

PENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK RSUP DR. KARIADI SEMARANG YANG AKUNTABEL DAN ANTI KORUPSI DALAM MEMPERTAHANKAN ZONA INTEGRITAS WILAYAH BEBAS KORUPSI DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH MELAYANI

Aldila Purnamasari

Surel : aldilaps@gmail.com

Dosen Pembimbing : Dr. Kushandajani, M.A.

Surel : ningkisworo123@gmail.com

Departemen Politik dan Pemerintahan, Universitas Diponegoro Semarang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis upaya RSUP Dr. Kariadi dalam meningkatkan pelayanan publik dan meningkatkan akuntabilitas dalam mempertahankan predikat Zona Integritas WBK dan WBBM yang diperoleh dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi secara berturut-turut pada tahun 2014 dan tahun 2015.

Penelitian ini menggunakan metode *mixed method*, yaitu gabungan antara metode penelitian kualitatif dan metode penelitian kuantitatif. Varian yang dipilih oleh peneliti adalah *sequential*, di mana menggunakan metode kualitatif dengan bobot yang lebih tinggi daripada metode kuantitatif. Data kualitatif diperoleh melalui wawancara dan data kuantitatif diperoleh melalui kuesioner. Keabsahan penelitian ini dilakukan melalui triangulasi sumber dengan membandingkan data kualitatif dengan data kuantitatif.

Berdasarkan hasil dari penelitian, pelayanan kesehatan di RSUP Dr. Kariadi tahun 2018 mendapatkan nilai “sangat baik” dengan rata-rata persentase kepuasan sebesar 89,27%. Hal itu ditunjang oleh penguatan pelayanan publik melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia; pelayanan pengaduan masyarakat; media informasi yang lengkap dan jelas; dan jaminan fasilitas layanan kesehatan. Kemudian juga ditunjang oleh penguatan akuntabilitas melalui peningkatan transparansi; pemberian penghargaan dan hukuman bagi pegawai; penetapan tanggung jawab kinerja pegawai. Semua itu dapat membuktikan bahwa predikat Zona Integritas WBK dan WBBM yang didapatkan oleh RSUP Dr. Kariadi tidak hanya sekadar predikat belaka.

KATA KUNCI

Akuntabilitas, Pelayanan Publik, Zona Integritas

Pendahuluan

Pada masa sekarang, penyelenggaraan pelayanan publik dituntut menjadi lebih baik, berkualitas, dan bersih dari korupsi. Pemberantasan korupsi merupakan salah satu agenda penting dari pemerintah dalam rangka penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas korupsi. Pemerintah menetapkan kebijakan pencanangan dan pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) Di Lingkungan Instansi Pemerintah, yang sekaligus merupakan tindak lanjut dari penandatanganan Pakta Integritas oleh seluruh pejabat publik yang merupakan komitmen untuk tidak melakukan korupsi. Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan WBK/WBBM melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pencanangan dan pembangunan Zona Integritas merupakan prakarsa bersama antara Komisi Pemberantasan Korupsi, Ombudsman RI, dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk mengakselerasi proses atau pencapaian sasaran Reformasi Birokrasi, yang merupakan prioritas nasional dengan memiliki 3 (tiga) sasaran, yaitu mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari KKN; menjadikan birokrasi efektif, efisien, produktif; dan bagaimana birokrasi bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

RSUP Dr. Kariadi Semarang yang merupakan satuan kerja dari Kementerian Kesehatan telah berhasil mendapatkan predikat sebagai WBK pada tahun 2014. Pada tahun 2015, RSUP Dr. Kariadi melakukan upaya reformasi birokrasi dengan menargetkan untuk meraih predikat WBBM. RSUP Dr. Kariadi Semarang berhasil mendapat predikat Wilayah Birokrasi Bersih Melayani sesuai surat No.B/3893/D.I.PANRB/12/2015 tanggal 7 Desember 2015. Berdasarkan hal tersebut, penelitian fokus pada bagaimana upaya RSUP Dr. Kariadi Semarang dalam meningkatkan pelayanan publik dan meningkatkan akuntabilitas guna mempertahankan predikat Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

Strategi preventif hendaknya dilakukan oleh birokrasi guna mencegah penyebab timbulnya korupsi, sehingga dapat meminimalkan penyebab korupsi dan juga dilakukan upaya meminimalkan peluang untuk dapat melakukan korupsi (Soemodihardjo, 2008: 13-14). Robert Klitgaard, dkk mengatakan bahwa sesungguhnya rumusan umum dari upaya pemberantasan korupsi sebenarnya sederhana. Hanya saja, upaya untuk terus menerus memelihara komitmen yang sederhana itu pun terkadang tidak dilakukan. Rumus yang dikemukakan oleh Klitgaard dkk adalah sebagai berikut (Dwiyanto, dkk, 2009 : 237-138) :

$$C = M + D - A$$

C: *corruption*;

M: *monopoly of power*;

D: *discretion by officials*;

A: *accountability*.

Dari rumus di atas, dapat diketahui bahwa korupsi disebabkan karena adanya monopoli kekuasaan (M), yang terjadi karena para pejabat memiliki diskresi atau keleluasaan dalam bertindak (D), dan tumbuh semakin subur akibat dari kurangnya akuntabilitas (A). Dengan kata lain, peluang untuk melakukan korupsi cenderung meningkat jika seseorang memiliki monopoli kekuasaan atau diskresi tertentu. Tetapi peluang korupsi itu dapat diminimalisir jika mekanisme pertanggungjawaban atau akuntabilitas dapat ditingkatkan.

Akuntabilitas dalam pelayanan publik, menurut J. G. Jabbra mengandung tiga dimensi, yaitu tanggung jawab, akuntabilitas, dan liabilitas. Tanggung jawab memiliki arti otoritas untuk bertindak, mampu mengendalikan, bebas memutuskan, mampu bertindak rasional, konsisten, dan dapat dipercaya dalam melakukan penilaian atau keputusan. Akuntabilitas, di satu pihak pemerintah memberi pertanggungjawaban dengan melaporkan, menjelaskan, memberi alasan, membuat

perhitungan, dan menyerahkan kepada pihak di luar organisasi atau publik; di lain pihak dapat meminta pejabat publik memberikan pembenaran terhadap apa yang dilakukan, atau memberikan hukuman/sanksi terhadap kinerja yang jelek. Sedangkan liabilitas yaitu bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas dengan baik, mengoreksi kekeliruan, mengganti kerugian atau membayar kesalahan, pelanggaran atau keputusan yang salah (Haryatmoko, 2011: 107).

Pencegahan korupsi membuat pelayanan publik menjadi optimal karena dalam pelaksanaannya tidak ada pengurangan kualitas sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi optimal. Pelayanan publik yang berkualitas mengandung unsur-unsur (Haryatmoko, 2011: 107) :

1. Kecakapan/kehandalan petugas pelayanan, dengan menggunakan ketrampilan serta pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikannya.
2. Keramahan, yang termasuk di dalamnya kesabaran, penuh perhatian, empati, persahabatan antara petugas dan pelanggan/masyarakat yang dilayani, walaupun tidak perlu berlebihan.
3. Keterbukaan, pelanggan/masyarakat dapat mengetahui semua informasi yang mereka butuhkan secara mudah, meliputi tata cara/prosedur, syarat-syarat, waktu penyelesaian pelayanan, biaya, dan lain-lainnya.
4. Nyata, segala sesuatunya nyata atau berwujud dengan baik, misalnya kelengkapan fasilitas untuk menunjang pelayanan, petugas yang cukup dan handal.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan metode penelitian kualitatif. Data kualitatif diperoleh melalui wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan (Moleong, 2007: 191). Wawancara terstruktur ditujukan kepada subjek penelitian, yaitu Satuan Pemeriksaan Intern (SPI); Bagian Sumber Daya Manusia (SDM); Bidang Pelayanan Medik; Bagian Akuntansi dan Verifikasi; Bagian Umum; Bidang Hukum, Humas, dan Pemasaran; dan Unit Layanan Pengadaan RSUP Dr. Kariadi.

Penguatan Pelayanan Publik RSUP Dr. Kariadi Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia

Peningkatan kompetensi dan budaya kinerja SDM dilakukan dalam rangka penguatan pelayanan publik dengan melaksanakan kegiatan implementasi nilai-nilai dan budaya kerja, yaitu :

1. Untuk meningkatkan budaya kerja di setiap unit kerja mempunyai *Agent of Change* (AOC).
2. Assesmen oleh Konsultan Manajemen untuk menentukan dan mengatasi nilai entropi budaya.
3. Pelatihan *Service Excellent* dalam pelayanan kesehatan dan pelatihan komunikasi efektif dengan jumlah peserta 250 orang.
4. *Workshop* transplantasi sumsum tulang, transplantasi ginjal dan kornea, pelatihan keperawatan kardiovaskuler khusus bidang diagnostik invasif, pelatihan keperawatan kanker dasar dan kanker lanjut serta pelatihan penyiapan sitostatika dan sediaan intravena.
5. Kegiatan *gathering/refreshing* untuk meningkatkan rasa kebersamaan dan kekompakan antar pegawai.

Membuka Layanan Pengaduan Masyarakat

Salah satu unsur pelayanan publik yang berkualitas adalah mengerti apa yang diharapkan pelanggan/masyarakat. Berusaha mengerti, memahami, mencari, mempelajari apa saja kebutuhan-kebutuhan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan/masyarakat yang dilayani (Ibrahim, 2008: 28-29). RSUP Dr. Kariadi menerima kritik/komplain dan saran dari pelanggan serta melakukan survei kepuasan pelanggan mengenai pelayanan di rumah sakit. Kritik dan saran dapat dilakukan secara langsung melalui petugas atau *customer service* dan secara tidak langsung melalui *form* tertulis atau secara *online* melalui <http://pengaduan.rskariadi.id/>.

Berdasarkan Nota Dinas No. 112.01.01/IV.3/08/2019 tentang Laporan Rekapitulasi Pelanggan Tahun 2018 Berikut adalah kritik dan saran dari pelanggan mengenai pelayanan kesehatan di RSUP Dr. Kariadi pada tahun 2018 :

1. Petugas medis dan non medis agar lebih sabar, ramah, informatif, dan komunikatif terhadap pasien/pengunjung.
2. Antrian kamar perawatan pasien di IGD masih lama.
3. Penambahan fasilitas *bed* di IGD.
4. Kedatangan dokter agar tepat waktu.

Kritik dan saran dari pelanggan tersebut dikelola oleh Bidang Hukum, Humas, dan Pemasaran yang kemudian akan membuat rekomendasi untuk ditindaklanjuti oleh rumah sakit. Berdasarkan Nota Dinas No. 112.01.01/IV.3/08/2019 tentang Laporan Rekapitulasi Pelanggan Tahun 2018 berikut rekomendasi atas kritik dan saran pelanggan untuk ditindak lanjuti oleh rumah sakit :

1. Peningkatan performa SDM petugas rumah sakit dengan pemberian pelatihan *service excellent* untuk petugas rumah sakit.
2. Peningkatan perluasan atau penambahan *bed* untuk pasien di IGD.
3. Koordinasi jadwal dokter dengan Kelompok Staf Medis (KSM) terkait.
4. Penambahan sarana dan prasarana untuk pasien.

RSUP Dr. Kariadi juga melakukan survei kepuasan pelanggan di masing-masing instalasi yang dapat digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan lebih lanjut. Selain itu, hasil survei kepuasan pelanggan RSUP Dr. Kariadi dapat diakses melalui laman PPID rumah sakit. Berikut adalah hasil survei kepuasan pelanggan tahun 2018:

Tabel 1 Presentase Kepuasan Pelanggan Tahun 2018

No.	Wilayah	Persentase Kepuasan Pelanggan
1.	IGD	84,17%
2.	IRJA Merpati	85,40%
3.	Radiologi	84,67%
4.	Rehab Medik	91,06%
5.	Rawat Jalan Elang	87,44%
6.	Rawat Inap Elang	91,03%
7.	Rawat Jalan Garuda	86,71%
8.	Rawat Inap Garuda	92,50%
9.	Rawat Jalan Kasuari	88,70%
10.	Rawat Inap Kasuari	90,00%
11.	Instalasi Murai	92,27%
12.	Instalasi Kutilang	93,67%
13.	Instalasi Rajawali	91,19%
14.	Instalasi Cendrawasih	92,28%
15.	Instalasi Rawat Intensif	87,95%
Rata-rata		

Sumber: Bagian Hukum, Humas, dan Pemasaran RSUP Dr. Kariadi (2018)

Adanya survei kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, hasil survei kepuasan pelanggan yang dapat diakses secara terbuka, dan adanya tindak lanjut atas hasil survei kepuasan pelanggan yang telah dilakukan di RSUP Dr. Kariadi melalui Bagian Hukum, Humas, dan Pemasaran ini merupakan wujud dari penerapan indikator penilaian kepuasan terhadap pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang merupakan komponen pengungkit dari Zona Integritas WBK dan WBBM.

Menyediakan Media Informasi Secara Lengkap dan Jelas

Informasi mengenai pelayanan kesehatan yang terbuka, jelas, dan mudah diakses membuat pasien lebih mudah dan lebih cepat mendapatkan pelayanan kesehatan. Informasi tersebut meliputi panduan registrasi, syarat-syarat berobat, jam pelayanan kesehatan, tarif pelayanan kesehatan. Pasien RSUP

Dr. Kariadi dapat mengakses informasi-informasi tersebut secara *offline*, melalui *leaflet* dan brosur yang ditempatkan di setiap ruang perawatan maupun *online* melalui laman www.rskariadi.co.id dan media sosial rumah sakit.

Ketersediaan informasi pelayanan di laman rumah sakit menjawab tuntutan perkembangan zaman, di mana teknologi semakin berkembang. Akses internet yang semakin mudah dijangkau oleh semua kalangan masyarakat membuat keberadaan laman rumah sakit yang berisikan informasi-informasi pelayanan kesehatan sangat bermanfaat karena apabila masyarakat ketika ingin berobat tidak mengetahui persyaratan yang dibutuhkan, mereka dapat mencari informasi tersebut melalui internet, yang akan memunculkan laman milik RSUP Dr. Kariadi.

Informasi mengenai pelayanan kesehatan yang mudah diakses melalui berbagai media yang telah diterapkan di RSUP Dr. Kariadi ini merupakan wujud dari penerapan indikator budaya pelayanan prima untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang merupakan komponen pengungkit dari Zona Integritas WBK dan WBBM.

Menjamin Fasilitas Layanan

Peningkatan pelayanan publik di RSUP Dr. Kariadi ditunjang dengan adanya sarana dan prasarana, seperti fasilitas ruang perawatan, fasilitas penunjang, dan fasilitas umum. Fasilitas tersebut dikelola oleh Bagian Perlengkapan dan Rumah Tangga RSUP Dr. Kariadi. RSUP Dr. Kariadi memiliki beberapa ruang perawatan bagi pasien berdasarkan kelas-kelas tertentu, diantaranya Paviliun Garuda, terdiri dari *President Suite*, VVIP, VIP; Ruang Elang; Ruang Geriatri; Ruang Kenari; Ruang Merak; dan Ruang Rajawali.

Fasilitas penunjang bermanfaat untuk membantu mengidentifikasi penyakit yang diderita oleh pasien lebih akurat dan membantu pengobatan bagi pasien. Fasilitas penunjang yang dimiliki oleh RSUP Dr. Kariadi, yaitu Radiologi; Rehabilitasi Medik; Pusat Diagnostik Klinik (CDC); Hemodialisa; Farmasi 24 jam; Laboratorium; Laundry dan CSSD; Gizi; dan Pemularasan Jenazah.

Fasilitas umum dapat dimanfaatkan oleh pasien dan pengunjung. Beberapa Fasilitas Umum yang tersedia di RSUP Dr. Kariadi antara lain fasilitas parkir; ruang tunggu pengunjung pasien; kantin dan pertokoan; fotokopi; bank / ATM (Mandiri, BNI, BRI); *free charging*; kendaraan keliling rumah sakit; dan rumah singgah. Keseluruhan fasilitas tersebut dikelola oleh Sub Bagian Perlengkapan dan Rumah Tangga.

Fasilitas rumah singgah disediakan untuk pasien dan seorang pendamping pasien yang kondisinya tidak memungkinkan untuk menyewa hotel atau kos. Rumah singgah memiliki kapasitas 80 tempat tidur bagi pasien dan penunggu pasien dengan biaya sewa Rp10.000,00 per hari mencakup kebersihan, air, cuci, dan lain-lain. Syarat umum apabila ingin menempati rumah singgah, yaitu pasien merupakan pasien yang tidak mampu; pasien tidak membawa penyakit menular, tidak menimbulkan bau yang mempengaruhi lingkungan; dan mandiri. Pasien yang ingin menggunakan fasilitas rumah singgah dapat menghubungi *customor service* yang ada di UGD dengan surat pengantar. Namun, aturan berapa lama pasien dapat menempati rumah singgah belum baku karena masih berdasarkan kebutuhan dari pasien itu sendiri, belum ada aturan secara resmi berapa lama pasien dapat menempati rumah singgah.

Penguatan Akuntabilitas RSUP Dr. Kariadi

Meningkatkan Transparansi

Keterbukaan Informasi Publik

RSUP Dr. Kariadi telah memenuhi hak masyarakat untuk mengetahui informasi-informasi rumah sakit melalui sebuah laman yang memuat informasi dan dokumentasi rumah sakit yang dapat diakses secara *online* melalui laman www.ppid.rskariadi.co.id. Masyarakat juga dapat mengajukan permohonan informasi secara tertulis kepada RSUP Dr. Kariadi. Formulir permohonan dapat diunduh melalui laman PPID atau masyarakat dapat menghubungi *call center/customer service* RSUP Dr. Kariadi. RSUP Dr. Kariadi dapat menolak permohonan informasi apabila informasi yang diminta termasuk kategori informasi yang dikecualikan.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) merupakan produk akhir Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) yang meliputi rencana strategis; perjanjian kinerja; pengukuran kinerja; pengelolaan data kinerja; pelaporan kinerja; serta rewi dan evaluasi kinerja. Keterbukaan dan kemudahan akses LAKIP merupakan bentuk akuntabilitas di mana instansi memaparkan tindakan/aksinya atau kinerja yang telah dilakukan dalam kurun waktu satu tahun. RSUP Dr. Kariadi telah mempublikasikan LAKIP instansinya dan juga Laporan Tahunannya. Dokumen-dokumen tersebut juga telah dipublikasikan melalui, laman www.ppil.rskariadi.co.id yang memuat berbagai informasi, seperti LAKIP, Laporan Tahunan, Laporan Realisasi Anggaran. Kemudahan akses ini, menjadi nilai tambah bagi akuntabilitas rumah sakit karena telah transparan akan kinerja yang dilakukannya.

Adanya kebijakan tentang keterbukaan informasi publik yang telah diterapkan di RSUP Dr. Kariadi yang dikelola oleh Bagian Hukum, Humas, dan Pemasaran ini merupakan wujud dari penerapan indikator keterbukaan informasi publik untuk penataan tatalaksana yang merupakan komponen pengungkit dari Zona Integritas WBK dan WBBM.

Pengadaan Barang dan Jasa

Proses pengadaan barang dan jasa di RSUP Dr. Kariadi berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. Pertama, proses pengadaan yang dianjurkan pemerintah adalah melalui *e-catalog*. Apabila barang-barang yang dibutuhkan tersedia di *e-catalog*, maka pengadaan barang/jasa dilakukan melalui *e-catalog*. Kemudian, apabila barang/jasa tidak tersedia di *e-catalog* maka akan masuk ke tahapan kedua. Apabila nilai pengadaannya dibawah Rp50.000.000,00, maka menggunakan pembelian langsung, nilai pengadaan antara Rp50.000.000,00 sampai Rp200.000.000,00 maka menggunakan pengadaan langsung, dan nilai pengadaan di atas Rp200.000.000, maka menggunakan lelang.

Pengadaan tersebut dilaksanakan melalui laman LPSE Kementerian Kesehatan RI di <http://www.lpse.depkes.go.id/eproc4>. Informasi pengadaan RSUP Dr. Kariadi dapat diketahui melalui laman rumah sakit, <http://web.rskariadi.id/page/273/Pelayanan-Pengadaan/Pengadaan>. Pada tahun 2019, pengadaan di RSUP Dr. Kariadi adalah sebagai berikut :

1. Renovasi Ruang Transit menjadi Utdrs Di Instalasi Kutilang;
2. Pengadaan ventilator untuk Instalasi Cendrawasih;
3. Pengadaan alat *Magnetic Resonance Imaging 1,5 T* untuk Instalasi Radiologi;
4. Pengadaan alat *X Ray Mobile* untuk Instalasi Radiologi;
5. Pengadaan Jasa Sewa Printer untuk Laboratorium;
6. Pengadaan *Patient Monitor* untuk Ruang;
7. Renovasi Gedung Radiologi untuk Ruang MRI; dan
8. Pengadaan *Medical Trolley* untuk Ruang-ruangan.

Memberi Penghargaan dan Hukuman Bagi Pegawai

Penghargaan diberikan kepada pegawai yang memiliki prestasi kerja. Penghargaan tersebut dapat membuat pegawai merasa lebih dihargai oleh organisasinya dan dapat meningkatkan motivasi kerja sehingga menghasilkan hasil kerja yang maksimal. RSUP Dr. Kariadi memberikan penghargaan kepada pegawai dinilai dari target kinerja pegawai. Penghargaan ini dalam bentuk uang remunerasi.

Apabila target kinerja yang dicapai oleh pegawai tinggi, maka uang remunerasi yang didapatkan akan melebihi standarnya, sebaliknya apabila target kinerja yang dicapai oleh pegawai rendah, maka uang remunerasi yang didapatkan akan rendah. Pemberian remunerasi ditentukan oleh faktor-faktor penimbang. Berikut faktor penimbang untuk menentukan nilai jabatan dan peringkat jabatan :

1. Nilai *Knowhow*, meliputi faktor kompetensi teknik, faktor manajerial, dan faktor komunikasi;
2. Nilai *Problem Solving*, meliputi faktor analisis lingkungan pekerjaan dan faktor pedoman keputusan;
3. Nilai *Accountability*, meliputi faktor kebebasan bertindak (kewenangan), faktor nilai kelola harta, faktor peran jabatan, faktor probabilitas resiko;

4. Nilai Kondisi, yaitu faktor kondisi kerja, meliputi aspek lingkungan fisik, aspek kontrol fisik, aspek koordinasi panca indera, aspek pola jadwal, aspek keterdesakan, aspek kemungkinan terkena infeksi, dan aspek kemungkinan terpapar radiasi.

Pegawai yang melakukan pelanggaran akan mendapat hukuman berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. PNS yang melakukan pelanggaran disiplin dijatuhi hukuman disiplin. Tingkat hukuman disiplin terdiri dari :

- a. Hukuman ringan, terdiri dari teguran lisan, teguran tertulis, dan pernyataan tidak puas secara tertulis;
- b. Hukuman sedang, terdiri dari penundaan kenaikan gaji berkala selama satu tahun, penundaan kenaikan pangkat selama satu tahun, penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 1 tahun; dan
- c. Hukuman berat, terdiri dari penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 3 tahun, pemindahan dalam rangka penurunan jabatan setingkat lebih rendah, pembebasan dari jabatan, pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai PNS, dan pemberhentian tidak dengan hormat sebagai PNS.

Pegawai RSUP Dr. Kariadi yang melakukan pelanggaran akan dibina, oleh unit kerja masing-masing. Jika unit kerja belum mampu mengatasinya, maka akan diserahkan kepada bagian SDM.

Menetapkan Tanggung Jawab Kinerja Pegawai

Penetapan Kontrak Kinerja

Setiap awal tahun, pegawai di RSUP Dr. Kariadi menetapkan kontrak kinerja sebagai perjanjian akan kinerja yang dilakukan selama satu tahun. Ini merupakan salah satu bentuk komitmen yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik dan menyukseskan implementasi dari Zona Integritas. Kontrak kinerja berbeda-beda antara satu pegawai dengan pegawai yang lain sesuai dengan tingkatan kompetensinya.

Bagian Akuntansi, misalnya, kontrak kerjanya yaitu membuat, menganalisis, dan menyampaikan informasi dari hasil laporan keuangan secara akuntabel setiap bulan kepada Direktur Keuangan. Sedangkan Bidang Pelayanan Medik, terkait dengan pelayanan klinis kepada pasien, tentunya berhubungan dengan praktek dokter-dokternya atau DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pasien). Kaitannya dengan Wilayah Bebas Korupsi, misalnya dengan penggunaan obat. Dokter tidak boleh meresepkan obat di luar fornasi, tidak boleh memberikan alat yang di luar fornasi sehingga semua obat itu sudah ada dalam daftar formularium, baik rumah sakit maupun nasional. Hal ini juga mencegah adanya konflik kepentingan.

Penegakan Aturan Disiplin

Setiap Aparatur Sipil Negara wajib mematuhi aturan disiplin agar tercipta kinerja optimal bagi pembangunan negara, terutama pelayanan kepada masyarakatnya. Penegakan aturan disiplin termasuk dalam indikator komponen pengungkit pembangunan Zona Integritas, yaitu dalam penataan sistem manajemen SDM. Penegakan aturan disiplin pegawai di RSUP Dr. Kariadi mengikuti aturan secara umum, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Salah satu hal yang diterapkan oleh RSUP Dr. Kariadi dalam menyukseskan Zona Integritas WBK/WBBM, adalah meningkatkan kepatuhan terhadap kehadiran pegawai sesuai dengan jam dinas yang dimiliki oleh masing-masing pegawai. Apabila pegawai masuk kerja tepat waktu, tidak melanggar batas waktu yang telah ditentukan, maka tidak akan tercipta korupsi waktu.

Pematuhan terhadap jam-jam kinerja pegawai berkaitan dengan target kinerja yang dimiliki oleh masing-masing pegawai yang dapat memengaruhi capaian kinerja pegawai. Apabila pematuhan terhadap jam kerja tinggi, maka produktivitas kinerja pegawai juga tinggi, sebaliknya apabila pematuhan pegawai terhadap jam kerja rendah, maka produktivitas pegawai juga rendah.

Monitoring dan evaluasi diterapkan dalam kepatuhan soal waktu. Dalam pelayanan kesehatan, kepatuhan dokter terhadap jam praktek selalu dipantau oleh Bidang Pelayanan Medik. Misalnya, di rawat jalan terdapat waktu tunggu dokter. Kedatangan dokter tidak boleh lebih dari 30 menit dari waktu yang telah ditetapkan. Apabila ada laporan mengenai dokter yang terlambat dalam menangani

pasien, dokter yang bersangkutan akan dipanggil oleh Bidang Pelayanan Medik untuk membahas mengenai laporan tersebut dan memberi solusi untuk ke depannya.

Adanya pelaksanaan aturan disiplin yang dilakukan di RSUP Dr. Kariadi merupakan wujud dari penerapan indikator penegakan aturan disiplin untuk penataan sistem manajemen SDM yang merupakan komponen pengungkit dari Zona Integritas WBK dan WBBM.

Pengendalian Gratifikasi

Pengendalian Gratifikasi di RSUP Dr. Kariadi tertuang dalam Keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Kariadi Semarang Nomor HK.00.01/L.VI/837/2016 tentang Pedoman Pengendalian Gratifikasi. Prinsip dasarnya, seluruh pegawai RSUP Dr. Kariadi wajib menolak pada kesempatan pertama apabila ditawarkan dan/atau diberikan hadiah/cinderamata dan hiburan (*entertainment*), secara sopan dan santun, serta melaporkannya kepada Satuan Pemeriksaan Intern selaku Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG).

Berdasarkan Laporan Penanganan Gratifikasi Pelaporan Gratifikasi Tahun 2017 pada RSUP Dr. Kariadi No.IR.01.01/VI/06/2018 Dalam rangka pengendalian gratifikasi di lingkungan satuan kerja RSUP Dr. Kariadi selama tahun 2017, UPG RSUP Dr. Kariadi telah dilaksanakan kegiatan sebagai berikut :

- a. Sosialisasi Permenkes No. 14 Tahun 2014 tentang Pengendalian Gratifikasi Di Lingkungan Kemenkes

UPG RSUP Dr. Kariadi telah melaksanakan kegiatan sosialisasi Permenkes No. 14 Tahun 2014 sebagai berikut :

Tabel 2 Sosialisasi Permenkes No. 14 Tahun 2014

No.	Kegiatan	Tanggal	Peserta
1.	Sosialisasi Anti Korupsi pada Pelatihan Manajemen Laktasi	28 Februari 2017	40
2.	Pelatihan Kanker Komprehensif	22 Maret 2017	41
3.	POSMARS PPDS I Angkatan 68	13 Juli 2017	136
4.	POSPAJUN	28 Agustus 2017	8
5.	Implementasi <i>Sponsorship</i> dan Gratifikasi	23 November 2017	80
Jumlah Peserta			305

Sumber: Unit Pengendalian Gratifikasi RSUP Dr. Kariadi Semarang (2018)

- b. Atas permintaan Direksi memberikan masukan terkait penawaran dari pihak Distributor Alkes/barang lainnya untuk pemberian *sponsorship* kepada tenaga kesehatan dan/atau kegiatan lainnya di RSUP Dr. Kariadi.

Adanya *public campaign* tentang pengendalian gratifikasi, penetapan mekanisme pelaporan gratifikasi dan penanganan *sponsorship* yang telah dilakukan di RSUP Dr. Kariadi untuk menghindari praktek korupsi dan konflik kepentingan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien merupakan wujud dari penerapan indikator pengendalian gratifikasi untuk menguatkan pengawasan yang merupakan komponen pengungkit dari Zona Integritas WBK dan WBBM.

Penutup

Upaya yang dilakukan RSUP Dr. Kariadi dalam mempertahankan predikat Zona Integritas WBK dan WBBM, terutama melalui penguatan pelayanan publik dan penguatan akuntabilitas telah optimal. Hal itu berdasarkan survei kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh RSUP Dr. Kariadi di beberapa bagian Instalasi yang mendapatkan hasil nilai rata-rata persentase sebesar 89,27%.

Penguatan pelayanan publik telah diterapkan melalui peningkatan kompetensi dan budaya kinerja SDM; keterbukaan terhadap kritik dan saran oleh pelanggan secara langsung melalui petugas atau *customer service* dan secara tidak langsung melalui *form* tertulis atau secara *online* melalui <http://pengaduan.rskariadi.id/>; media informasi yang mudah diakses secara *offline*, melalui *leaflet* dan brosur yang ditempatkan di setiap ruang perawatan maupun *online* melalui laman www.rskariadi.co.id; dan peningkatan fasilitas rumah sakit.

Penguatan akuntabilitas juga diterapkan melalui kemudahan akses terhadap informasi publik; keterbukaan pengadaan barang dan jasa; penetapan kontrak kinerja pegawai; penegakan aturan disiplin pegawai; adanya *reward* dan hukuman bagi pegawai; dan pengendalian gratifikasi.

Semua itu membuktikan bahwa predikat Zona Integritas WBK dan WBBM yang didapatkan oleh RSUP Dr. Kariadi tidak hanya sekadar predikat belaka. Penerapan terhadap penguatan pelayanan publik dan penguatan akuntabilitas benar-benar diterapkan sehingga pasien merasa puas akan pelayanan kesehatan di RSUP Dr. Kariadi.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Pendanaan

Penulis tidak menerima bantuan pembiayaan untuk penelitian, kepenulisan (*authorship*), dan publikasi dari pihak manapun.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus, dkk. 2009. *Governance Reform Di Indonesia: Mencari Arah Kelembagaan Politik yang Demokratis dan Birokrasi yang Profesional*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Moleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Soemodihardjo, R. 2008. *Mencegah dan Memberantas Korupsi: Mencermati Dinamikanya Di Indonesia*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja RSUP Dr. Kariadi Semarang Tahun 2015.
- Laporan Penanganan Gratifikasi Pelaporan Gratifikasi Tahun 2017 pada RSUP Dr. Kariadi No.IR.01.01/VI/06/2018.
- Nota Dinas No. 112.01.01/IV.3/08/2019 tentang Laporan Rekapitulasi Pelanggan Tahun 2018.
<http://www.itjen.kemkes.go.id/berita/166/2014/12/15/rsupdrkariadi-semarang-mendapatkan-predikat-wilayah-bebas-dari-korupsi?page=29>
<http://web.rskariadi.id/page/273/Pelayanan-Pengadaan/Pengadaan>

Daftar Narasumber

- dr. Bambang Joni Karjono, Sp.PD - K.Ger, MARS, Kepala Satuan Pemeriksaan Intern (SPI) RSUP Dr. Kariadi, 22 November 2018.
- Christina Tri Anantasari Septiana, S.E., Penanggung Jawab Administrasi dan Keuangan Pengadaan Barang dan Jasa RSUP Dr. Kariadi, 18 Januari 2019.
- dr. Nurdopo Baskoro, Sp.Rad, Kepala Bidang Pelayanan Medik RSUP Dr. Kariadi, 20 Desember 2018.
- Sri Susjilowati, S.ST, Kepala Sub Bagian Pembinaan dan Kesejahteraan Pegawai RSUP Dr. Kariadi, 21 November 2018.
- Yekti Astuti Mulyani, S.E., M.Si, Kepala Bagian Akuntansi dan Verifikasi RSUP Dr. Kariadi, 11 Maret 2019.
- Waros, S.H., M.H., Kepala Bagian Hukum, Humas, dan Pemasaran RSUP Dr. Kariadi, 1 Februari 2019.
- Parna, S.E., Kepala Sub Bagian Perlengkapan dan Rumah Tangga RSUP Dr. Kariadi, 11 April 2019.

Tentang Penulis

Aldila Purnamasari adalah mahasiswa Departemen Politik dan Pemerintahan, FISIP, Universitas Diponegoro.