokumen usulan penetapan BLU.”

Meski demikian, masih terdapat keluhan yang meluas tentang pelayanan kesehatan di RSUD Royal Prima Medan. Peneliti mengambil unit rawat inap sebagai tempat penelitian disebabkan oleh peneliti mengalami kesulitan dalam mewawancarai pasien rawat jalan yang dikarenakan pasien tidak bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai sehingga dalam survey awal peneliti melakukan wawancara kepada pasien rawat inap yaitu sebanyak 10 orang pasien sebagai responden perihal pelayanan yang diberikan oleh RSUD Royal Prima Medan. Dari hasil wawancara, 60% pasien mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh RSUD Royal Prima Medan, baik itu dari segi fasilitas, layanan yang diberikan oleh petugas kesehatan baik itu dokter maupun perawat, adanya mis-informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan serta belum adanya *one gate system* dalam pelayanan rawat inap.

Oleh karena itu, peneliti memilih RSUD Royal Prima Medan sebagai lokasi penelitian. Selain itu, di rumah sakit ini belum ada kajian internal maupun eksternal tentang kepuasan pelayanan, dan kepuasan pasien juga dikaji dari perspektif prinsip GCG. Berdasarkan informasi diatas, peneliti ingin menguji dan menganalisis pengaruh penerapan prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan. Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisa pengaruh kewajaran (*fairness*) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan, dan (2) menganalisa pengaruh transparansi (*disclosure and transparency*) terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan crosssectional survey (Creswell, 2021). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner yang dikumpulkan dari responden sebagai sumber informasi untuk menganalisis pengaruh antara konsep Good Corporate Governance dengan kepuasan pasien, melalui pendekatan, observasi serta pengumpulan data sekaligus padasuatu saat (Suryanto & Refianto, 2019). Penelitian berlokasi di RSU Royal Prima Medan, dan waktu penelitian Januari 2023–Februari 2023

Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian, seluruh pasien di rawat inap RSU Royal Prima Medan pada saat penelitian dilaksanakan merupakan populasi. Sementara itu, sampel yang merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, diambil dari seluruh populasi selama penelitian berlangsung. Jenis populasi yang akan diteliti adalah infinite population, karena peneliti tidak mengetahui angka pasti jumlah pasien rawat inap di RSU Royal Prima Medan selama penelitian berlangsung.

Karena jumlah pengunjung pusat perbelanjaan tidak dapat diprediksi, maka jumlah populasi yang tidak selalu pasti, maka jumlah sampel yang dibutuhkan akan dipengaruhi oleh maksimum error (i) dan derajat kepercayaan dalam penaksiran jumlah populasi tersebut. Dalam menentukan ukuran sampel ini, penulis menggunakan Rumus Lemeshow. Rumus Lemeshow ini digunakan karena jumlah populasi yang tidak diketahui atau tidak terbatas (infinite population). Adapun rumus Lemeshow adalah sebagai berikut (Lemeshow,1990):

$$n = \frac{Z^2P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

Z² = derajat kemaknaan 95 % ($\alpha = 0.05$) sehingga didapatkan nilai

Z = 1,96 P = proporsi populasi(0.5)

d = Sampling error 10%(0.1)

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(1-0,5)}{(0,1)^2}$$
$$n=96,04$$

Dengan menggunakan rumus Lemeshow diatas, maka nilai sampel (n) yang didapat adalah sebesar 96,04 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Pengisian kuesioner digunakan sebagai teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian. Alat riset tersebut didistribusikan kepada pasien yang sedang menjalani perawatan di RSU Royal Prima Medan. Data yang masuk kemudian diselesaikan dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Lembaran instrument survei sudah pernah dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Variabel Penelitian

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Good Corporate Governance dengan prinsip-prinsipnya yakni kewajaran/ fairness (X1), transparansi/ disclosure and transparency (X2), akuntabilitas/ accountability (X3), serta tanggungjawab/ responsibility (X4) Untuk variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap RSU Royal Prima Medan.

Analisis Data

Analisis Univariat

Analisa univariat merupakan langkah awal analisa setiap variabel dalam suatu penelitian. Menganalisa variabel -variabel yang ada secara deskriptif dengan menghitung distribusi frekuensi dan proporsi untuk mengetahui karakteristik dari subjek penelitian. Hasilnya disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan narasi dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Analisis Bivariat

Setelah data terkumpul kemudian dianalisis menggunakan program SPSS. Analisis normalitas suatu data perlu dilakukan untuk menguji data variabel dependen dan independen untuk menentukan apakah distribusi data normal atau tidak normal. Jika data tersebut normal, maka analisis bivariat yang digunakan untuk menguji korelasi antara dua variabel independen numerik dengan variabel dependen berbentuk numerik adalah uji korelasi Pearson, akan tetapi jika data yang digunakan tidak normal, untuk menguji korelasi antara dua variabel independen numerik dengan variabel dependen berbentuk numerik adalah uji korelasi Spearman antara kesalahan yang digunakan adalah 5%, untuk melihat hasil kemaknaan perhitungan statistik. Berarti jika p value ≤ 0.05 maka hasilnya bermakna yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Uji statistik korelasi Pearson menggunakan bantuan program komputer dengan program SPSS (Soekidjo, 2012). Tabel 3.3. dibawah ini menjelaskan koefisien korelasi masing-masing nilai terhadap keeratan korelasi antara dua variabel.

Tabel 1. Interpretasi Koefisien Korelasi (Sugiyono, 2019)

Koefisien	Kekuatan Korelasi
0.00	Tidak Berkorelasi
0.01-0.09	Berkorelasi namun kurang berarti
0.10-0.29	Berkorelasi lemah
0.30-0.49	Berkorelasi moderat
0.50-0.69	Berkorelasi kuat
0.70-0.89	Berkorelasi sangat kuat
0.90-1.00	Berkorelasi mendekati sempurna

Analisis Multivariat

Data yang dikumpulkan akan dianalisis dengan menggunakan uji statistik regresi linear berganda karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip *good corporate governance* (kewajaran, transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas) terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan.

Pengaruh penerapan prinsip – prinsip *GCG* terhadap kepuasan pasien akan dianalisa dengan menggunakan uji statistik linier berganda. Dalam penggunaan uji statistik linier berganda, ada beberapa tahapan yang harus dipenuhi antara lain data berdistribusi normal, uji koefisien dan uji autokorelasi, uji kelinearan, dan uji determinasi.

Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Salah satu uji yang sering digunakan adalah uji Kolmogorov Smirnov. Penentuan normal atau tidaknya data ditentukan dengan:

- 1) Jika nilai p (signifikansi) $> 0,05$ maka distribusi data normal;
- 2) Jika nilai p (signifikansi) $< 0,05$ maka distribusi data tidak normal.

Uji Koefisien dan Autokorelasi

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh

antara dua variabel atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti pengaruh yang terjadi semakin kuat dan begitu juga sebaliknya. Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah:

0,00–0,199	= sangat rendah
0,20–0,399	= rendah
0,40–0,599	= sedang
0,6–0,799	= kuat
0,8–1,000	= sangat kuat

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada regresi berganda. Uji autokorelasi dilakukan dengan pengujian Durbin Watson (DW) yaitu:

$1,65 < DW < 35$	tidak terjadi autokorelasi
$1,21 < DW < 1,65$ atau $35 < DW < 79$	tidak dapat disimpulkan
$DW < 1,21$ atau $DW > 2,79$	terjadi autokorelasi

Uji Kelinearan (Uji-F)

Uji F menunjukkan apakah semua variabel dependen berpengaruh secara bersama – sama terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji F akan menjawab hipotesis penelitian dimana:

$H_0: b_1 = b_2 = 0$, artinya secara bersama – sama tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel bebas yaitu prinsip-prinsip GCG (kewajaran, transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien unit rawat inap.

$H_a: b_1 \neq b_2 \neq 0$, artinya secara bersama – sama terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas yaitu prinsip-prinsip GCG (kewajaran, transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien unit rawat inap. Adapun kriteria pengambilan keputusan:

H_0 tidak ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 10\%$ H_0 ditolak jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ pada $\alpha = 10\%$

Uji Linier Berganda dan Uji Determinasi

Analisa regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan suatu variabel dependen Y berdasarkan dua atau lebih variabel independen dalam suatu persamaan persamaan linier.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data Univariat

Analisis data univariat pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui distribusi pengaruh *good corporate governance* terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan. Distribusi frekuensi dalam penelitian ini meliputi: umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, kewajaran, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, dan kepuasan pasien.

Distribusi Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan di RSUD Royal Prima Medan

Adapun distribusi umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan di RSUD Royal Prima Medan dapat dilihat pada gambar tabel di bawah ini:

Tabel 2. Distribusi Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan di RSUD Royal Prima Medan

Umur	n	%
< 35 tahun	24	24,0

36-45 tahun	40	40,0
> 45 tahun	36	36,0
Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	47	47,0
Perempuan	53	53,0
Pendidikan	n	%
SMP	17	17,0
SMA	28	28,0
PT	45	45,0
Pekerjaan	n	%
IRT	23	23,0
Wiraswasta	38	38,0
PNS	39	39,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 2 di atas, diketahui bahwa dari 100 responden, responden yang berumur < 35 tahun yaitu sebanyak 24 (24,0%), yang berumur 35-45 tahun yaitu sebanyak 40 (40,0%), dan yang berumur > 45 tahun yaitu sebanyak 36 (36,0%). Responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 47 (47,0%) responden dan yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 53 (53,0%) responden.

Responden yang berpendidikan SMP yaitu sebanyak 17 (17,0%) responden, berpendidikan SMA yaitu sebanyak 28 (28,0%) responden, dan berpendidikan PT yaitu sebanyak 45 (45,0%) responden. Responden yang memiliki pekerjaan sebagai IRT yaitu sebanyak 23 (23,0%) responden, wiraswasta yaitu sebanyak 38 (38,0%) responden, dan PNS yaitu sebanyak 39 (39,0%) responden.

Distribusi Kewajaran (Fairness) di RSUD Royal Prima Medan

Adapun distribusi kewajaran (*fairness*) di RSUD Royal Prima Medan dapat dilihat pada gambar tabel di bawah ini:

Tabel 3. Distribusi Kewajaran (*Fairness*) di RSUD Royal Prima Medan

Kewajaran (<i>Fairness</i>)	n	%
Tidak Baik	40	40,0
Cukup Baik	39	39,0
Sangat Baik	21	21,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 3 di atas, diketahui bahwa dari 100 responden, responden yang menyatakan kewajaran tidak baik yaitu sebanyak 40 (40,0%) responden, kewajaran cukup baik yaitu sebanyak 39 (39,0%) responden, dan kewajaran sangat baik yaitu sebanyak 21 (21,0%) responden.

Distribusi Transparansi (Disclosure and Transparency) di RSUD Royal Prima Medan

Adapun distribusi transparansi (*disclosure and transparency*) di RSUD Royal Prima Medan dapat dilihat pada gambar tabel di bawah ini:

Tabel 4. Distribusi Transparansi (*Disclosure and Transparency*) di RSUD Royal Prima Medan

Transparansi (<i>Disclosure and Transparency</i>)	n	%
Tidak Baik	43	43,0
Cukup Baik	37	37,0
Sangat Baik	20	20,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4 di atas, diketahui bahwa dari 100 responden, responden yang menyatakan transparansi (*disclosure and transparency*) tidak baik yaitu sebanyak 43 (43,0%) responden, transparansi (*disclosure and transparency*) cukup baik yaitu sebanyak

37 (37,0%) responden, dan transparansi (*disclosure and transparency*) sangat baik yaitu sebanyak 20 (20,0%) responden.

Distribusi Akuntabilitas (*Accountability*) di RSUD Royal Prima Medan

Adapun distribusi akuntabilitas (*accountability*) di RSUD Royal Prima Medan dapat dilihat pada gambar tabel di bawah ini:

Tabel 5. Distribusi Akuntabilitas (*Accountability*) di RSUD Royal Prima Medan

Akuntabilitas (<i>Accountability</i>)	n	%
Tidak Baik	49	49,0
Cukup Baik	30	30,0
Sangat Baik	21	21,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 5 di atas, diketahui bahwa dari 100 responden, responden yang menyatakan akuntabilitas (*accountability*) tidak baik yaitu sebanyak 49 (49,0%) responden, akuntabilitas (*accountability*) cukup baik yaitu sebanyak 30 (30,0%) responden, dan akuntabilitas (*accountability*) sangat baik yaitu sebanyak 21 (21,0%) responden.

Distribusi Responsibilitas (*Responsibility*) di RSUD Royal Prima Medan

Adapun distribusi responsibilitas (*responsibility*) di RSUD Royal Prima Medan dapat dilihat pada gambar tabel di bawah ini:

Tabel 6. Distribusi Responsibilitas (*Responsibility*) di RSUD Royal Prima Medan

Responsibilitas (<i>Responsibility</i>)	n	%
Tidak Baik	44	44,0
Cukup Baik	38	38,0
Sangat Baik	18	18,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 6 di atas, diketahui bahwa dari 100 responden, responden yang menyatakan responsibilitas (*responsibility*) tidak baik yaitu sebanyak 44 (44,0%) responden, responsibilitas (*responsibility*) cukup baik yaitu sebanyak 38 (38,0%) responden, dan responsibilitas (*responsibility*) sangat baik yaitu sebanyak 18 (18,0%) responden.

Distribusi Kepuasan Pasien di RSUD Royal Prima Medan

Adapun distribusi kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan dapat dilihat pada gambar tabel di bawah ini:

Tabel 7. Distribusi Kepuasan Pasien di RSUD Royal Prima Medan

Kepuasan Pasien	n	%
Tidak Baik	38	38,0
Cukup Baik	31	31,0
Sangat Baik	31	31,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 7 di atas, diketahui bahwa dari 100 responden, responden yang memiliki kepuasan tidak baik yaitu sebanyak 38 (38,0%) responden, memiliki kepuasan cukup baik yaitu sebanyak 31 (31,0%) responden, dan memiliki kepuasan sangat baik yaitu sebanyak 31 (31,0%) responden.

Analisis Data Bivariat

Pengaruh Kewajaran (Fairness) Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima Medan

Untuk melihat pengaruh kewajaran (*fairness*) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 8. Pengaruh Kewajaran (*Fairness*) Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima Medan

Kewajaran (<i>Fairness</i>)	Kepuasan Pasien						Total		p value
	Tidak Baik		Cukup Baik		Sangat Baik		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Tidak Baik	35	35,0	2	2,0	3	3,0	40	40,0	0,000
Cukup Baik	3	3,0	28	28,0	8	8,0	39	39,0	
Sangat Baik	0	0	1	1,0	20	20,0	21	21,0	
Total	38	38,0	31	31,0	31	31,0	100	100	

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti, responden yang menyatakan bahwa kewajaran (*fairness*) tidak baik yaitu sebanyak 40 (40,0%) responden. Ada sebanyak 35 (35,0%) responden yang menyatakan bahwa kewajaran (*fairness*) tidak baik dan kepuasan pasien tidak baik, sebanyak 2 (2,0%) responden yang menyatakan bahwa kewajaran (*fairness*) tidak baik dan kepuasan pasien cukup baik, dan sebanyak 3 (3,0%) responden yang menyatakan bahwa kewajaran (*fairness*) tidak baik dan kepuasan pasien sangat baik.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai p *significancy* yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kewajaran (*fairness*) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan.

Pengaruh Transparansi (Transparency) Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima Medan

Untuk melihat pengaruh transparansi (*transparency*) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 9. Pengaruh Transparansi (Transparency) Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima Medan

Transparansi (<i>Transparency</i>)	Kepuasan Pasien						Total		p value
	Tidak Baik		Cukup Baik		Sangat Baik		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Tidak Baik	36	36,0	1	1,0	6	6,0	43	43,0	0,000
Cukup Baik	2	3,0	28	28,0	7	7,0	37	37,0	
Sangat Baik	0	0	2	2,0	18	18,0	20	20,0	
Total	38	38,0	31	31,0	31	31,0	100	100	

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti, responden yang menyatakan bahwa transparansi (*transparency*) tidak baik yaitu sebanyak 43 (43,0%) responden. Ada sebanyak 36 (36,0%) responden yang menyatakan bahwa transparansi (*transparency*) tidak baik dan kepuasan pasien tidak baik, sebanyak 1 (1,0%) responden yang menyatakan bahwa transparansi (*transparency*) tidak baik dan kepuasan pasien cukup baik, dan sebanyak 6 (6,0%) responden yang menyatakan bahwa transparansi (*transparency*) tidak baik dan kepuasan pasien sangat baik.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai p *significancy* yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh transparansi (*transparency*) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan.

Pengaruh Akuntabilitas (Accountability) Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima Medan

Untuk melihat pengaruh akuntabilitas (*accountability*) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 10. Pengaruh Akuntabilitas (*Accountability*) Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima Medan

Transparansi (<i>Transparency</i>)	Kepuasan Pasien								p value
	Tidak Baik		Cukup Baik		Sangat Baik		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Tidak Baik	36	36,0	1	1,0	6	6,0	43	43,0	0,000
Cukup Baik	2	320	28	28,0	7	7,0	37	37,0	
Sangat Baik	0	0	2	2,0	18	18,0	20	20,0	
Total	38	38,0	31	31,0	31	31,0	100	100	

Berdasarkan tabel 10 diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti, responden yang menyatakan bahwa transparansi (*transparency*) tidak baik yaitu sebanyak 43 (43,0%) responden. Ada sebanyak 36 (36,0%) responden yang menyatakan bahwa transparansi (*transparency*) tidak baik dan kepuasan pasien tidak baik, sebanyak 1 (1,0%) responden yang menyatakan bahwa transparansi (*transparency*) tidak baik dan kepuasan pasien cukup baik, dan sebanyak 6 (6,0%) responden yang menyatakan bahwa transparansi (*transparency*) tidak baik dan kepuasan pasien sangat baik.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai p *significancy* yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh transparansi (*transparency*) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan.

Pengaruh Akuntabilitas (*Accountability*) Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima Medan

Untuk melihat pengaruh akuntabilitas (*accountability*) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 11. Pengaruh Akuntabilitas (*Accountability*) Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima Medan

Transparansi (<i>Disclosure and Transparency</i>)	Kepuasan Pasien								p value
	Tidak Baik		Cukup Baik		Sangat Baik		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Tidak Baik	37	37,0	5	5,0	7	7,0	49	49,0	0,000
Cukup Baik	1	1,0	26	26,0	3	3,0	30	39,0	
Sangat Baik	0	0	0	0	21	21,0	21	21,0	
Total	38	38,0	31	31,0	31	31,0	100	100	

Berdasarkan tabel 11 diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti, responden yang menyatakan bahwa akuntabilitas (*accountability*) tidak baik yaitu sebanyak 49 (49,0%) responden. Ada sebanyak 37 (37,0%) responden yang menyatakan bahwa akuntabilitas (*accountability*) tidak baik dan kepuasan pasien tidak baik, sebanyak 5 (5,0%) responden yang menyatakan bahwa akuntabilitas (*accountability*) tidak baik dan kepuasan pasien cukup baik, dan sebanyak 7 (7,0%) responden yang menyatakan bahwa akuntabilitas (*accountability*) tidak baik dan kepuasan pasien sangat baik.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai p *significancy* yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh akuntabilitas (*accountability*) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan.

Pengaruh Responsibilitas (*Responsibility*) Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima Medan

Untuk melihat pengaruh tanggung jawab (*responsibility*) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 12. Pengaruh Tanggung Jawab (*Responsibility*) Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima Medan

Tanggung Jawab (<i>Responsibility</i>)	Kepuasan Pasien						p value		
	Tidak Baik		Cukup Baik		Sangat Baik			Total	
	n	%	n	%	n	%		n	%
Tidak Baik	36	36,0	2	2,0	6	6,0	44	44,0	0,000
Cukup Baik	2	2,0	27	27,0	9	9,0	38	38,0	
Sangat Baik	0	0	2	2,0	16	16,0	18	18,0	
Total	38	38,0	31	31,0	31	31,0	100	100	

Berdasarkan tabel 12 diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti, responden yang menyatakan bahwa tanggung jawab (*responsibility*) tidak baik yaitu sebanyak 40 (40,0%) responden. Ada sebanyak 35 (35,0%) responden yang menyatakan bahwa tanggung jawab (*responsibility*) tidak baik dan kepuasan pasien tidak baik, sebanyak 2 (2,0%) responden yang menyatakan bahwa tanggung jawab (*responsibility*) tidak baik dan kepuasan pasien cukup baik, dan sebanyak 3 (3,0%) responden yang menyatakan bahwa tanggung jawab (*responsibility*) tidak baik dan kepuasan pasien sangat baik.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai p *significancy* yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh tanggung jawab (*responsibility*) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan.

Analisis Multivariat

Uji multivariat bertujuan untuk mengetahui variabel mana yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan. Syarat untuk menyeleksi menjadi kandidat dalam uji regresi linier adalah p value $< 0,25$.

Tabel 13. Seleksi Variabel yang Menjadi Kandidat Model dalam Uji Regresi Linier Berganda Berdasarkan Analisis Bivariat

Variabel	p value	Keterangan
Kewajaran (<i>fairness</i>)	0,000	Kandidat
Transparansi (<i>transparency</i>)	0,000	Kandidat
Akuntabilitas (<i>accountability</i>)	0,000	Kandidat
Tanggung jawab (<i>responsibility</i>)	0,000	Kandidat

Berdasarkan tabel 13 di atas dapat diketahui bahwa semua variabel yakni empat variabel menjadi kandidat model dalam uji regresi linier dimana p value $< 0,25$. Hasil analisis regresi linier dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14. Hasil Tahap Pertama Analisis Regresi Linier

Variabel	B	t	p value
Kewajaran (<i>fairness</i>)	0,438	3,510	0,001
Transparansi (<i>transparency</i>)	0,192	1,716	0,089
Akuntabilitas (<i>accountability</i>)	0,289	3,040	0,003
Tanggung jawab (<i>responsibility</i>)	0,097	0,772	0,442

Tabel 15. Hasil Tahap Kedua Analisis Regresi Linier

Variabel	B	t	p value
Kewajaran (<i>fairness</i>)	0,496	4,998	0,000
Transparansi (<i>transparency</i>)	0,239	2,565	0,012
Akuntabilitas (<i>accountability</i>)	0,268	2,948	0,004

Tabel 16. Hasil Tahap Akhir Analisis Regresi Linier

Variabel	B	t	p value
Kewajaran (<i>fairness</i>)	0,610	6,686	0,000
Akuntabilitas (<i>accountability</i>)	0,350	3,996	0,000

Berdasarkan tabel 16 di atas dapat dilihat bahwa analisis regresi linier tahap terakhir menghasilkan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan, yaitu variabel Kewajaran (*fairness*) dengan p value 0,000, t = 6,686 yang artinya variabel Kewajaran (*fairness*) memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan.

Pembahasan

Pengaruh Kewajaran (*Fairness*) Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima Medan

Sistem yang mengarahkan dan mengendalikan rumah sakit untuk mencapai keseimbangan antara kekuatan kewenangan yang diperlukan oleh rumah sakit, untuk menjamin kelangsungan eksistensinya dan pertanggung jawaban kepada pasiensi. Hal ini berkaitan dengan peraturan kewenangan pemilik, direktur, manajer, pasien, dan sebagainya. Hal tersebut dikarenakan GCG khususnya kewajaran diyakini sebagai sebuah sistem yang diperlukan dalam memperbaiki masalah-masalah organisasi serta dalam rangka meningkatkan nilai rumah sakit.

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti, responden yang menyatakan bahwa kewajaran (*fairness*) tidak baik yaitu sebanyak 40 (40,0%) responden. Ada sebanyak 35 (35,0%) responden yang menyatakan bahwa kewajaran (*fairness*) tidak baik dan kepuasan pasien tidak baik, sebanyak 2 (2,0%) responden yang menyatakan bahwa kewajaran (*fairness*) tidak baik dan kepuasan pasien cukup baik, dan sebanyak 3 (3,0%) responden yang menyatakan bahwa kewajaran (*fairness*) tidak baik dan kepuasan pasien sangat baik.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai p *significancy* yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kewajaran (*fairness*) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan.

Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Royal Prima menunjukkan bahwa pelaksanaan *Good Corporate Governance* pada aspek kewajaran dimana pihak rumah sakit harus dapat menjalankan perlakuan yang adil dan setara didalam memenuhi hak-hak pasien yang timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku. Tutur kata petugas administrasi dalam memberikan penjelasan kepada pasien mengenai prosedur pendaftaran dirumah sakit cukup baik meskipun ada beberapa petugas yang terkesan acuh kepada pasien. Respon perawat ruangan dalam memberikan bantuan kepada pasien juga dinilai cukup baik.

Prinsip kewajaran tersebut merupakan suatu alat untuk membantu rumah sakit dalam mengendalikan operasional rumah sakit dalam mendukung tercapainya tujuan rumah sakit. Dengan diterapkannya *Good Corporate Governance* pada rumah sakit yang sesuai dengan kondisi rumah sakit, pimpinan, selaku pengambilan keputusan dalam rumah sakit, diharapkan dapat memperoleh informasi yang cepat, tepat, dan dapat dipercaya agar keputusan yang diambil dapat memenuhi tujuan yang telah direncanakan dan ditetapkan sebelumnya dan melalui komitmen tersebut dapat menciptakan kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kewajaran dalam pasien melihat bahwa rumah sakit dalam menjalankan manajemen pelayanan sudah menerapkan pembagian tugas sesuai dengan profesi dan keahliannya masing-masing tanpa ada diskriminasi dan hal ini tentunya ada standar yang harus di pedomani tentang tupoksi dalam kelembagaan, dengan demikian semua dapat berperan secara adil dan berfungsi. Sistem pembagian tugas yang

tidak adil tentunya akan berdampak pada kualitas pelayanan dan citra rumah sakit akan buruk dimata masyarakat. Pelaksanaan tugas yang dijalankan harus mendapat evaluasi secara berkala hasil kerja untuk membutuhkan keberhasilan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya serta tanggungjawabnya.

Hasil pelaksanaan kewajaran dalam peran dan tanggung jawab kepala bagian sudah sesuai dengan kebutuhan dan memiliki tugas dan fungsi yang berbeda. Kinerja mereka tetap dilakukan evaluasi sebagai promosi jabatan berikutnya, Menurut Kabag SDM pemberian *reward* sudah dilaksanakan di RSUD Royal Prima secara adil dan disesuaikan dengan standar yang telah ditetapkan.

Rumah sakit memberikan kesempatan bagi seluruh pasien untuk memberikan saran dan pendapatnya untuk memajukan rumah sakit. Kemudian rumah sakit juga memperlakukan seluruh pasien secara adil tidak memandang adanya perbedaan. Rumah sakit juga menyediakan *handling complain* untuk melayani komplain dari pasien dan pada hari itu juga komplain tersebut harus segera di tindak lanjuti. Menerapkan prinsip kewajaran dalam organisasi akan mempengaruhi kinerja organisasi, dimana pasien merasa dihargai jika diperlakukan dengan wajar sesuai dan seadil-adilnya oleh pihak pemberi jasa pelayanan.

RSU Royal Prima dalam memberikan pelayanan kesehatan sudah sesuai dengan prinsip kewajaran sesuai dengan standar yang berlaku, dan dilayani oleh tenaga kesehatan sesuai dengan profesinya masing-masing. Rumah sakit memberikan kesempatan kepada seluruh pasien untuk menyampaikan pendapat dan memberi saran. Perlakuan terhadap pasien yang melakukan kesalahan juga diperlakukan secara adil dan tidak adanya saling menjatuhkan satu sama lain.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisah (2019) yang menemukan bahwa kewajaran dengan kinerja pasien non medis RSI Siti Khadijah Palembang ini dapat disebabkan karena jika penerapan kewajaran atau keadilan di rumah sakit seperti selalu diperlakukan adil, tidak membedakan saat terdapat promosi jabatan antar pasien yang setara, penilaian kinerja yang tidak subjektif, dan unsur- unsur kewajaran dalam *Good Corporate Governance* lainnya telah baik, maka pasien akan menjadi lebih semangat dan termotivasi untuk bekerja dengan baik karena merasa diperlakukan adil serta memiliki hak dan tanggung jawab yang sesuai sehingga kinerja pasien bisa menjadi lebih baik.

Peneliti berasumsi bahwa rumah sakit harus memiliki layanan *handling complain* untuk menerima saran dan kritik serta komplain dari *customer*. *Fairness* juga diartikan sebagai perlakuan yang adil dan setara dalam memenuhi hak-hak penerima jasa.

Pengaruh Transparansi (*Transparency*) Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima Medan

Transparansi merupakan penyampaian informasi dan keterbukaan Adanya transparansi dalam sebuah rumah sakit berdampak positif bagi rumah sakit karena dapat mengantisipasi terjadinya kemungkinan pasien tidak memperoleh informasi yang ada.

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti, responden yang menyatakan bahwa transparansi (*transparency*) tidak baik yaitu sebanyak 43 (43,0%) responden. Ada sebanyak 36 (36,0%) responden yang menyatakan bahwa transparansi (*transparency*) tidak baik dan kepuasan pasien tidak baik, sebanyak 1 (1,0%) responden yang menyatakan bahwa transparansi (*transparency*) tidak baik dan kepuasan pasien cukup baik, dan sebanyak 6 (6,0%) responden yang menyatakan bahwa transparansi (*transparency*) tidak baik dan kepuasan pasien sangat baik.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai p *significancy* yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh

transparansi (*transparency*) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inapRSU Royal Prima Medan.

Hasil penelitian yang dilakukan di RSU Royal Prima mengenai implementasi GCG pada aspek transparansi yaitu ditemukan bahwa dalam pelaksanaannya aspek transparansi sudah berjalan baik namun ada hal-hal tertentu yang bersifat privasi rumah sakit, sehingga tidak semua hal dilakukan dengan transparan dan hanya pada bagian tertentu dan orang tertentu yang dapat mengetahuinya misalnya penyakit pasien. Petugas tidak transparan kepada pasien namun lebih kepada keluarga pasien dengan beberapa pertimbangan

Pengambilan keputusan untuk tindakan medis dilakukan melalui koordinasi dengan anggota keluarga atau pendamping pasien dan itu telah dituliskan suatu keputusan, ketatalaksanaan secara efisien dan efektif sesuai kebutuhan yang diharapkan dapat mendukung kelancaran dalam pelayanan kesehatan masyarakat dan pengembangan rumah sakit, penyempurnaan ketatalaksanaan secara menyeluruh terutama yang menyangkut mekanisme dan tata kerja organisasi, serta prosedur pelayanan umum. Peningkatan kualitas dan profesionalisme rumah sakit serta moralitas dapat menunjukkan identitasnya sebagai pengayom dan pelayan kesehatan masyarakat. Rumah sakit juga sebisa mungkin penyebaran informasi dilakukan dengan target tepat waktu dan efisien.

Hasil penelitian juga menemukan bahwa manajemen bertanggungjawab atas laporan kesehatan pasien. Transparansi dapat mewujudkan tata kelola yang baik maka harus dapat memberikan informasi secara terbuka dan secara keseluruhan kepada pasien. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa transparansi informasi secara keseluruhan sudah dilakukan namun ada beberapa informasi yang tidak layak untuk dikonsumsi publik. Pemberian informasi secara terbuka juga harus dapat disampaikan secara jelas, agar dapat dipahami oleh seluruh staf dan pasien, serta masyarakat pengguna, pengelolaan informasi yang baik merupakan wujud dalam upaya pengembangan manajemen organisasi yang baik dan bijaksana dalam suatu organisasi. Untuk menghindari kesalahan dalam penerimaan informasi dan asumsi maka setiap informasi yang akan disampaikan harus dapat dikelola dengan baik dan benar agar pesan informasi mudah dipahami.

Berdasarkan hasil penelitian pada aspek transparansi dalam peran, tugas dan tanggung jawab diatas dapat dilihat bahwa direktur sangat terbuka melakukan perannya sebagai direktur, memberikan pengawasan, evaluasi kinerja dan memberikan bimbingan terhadap manajerial dalam pelaksanaan tata kelola yang baik agar organisasi rumah sakit dapat berjalan dengan maksimal. Transparansi dalam tugas dan tanggung jawab pada masing-masing petugas sudah dijalankan dengan baik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Transparansi dalam menjalankan aktifitas dalam pengelolaan tata kelola yang baik harus didasarkan pada komitmen bersama. Komponen transparansi harus dapat dilaksanakan dengan baik dan komprehensif dimana pimpinan memberikan pengawasan, arahan, bimbingan dan motivasi dilakukan secara terbuka dan sebenarnya. Organisasi yang sudah dapat berkomitmen dalam menjalankan transparansi dengan baik mendorong pelaksanaan prinsip tata kelola yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian diatas berkaitan dengan transparansi dalam hal kondisi keuangan dan pengambilan keputusan dapat diketahui bahwa transparansi masih dilakukan tertutup dan hanya orang-orang tertentu yang dapat mengetahui kondisi pasien.

Prinsip transparansi berkaitan dengan kualitas informasi yang disajikan oleh rumah sakit. Kualitas informasi yang disajikan akan sangat memengaruhi kepercayaan pasien kepada manajemen rumah sakit. Aspek transparansi lebih mengarah pada kejelasan mekanisme formulasi dan implementasi kebijakan, program dan proyek yang dibuat dan dilaksanakan oleh rumah sakit. Segala kebijakan dan implementasi kebijakan baik di tingkat pimpinan maupun ke bawah selalu dilaksanakan secara transparan dan diketahui oleh pihak internal rumah sakit. Kaitannya dengan tata kelola rumah sakit, transparansi berarti kesediaan rumah sakit untuk senantiasa memberikan informasi faktual mengenai berbagai hal yang berkenaan dengan proses tata kelola rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Supriatini, dkk (2019) yang menemukan bahwa semua asas dan aturan yang berkaitan dengan pemenuhan aturan tentang manajemen rumah sakit telah diatur dengan sangat jelas dalam tata kelola rumah sakit khususnya mengenai transparansi rumah sakit sebagai pedoman tata kelola rumah sakit yang baik serta sebagai bentuk implementasi dalam meningkatkan dan memberikan pelayanan kesehatan untuk mencapai tujuan kesehatan nasional (59).

Peneliti berasumsi bahwa transparansi merupakan upaya rumah sakit dalam penyediaan segala informasi tindakan dan kebijakan yang memadai, akurat, dan tepat waktu kepada masyarakat, pasien, menciptakan kepercayaan timbal balik antara organisasi dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

Pengaruh Akuntabilitas (*Accountability*) Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima Medan

Prinsip akuntabilitas menyatakan bahwa kerangka pengelolaan rumah sakit harus memastikan pedoman strategis suatu rumah sakit, pengawasan efektif atas pengelolaan pasien, pertanggungjawaban kepada rumah sakit dan para pasien. Prinsip ini berimplikasi pada kewajiban hukum para manajemen, yakni diisyaratkan untuk menjalin hubungan yang berbasiskan kepercayaan dengan pasien dan rumah sakit.

Berdasarkan tabel 10 diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti, responden yang menyatakan bahwa akuntabilitas (*accountability*) tidak baik yaitu sebanyak 49 (49,0%) responden. Ada sebanyak 37 (37,0%) responden yang menyatakan bahwa akuntabilitas (*accountability*) tidak baik dan kepuasan pasien tidak baik, sebanyak 5 (5,0%) responden yang menyatakan bahwa akuntabilitas (*accountability*) tidak baik dan kepuasan pasien cukup baik, dan sebanyak 7 (7,0%) responden yang menyatakan bahwa akuntabilitas (*accountability*) tidak baik dan kepuasan pasien sangat baik.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai p *significancy* yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh akuntabilitas (*accountability*) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan.

Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Royal Prima menunjukkan bahwa pelaksanaan *Good Corporate Governance* pada aspek akuntabilitas yaitu kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban organisasi sehingga pengelolaan organisasi terlaksana secara efektif dan efisien.

Hasil penelitian dalam akuntabilitas hukum dan pelayanan kesehatan dapat dilihat bahwa dalam pelaksanaan akuntabilitas hukum sudah dijalankan dengan baik, karena organisasi pelayanan jasa kesehatan sangat berkomitmen harus benar-benar dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pasien. Pemberian pelayanan disesuaikan dengan keahlian profesi kesehatan yang telah disesuaikan dengan kebutuhan serta didukung dengan kelengkapan sarana kesehatan yang dapat mempercepat proses penyembuhan pasien. Pelaksanaan akuntabilitas hukum merupakan aspek yang harus dijalankan dengan baik, bertindak sesuai dengan kebijakan dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Profesi kesehatan tetap harus menjunjung tinggi kode etik profesi kesehatan masing-masing.

Hasil penelitian yang berkaitan dengan pelaksanaan akuntabilitas financial, dijalankan dengan baik dan benar sesuai dengan standar, serta peraturan kementerian. Sistem pelaporan finansial merupakan bukti otentik yang harus dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini bertujuan untuk dapat mewujudkan peningkatan pendapatan dan efisien biaya. Pelaksanaan akuntabilitas bidang SDM sudah terlaksana secara keseluruhan mengingat harus menyesuaikan dengan kondisi anggaran yang

ditetapkan, namun komite medik dan kepala keperawatan menyatakan bahwa untuk gaji belum seluruhnya disesuaikan dengan UMK ketenagakerjaan yang berlaku.

RSU Royal Prima dalam menjalankan akuntabilitas sudah sesuai dengan pelayanan kebutuhan dasar dan standar pelayanan yang harus di berikan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Semua organ yang ada dalam organisasi RSU Royal Prima sudah menerapkan akuntabilitas. Perbaikan pelayanan kesehatan pada umumnya adalah suatu investasi sumber daya manusia untuk mewujudkan tata kelola yang baik. Hal ini mengharuskan RSU Royal Prima dapat menumbuhkan kapasitas pelayanan kesehatan yang lebih produktif sehingga memberikan kepuasan bagi pengguna jasa kesehatan. Akuntabilitas merupakan prinsip yang siap menjamin setiap penyelenggaraan rumah sakit dapat di pertanggungjawabkan secara terbuka oleh pelaku kepada pihak yang terkena dampak penerapan kebijakan yang dilaksanakannya.

Untuk dapat menunjang kualitas pelayanan kesehatan RSU Royal Prima sudah menjalankan kode etik masing-masing profesi sehingga ini sebagai bukti salah satu rumah sakit telah menjalankan akuntabilitas secara hukum, perundang-undangan dan standar tenaga kesehatan yang sudah disesuaikan dengan kebutuhan yang ada. Laporan kinerja yang dilakukan RSU Royal Prima sudah mengikuti beberapa prinsip dalam penulisan laporan yaitu laporan harus disusun secara jujur, objektif, akurat dan transparan, disamping itu perlu diperhatikan lingkup pertanggungjawaban, hal-hal yang dilaporkan harus proporsional sesuai dengan lingkup kewenangan dan tanggungjawab masing-masing dan memuat kegagalan maupun keberhasilan.

RSU Royal Prima dalam akuntabilitasnya dapat dilihat pada struktur organisasi telah memiliki bagian-bagian dari struktur organisasi yang jelas serta pembagian tugas dan fungsi yang memudahkan kegiatan operasional rumah sakit dalam pelayanan kesehatan. Akuntabilitas sendiri merupakan kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban organisasi sehingga pengelolaan rumah sakit terlaksana secara efektif. Setiap bagian telah melaksanakan tugasnya dengan baik karena koordinasi yang baik pula.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Malahayati dan Dedy (2020) yang menemukan bahwa berdasarkan analisis domain, penelitian mengidentifikasi beberapa masalah yang menjadi penyebab yaitu infrastruktur yang kurang baik, komitmen sumber daya manusia (SDM), standar prosedur operasional (SPO) yang belum diterapkan, kejelasan tugas pokok dan fungsi, serta supervisi yang belum efektif, pengawasan dari pihak manajemen yang tidak dijalankan serta sistem eksternal sebagai penyebab belum optimalnya sistem informasi manajemen rumah sakit (60).

Peneliti berasumsi bahwa dalam aspek akuntabilitas, sebaiknya setiap pimpinan dapat melibatkan para kepala bagian untuk berdiskusi dan mendengarkan saran dan pendapatnya masing-masing. Hal ini dapat digunakan sebagai *tools* penilaian kinerja yang berorientasi pada penilaian kinerja internal, terutama dalam hal kejelasan proses kerja di lingkungan organisasi termasuk unit kerja yang bertanggungjawab. Tercapainya kelancaran kegiatan operasional dan terwujudnya koordinasi, fasilitasi dan pengendalian yang meminimalkan tumpang tindih proses kegiatan di lingkungan subbagian organisasi yang bersangkutan. SOP berbeda dengan pengendalian program, dimana pengendalian program lebih diorientasikan pada penilaian, pelaksanaan dan pencapaian hasil dari kegiatan yang lebih diorientasikan pada penilaian pelaksanaan dan pencapaian *outcome* dari kegiatan.

Pengaruh Responsibilitas (*Responsibility*) Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSU Royal Prima Medan

Prinsip responsibilitas mencakup hal-hal yang terkait dengan pemenuhan kewajiban sosial rumah sakit sebagai bagian dari masyarakat. Rumah sakit dalam memenuhi pertanggungjawaban kepada para pasien dan *pasiens* harus sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku dalam pengelolaan rumah sakit tersebut. Secara singkat, rumah sakit harus

menjunjung tinggi supremasi hukum (*rule of law*), antara lain harus mengikuti peraturan perpajakan, peraturan ketenagakerjaan dan keselamatan kerja, peraturan kesehatan, peraturan lingkungan hidup, peraturan perlindungan konsumen, dan larangan praktik monopoli serta persaingan usaha tidak sehat.

Berdasarkan tabel 11 diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti, responden yang menyatakan bahwa tanggungjawab (*responsibility*) tidak baik yaitu sebanyak 40 (40,0%) responden. Ada sebanyak 35 (31,5%) responden yang menyatakan bahwa tanggungjawab (*responsibility*) tidak baik dan kepuasan pasien tidak baik, sebanyak 2 (2,0%) responden yang menyatakan bahwa tanggungjawab (*responsibility*) tidak baik dan kepuasan pasien cukup baik, dan sebanyak 3 (3,0%) responden yang menyatakan bahwa tanggungjawab (*responsibility*) tidak baik dan kepuasan pasien sangat baik.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai p *significancy* yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh tanggungjawab (*responsibility*) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan.

Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Royal Prima diketahui bahwa pelaksanaan *Good Corporate Governance* pada aspek tanggungjawab menemukan bahwa direktur menyatakan bahwa setiap pasien mempunyai hak untuk memperoleh perlindungan keselamatan dan kesehatan kerja, moral dan kesusilaan, dan perlakuan yang sesuai dengan harkat dan martabat manusia serta nilai-nilai agama. Setiap penghasilan yang diterima oleh Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Badan dikenai pajak. Ada tanggung jawab rumah sakit terhadap lingkungan disekitar rumah sakit yaitu mengenai masalah limbah rumah sakit dan parkir rumah sakit. Karena kurangnya lahan parkir menyebabkan kendaraan pasien dan keluarga pasien parkir dibahu jalan yang mengganggu lingkungan sekitar rumah sakit. Etika profesional atau kode etik yang mencakup prinsip perilaku bagi para profesional yang harus dijaga.

Hasil penelitian dalam pelaksanaan tanggungjawab dapat dilihat bahwa RSUD Royal Prima sudah menjalankan prinsip tanggungjawab dimana sistem upah sudah disesuaikan dengan peraturan yang ditetapkan kementerian, namun masih ada pasien yang berstatus tenaga honorer hal ini juga sudah mendapat kesesuaian dengan peraturan ketenagakerjaan propinsi dan standar upah minimum rata-rata. Pelaksanaan tanggungjawab dalam standar manajemen rumah sakit, sebagai komite medik dan kepala bidang keperawatan sudah berjalan sesuai dengan standar pelayanan keperawatan, semua prosedur pelayanan keperawatan sudah memiliki SOP sebagai pedoman implementasi perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan, perawat bertugas sesuai dengan peran dan fungsinya sebagai profesi keperawatan dengan menjalankan prosedur sesuai dengan asuhan keperawatan dan tenaga kesehatan, sistem pengawasan dijalankan sebagai upaya meminimalisir kesalahan dalam pelayanan dan menjaga stabilitas kualitas pelayanan yang diberikan. Implementasi tanggungjawab mengharuskan tenaga kesehatan untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih produktif sehingga hal ini memberikan kepuasan dalam pelayanan kesehatan.

Profesi perawat dan tenaga kesehatan lainnya yang ada di RSUD Royal Prima mengungkapkan bahwa pelaksanaan tanggungjawab rumah sakit dalam menjalankan kewajibannya sudah terlaksana seperti berupaya memberikan pelayanan yang bermutu kepada pasien, seperti pelayanan keperawatan sesuai dengan standar asuhan keperawatan, menyediakan sarana yang menunjang pelayanan kesehatan yang maksimal, untuk pelaksanaan program rumah sakit menjalankan program kepada masyarakat seperti kegiatan sunat masal bakti sosial, seminar dan lainnya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Halawa dkk (2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara seluruh

dimensi prinsip *Good Corporate Governance* dan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Melalui analisis regresi linier berganda diketahui bahwa variabel tanggung jawab merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien (61). Peneliti berasumsi bahwa pelaksanaan tanggung jawab rumah sakit dalam menjalankan kewajibannya sudah terlaksana seperti berupaya memberikan pelayanan yang bermutu, menyediakan sarana yang menunjang pelayanan kesehatan yang maksimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh penerapan prinsip GCG (*fairness, disclosure and transparency, accountability*) terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan”, dapat disimpulkan bahwa: (1) ada pengaruh kewajaran (*fairness*) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan, (2) ada pengaruh transparansi (*disclosure and transparency*) terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan, (3) ada pengaruh akuntabilitas (*accountability*) terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan, (4) ada pengaruh tanggung jawab (*responsibility*) terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan, dan (5) variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan adalah variabel kewajaran (*fairness*).

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, V. A. P. (2020). *Makalah Penyakit Menular Dan Covid-19 (vania X MIA 3)*.
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 1(3), 65–72.
- Azizah, A., & Adawia, P. R. (2018). Analisis perkembangan industri transportasi online di era inovasi disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia). *Cakrawala: Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 18(2), 149–156.
- Creswell, J. W. (2021). *A concise introduction to mixed methods research*. SAGE publications.
- Ekawati, S., & Andriani, H. (2022). Strategi bauran pemasaran pelayanan kesehatan rumah sakit Yadika Pondok Bambu pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Medika Hutama*, 3(02 Januari), 2073–2083.
- Kurniawati, R., Suwanto, S., & Ismansyah, R. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Motivasi Kunjungan Pasien di PUSKESMAS Air Putih Samarinda Tahun 2014*.
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 2–7.
- Muhammad Arifki, Z., & Ahmad, G. (2019). Kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan dengan tingkat kepatuhan minum obat penderita tuberkulosis paru. *Holistik: Jurnal Kesehatan*, 13(4), 381–388.
- Muhyiddin, M. (2020). Covid-19, new normal, dan Perencanaan Pembangunan di Indonesia. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 4(2), 240–252.
- Mustopa, R., Ahsaina, N. A., & Rais, Y. (2021). Pelatihan dan pengembangan manajemen sumber daya manusia di masa pandemi covid-19. *Jurnal Sosial Dan Teknologi*, 1(3), 166–174.
- Pertiwi, A. (2017). Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien bpjs dan pasien umum terhadap kepuasan pasien di rawat jalan rsud kota surakarta. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 113–121.
- Soekidjo, N. (2012). Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan. *Jakarta: Rineka Cipta*, 131–132.

-
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Pertama). CV. ALFABETA.
- Sukur, A., Amin, B. F., & Arif, M. (2020). Edukasi olahraga dan kesehatan masyarakat di masa pandemi covid-19. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat, 1*, SNPPM2020P-134.
- Sulasm, E., Sibuea, M. B., Eriska, P., & AirLangga, E. (2020). COVID 19 & KAMPUS MERDEKA Di Era New Normal. *Kumpulan Buku Dosen*.
- Suryanto, A., & Refianto, R. (2019). Analisis pengaruh penerapan good corporate governance terhadap kinerja keuangan. *Jurnal Bina Manajemen*, 8(1).



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).