



2022

Laporan Survei Indeks Persepsi Korupsi

Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Samarinda
Provinsi Kalimantan Timur

LEMBAGAN PENELITIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS MULAWARMAN

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN SURVEI

RUMAH SAKIT JIWA DAERAH ATMA HUSADA SAMARINDA KALTIM

1. Judul : Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat,
Indeks Persepsi Korupsi dan Survei Kepuasan
Masyarakat
2. Identitas Pengusul
3. Nama : Dr. Jauhar B.S.IP.M.Si
NIDN/NIP : 19770108 200604 100 1
Jabatan /Golongan : III-C
Program Studi : Ilmu Pemerintahan, Sosial dan Politik :
Alamat Kantor : Jalan Muara Muntai Kampus Unmul Gn.
Kelua
Samarinda
- Surel/Email : -
4. Lokasi Kegiatan : Samarinda Kalimantan Timur
5. Jumlah Mahasiswa : 15 Orang
6. Luaran yang dihasilkan : Laporan
7. Jangka Waktu Pelaksanaan: 62 hari (Tujuh Puluh Dua Hari Kerja)
8. Biaya : Rp 43.000.000 (Empat Puluh Tiga Juta Rupiah)



Mengetahui
Ketua IP2M Universitas Mulawarman

Anton Rahmadi, P hD
NIP.19800401 200501 1 001

Samarinda, 13 September 2022
Ketua Tim Survei

Dr. Jauhar B.S.IP.M.Si
NIP. 19770108 200604 100 1

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar hukum	3
1.3. Tujuan.....	3
1.4. Ruang Lingkup.....	3
BAB 2 METODE PELAKSANAAN SURVEI	4
2.1. Metode Pelaksanaan Survei	4
2.2. Populasi dan Sampel	4
2.3. Pengumpulan Data	5
2.4. Pengolahan dan Analisa Data.....	5
2.5. Unsur Indeks Persepsi Korupsi.....	6
BAB 3 HASIL SURVEI PERSEPSI KORUPSI.....	8
3.1. Karakteristik Masyarakat pengguna layanan kesehatan.....	8
3.2. Hasil Perhitungan Survei.....	11
3.3. Distribusi Persepsi Korupsi Menurut Jenis Pasien	16
BAB 4 PEMBAHASAN	27
BAB 5 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	33
5.1. Kesimpulan	33
5.2. Rekomendasi.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....	35
LAMPIRAN	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Trend Indeks Persepsi Korupsi Masyarakat RSJD Atma Husada Mahakam Tahun 2018-2022	12
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Distribusi Masyarakat pengguna layanan kesehatan Menurut Karakteristik Demografi, Jenis Pasien dan Jenis Pelayanan	8
Tabel 3. 2 Nilai rata-rata berdasarkan Unsur Persepsi Korupsi.....	11
Tabel 3. 3 Distribusi Persepsi Masyarakat pengguna layanan kesehatan terhadap Persepsi Korupsi.....	14
Tabel 3.4 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman di RSJD AHM Samarinda terdapat budaya dan praktek korupsi dalam pelayanan kesehatan.....	17
Tabel 3.5 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman pernah memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang telah diselesaikan oleh RSJD Atma Husada Mahakam Samarinda (meskipun tidak diminta), baik dalam bentuk barang ataupun uang	18
Tabel 3.6 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman pernah mendapatkan informasi dari teman/ kerabat yang menyatakan bahwa di RSJD Atma Husada Mahakam terdapat oknum-oknum petugas yang melakukan praktek korupsi	19
Tabel 3.7 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman pernah petugas menerima/meminta imbalan untuk alasan administrasi, rokok dll di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan RSJD Atma Husada Mahakam	19
Tabel 3.8 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman pernah dipersulit oleh petugas RSJD Atma Husada Mahakam.....	20
Tabel 3.9 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman pernah mendapatkan petugas RSJD Atma Husada Mahakam memberikan pelayanan diluar prosedur/ kecurangan pelayanan	21
Tabel 3.10 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman Dalam proses pelayanan di RSJD Atma Husada Mahakam terdapat praktek percaloan/ perantara tidak resmi pada unit layanan RSJD Atma Husada Mahakam....	21

Tabel 3.11 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman/ jasa layanan yang diterima tidak sesuai dengan daftar produk jasa layanan yang tersedia/ diminta	22
Tabel 3.12 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman petugas memberikan pelayanan secara khusus/ membedakan pelayanan (faktor suku, agama dll)	23
Tabel 3.13 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman pernah membayar sejumlah uang selain pembayaran di kasir RSJD Atma Husada Mahakam.....	23
Tabel 3.14 Distribusi Masyarakat pengguna layanan kesehatan Berdasarkan pengalaman Dokter/ perawat/ petugas kesehatan di RSJD Atma Husada Mahakam pernah membiarkan teman/ kerabatnya mendapatkan pelayanan tanpa mengantri.....	24
Tabel 3.15 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman di RSJD Atma Husada Mahakam terdapat pungutan liar (pungli)	25
Tabel 3.16 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman pernah ditawarkan membayar sejumlah uang tambahan untuk membeli alat kesehatan dan obat diluar pelayanan yang diberikan petugas dan tidak dibayarkan di kasir	25

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Korupsi disnyalir telah ada untuk waktu yang sangat lama dan tetap berpotensi akan ada di masa depan kecuali jika pemerintah dan segenap warga negara dapat menemukan cara yang efektif untuk memeranginya. Istilah Korupsi berasal dari bahasa latin yakni *corruption*, dalam bahasa Inggris disebut *corruption* atau *corrupt*, dalam bahasa Perancis disebut *corruption* dan dalam bahasa Belanda disebut dengan *coruptie*. Korup berarti busuk, buruk; suka menerima uang sogok (memakai kekuasaannya untuk kepentingan sendiri dan sebagainya) (Setiadi, 2018). Praktek penyalahgunaan tersebut dapat terjadi di berbagai level dari birokrasi dan sistem pemerintahan.

Tindakan korupsi masuk dalam kategori isu nasional yang menjadi masalah besar untuk negara Indonesia karena merugikan negara dan warga negara. Berbagai kajian mengemukakan bahwa korupsi memiliki dampak buruk bagi berbagai sumber daya politik, ekonomi, maupun sosial. Korupsi mampu dengan segera menggerogoti kualitas institusi dan kepercayaan sosial, memperburuk kualitas demokrasi, kebebasan dan keterbukaan publik. Melalui Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (Stranas PK), program yang dimandatkan oleh Presiden Republik Indonesia, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden No 54/2018 dan telah melahirkan Surat Keputusan Bersama (SKB) 5 Menteri yang ditandatangani oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenpanRB), Kementerian Dalam Negeri, Kantor Staf Presiden dan Bappenas. Strategi tersebut tertuang dalam 12 aksi yang juga meliputi bidang kesehatan.

Korupsi, dalam segala bentuknya, merupakan penyumbang yang sangat besar termasuk dalam pelayanan kesehatan salah satunya terhadap kualitas perawatan yang buruk. Apakah itu terjadi secara sporadis atau menjadi institusional, dampaknya dirasakan melalui waktu tunggu yang lebih lama, perawatan yang lebih buruk oleh petugas kesehatan, ancaman terhadap rantai pasokan, biaya layanan yang lebih tinggi yang seharusnya gratis, dan penyalahgunaan dana secara umum. Malpraktik ini menyebabkan menurunnya kepercayaan pada pemerintah dan sistem pelayanan kesehatan, serta penurunan kualitas perawatan dan hasil kesehatan yang memburuk (National Academies of Sciences Engineering and Medicine, 2018).

Persepsi korupsi merupakan penafsiran dan penilaian seseorang terhadap fenomena sosial. Persepsi korupsi diukur melalui beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan tindakan korupsi. Penilaian persepsi korupsi dalam tulisan ini diterapkan di fasilitas kesehatan, yaitu Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Provinsi Kalimantan Timur. Hal ini merupakan langkah evaluasi dan preventif, karena dengan mengidentifikasi persepsi korupsi oleh masyarakat yang terkait dengan pelayanan yang diberikan akan sangat membantu dalam mengawasi dan mengendalikan keberadaan praktik korupsi bila terjadi di Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Provinsi Kalimantan Timur. Persepsi korupsi penting untuk diketahui dimaksud tidak hanya secara subjektif, namun juga secara objektif yang didasarkan dari pengalaman secara langsung ataupun tidak langsung. Persepsi korupsi dianggap sebagai fenomena budaya, karena, sangat bergantung pada bagaimana masyarakat memahami aturan yang telah ditetapkan, serta tidak hanya bergantung pada masyarakat tetapi juga pada nilai-nilai pribadi dan moral.

1.2 Dasar hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952).
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2019 tentang Perubahan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah

1.3 Tujuan

Mengetahui gambaran tindakan-tindakan yang termasuk dalam korupsi di srtiap instalasi pelayanan dan menjadi pertimbangan dalam memberikan upaya pencegahan dan pemerantasan korupsi di tingkat pelayanan kesehatan.

1.4 Ruang Lingkup

Berbagai pertanyaan telah diajukan kepada masyarakat untuk mengetahui indeks persepsi korupsi yang terdiri dari unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia (kuesioner terlampir).

BAB 2

METODE PELAKSANAAN SURVEI

2.1 Metode Pelaksanaan Survei

Data dan informasi diperoleh dalam survei ini dari data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner yang diperoleh melalui tanya jawab langsung antara pewawancara dengan pengguna layanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam. Kuesioner yang disusun berisi daftar pertanyaan kepada masyarakat pengguna layanan kesehatan dan diharapkan masyarakat pengguna layanan kesehatan bersedia merespon daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner tertutup karena alternatif jawaban telah disediakan. Pelaksanaan survei tahun 2022 ini belum lepas dari masa pandemi Covid-19. pengumpul data mewawancarai masyarakat pengguna layanan secara langsung dengan melaksanakan protokol kesehatan.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi sumber yang menjadi tujuan generalisasi hasil survei adalah seluruh pasien atau keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan di RSJD Atma Husada Mahakam baik pasien baru atau pertama kali memanfaatkan pelayanan maupun pasien yang telah berulang kali mendapatkan pelayanan kesehatan. Dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* yang merupakan penarikan sampel yang dilakukan pada mereka yang pada saat pengambilan data dilakukan berada di RSJD Atma Husada Mahakam Provinsi Kalimantan Timur. Rumus yang

digunakan dalam menentukan besar sampel ialah estimasi rata-rata populasi berdasarkan rumus Lemeshow, Hosmer, Klar, & Lwanga (1997).

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2}^2 \sigma^2}{d^2}$$

Keterangan:

$Z_{1-\alpha/2}$: Tingkat kepercayaan, dalam penelitian ini adalah 95% (1,96)

σ : Standar deviasi populasi

d : presisi (5% =0,05)

Dengan rumus diatas maka hasil besar sampel yang diperoleh adalah minimal 400 masyarakat pengguna layanan kesehatan.

2.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan oleh pencacah melalui wawancara terstruktur menggunakan kuesioner. Kuesioner wawancara ini dilakukan secara online, yang dapat diakses melalui https://bit.ly/ikm_atma2022.

2.4 Pengolahan dan Analisa Data

Analisa data pada survei dilakukan dengan mendistribusikan karakteristik masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan jenis kelamin, umur, domisili, pendidikan, dan pekerjaan dan sebaran atau distribusi frekuensi terhadap masing-masing unsur persepsi korupsi.

Hasil survei persepsi korupsi terhadap pelayanan publik di RSJD Atma Husada Mahakam Provinsi Kalimantan Timur tahun 2022 dihitung dari jumlah nilai mean dari setiap unit pelayanan dan nilai indeks gabungan untuk setiap unsur persepsi

korupsi. Indeks Persepsi Korupsi pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Setiap unsur penilaian persepsi terdiri dari 4 pilihan dengan konversi nilai 1, 2, 3 dan 4.
2. Jumlah nilai total persepsi korupsi dijumlahkan dan dianalisis sebagai Indeks Persepsi Korupsi dengan cara berikut :

$$\text{Nilai Persepsi Tiap Unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Nilai Persepsi Tiap Unsur}}{\text{Jumlah Masyarakat pengguna layanan kesehatan}}$$

$$\text{Nilai Persepsi Korupsi: } \frac{\text{Nilai Persepsi Korupsi Tiap Unsur}}{3}$$

Skala indeks persepsi korupsi antara 0 – 13, yang artinya mendekati nilai 13 maka persepsi korupsi makin baik.

2.5 Unsur Indeks Persepsi Korupsi

Berikut adalah unsur indeks persepsi korupsi yang diukur dalam survei :

1. Suap, yaitu ada atau tidaknya praktik suap untuk memperlancar/ mendapatkan pelayanan ekstra
2. Penggelapan, yaitu ada atau tidaknya tarif pelayanan yang ditagihkan tidak sesuai dengan ketentuan atau informasi yang berlaku.
3. Pemerasan, yaitu ada atau tidaknya upaya mempersulit oleh petugas apabila tidak diberikan imbalan tertentu diluar tariff yang telah ditetapkan.
4. Perbuatan curang, yaitu ada atau tidaknya penggelapan biaya melalui pembebanan biaya lain yang tidak benar-benar dilakukan.

5. Hadiah/ gratifikasi, yaitu ada atau tidaknya praktik pemberian hadiah atau barang setelah memberikan pelayanan.

BAB 3

HASIL SURVEI PERSEPSI KORUPSI

3.1 Karakteristik Masyarakat pengguna layanan kesehatan

Masyarakat yang berpartisipasi dalam survei Indeks Persepsi Korupsi RSJD Atma Husada Mahakam berasal dari latar belakang yang variatif dari berbagai latar belakang. Berikut Gambaran karakteristik masyarakat pengguna layanan kesehatan disajikan sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Distribusi Masyarakat pengguna layanan kesehatan Menurut Karakteristik Demografi, Jenis Pasien dan Jenis Pelayanan

Karakteristik Demografi	
Usia, M ± SD	37,42 ± 14,02
Jenis Kelamin, n (%)	
Laki-laki	138 (33,3)
Perempuan	277(66,7)
Pendidikan Terakhir	
Tidak Sekolah	2 (0,5)
SD	46 (11)
SMP/SLTP	62 (15)
SMA/SLTA	200 (48,2)
Diploma (D1,D2,D3,D4)	28 (6,7)
Sarjana (S1)	69 (16,6)
Pasca Sarjana (S2,S3)	8 (2)
Alamat	
Balikpapan	4 (1)
Samarinda	321 (77,3)
Berau	1 (0,2)
Bontang	8 (2)
Kutai Kartanegara	61 (14,9)
Kutai Timur	5 (1,2)
Kutai Barat	6 (1,4)
Paser	3 (0,7)
Penajam Paser Utara	1 (0,2)

Karakteristik Demografi

Tarakan	2 (0,5)
Bangka Belitung	1 (0,2)
Banjarmasin	1 (0,2)
Medan	1 (0,2)
Pekerjaan	
PNS/ TNI/POLRI	26 (6,3)
Pegawai Swasta	64 (15,4)
Wiraswasta/Usahawan	60 (14,5)
Petani/Nelayan	9 (2,2)
Pedagang	24 (5,8)
Pelajar/Mahasiswa	72 (17,3)
Tidak Bekerja/IRT	157 (37,8)
Pensiunan	3 (0,7)
Jenis Pelayanan	
Instalasi Farmasi	52 (12,5)
Instalasi Gawat Darurat	21 (5)
Instalasi NAPZA	28 (6,7)
Instalasi Psikiatri	71 (17,1)
Instalasi Rawat Inap	13 (3,1)
MCU	30 (7,2)
Klinik Tumbuh Kembang	25 (6)
Klinik Geriatri	4 (1)
Klinik Otista	12 (3)
Klinik Alat Canggih	5 (1,2)
Klinik Penyakit Dalam	10 (2,4)
Klinik Anak	5 (1,2)
Klinik Umum	35 (8,4)
Klinik Spesialis Anak & Remaja	9 (2,1)
Klinik Syaraf	20 (4,8)
Klinik Rehab Psikosial	30 (7,2)
Klinik Psikologi	31 (7,4)
Klinik Fisioterapi	10 (2,4)
Klinik Psikometri	4 (1)
Jenis Asuransi Kesehatan	
JKN (BPJS, KIS, BPJS Tenaga Kerja)	266 (64,2)
Mandiri	148 (35,6)
Coorporate/Perusahaan	1 (0,2)

Karakteristik Demografi

Jenis Pasien

Pasien Baru	167 (40,2)
Pasien Lama	248 (59,8)
Rata-rata lama memanfaatkan pelayanan (tahun)	3,77

Tabel 3.1 menggambarkan rata-rata usia masyarakat pengguna layanan kesehatan berkisar 37 tahun dengan standar deviasi 14.02 tahun. Lebih dari separuh responden adalah perempuan (66.7%). Masyarakat yang ikut dalam survei ini memiliki latar belakang pendidikan yang bervariasi, kebanyakan dari mereka adalah lulusan SMA/SLTA (48.2%).

Pemanfaatan pelayanan di RSJD Atma Husada Mahakam tersebar di Kalimantan Timur dan beberapa dari luar daerah Kalimantan, mayoritas masyarakat pengguna berasal dari Samarinda (77.3%) selanjutnya proporsi tertinggi kedua berasal dari 14.9 persen adalah masyarakat Kutai Kartanegara. Jika ditinjau dari jenis pekerjaan, hampir separuh masyarakat pengguna layanan kesehatan tidak bekerja (37.8%) dan sebagian besar masyarakat bekerja sebagai pelajar/mahasiswa (17.3%).

Hampir seluruh masyarakat pengguna layanan kesehatan memanfaatkan pelayanan di Instalasi Psikiatri (17.1%), sebesar 12.5 persen dari Instalasi Farmasi. Serta mayoritas responden menggunakan asuransi JKN (64,2%). Bila ditinjau berdasarkan jenis pasien, terdapat 40.2 persen yang merupakan pasien baru, dan 59.8 persen sisanya merupakan pasien lama, dengan rata-rata lama memanfaatkan pelayanan 3.7 tahun.

3.2. Hasil Perhitungan Survei

Berikut adalah hasil perhitungan Indeks Persepsi Korupsi yang ditinjau dari duabelas unsur persepsi korupsi:

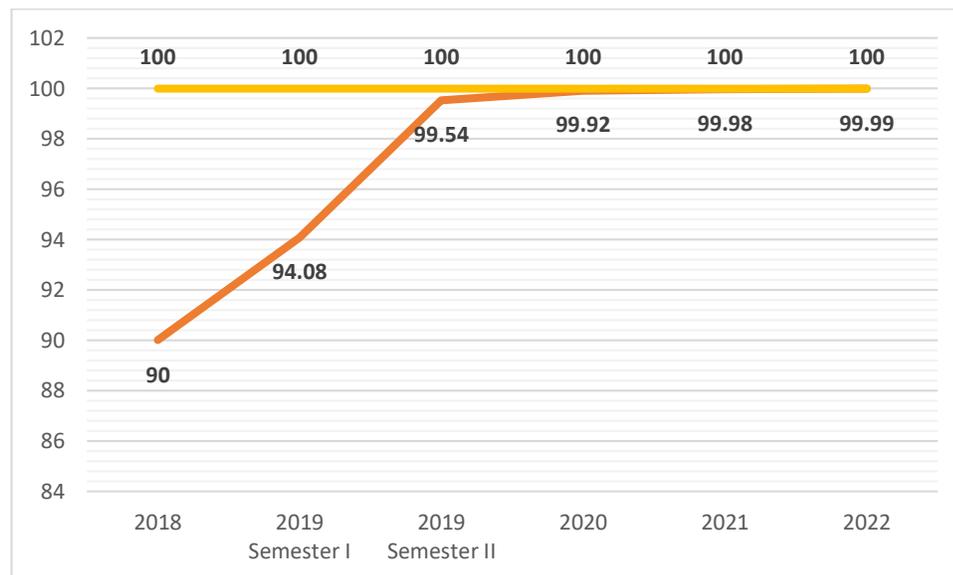
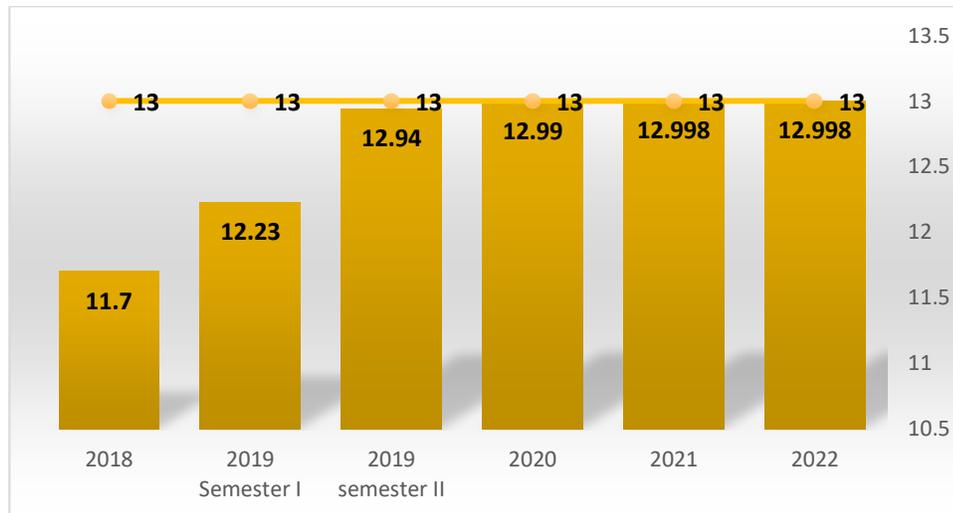
Tabel 3. 2 Nilai rata-rata berdasarkan Unsur Persepsi Korupsi

No.	Unsur IPK	Total Skor	NRR/Unsur	Unsur yang terjawab
1.	Budaya praktek korupsi	1660	4.00	415
2.	Pengalaman memberikan tanda terima kasih kepada petugas	1655	3.99	415
3.	Terdapat informasi adanya oknum-oknum yang melakukan praktek korupsi	1660	4.00	415
4.	Menerima/meminta imbalan di luar ketentuan yang berlaku	1660	4.00	415
5.	Pernah dipersulit oleh petugas meskipun persyaratan layanan telah terpenuhi	1660	4.00	415
6.	Pemberian layanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan	1660	4.00	415
7.	Terdapat praktek percaloan	1658	4.00	415
8.	Kesesuaian antara produk /layanan diterima dengan yang diminta	1660	4.00	415
9.	Petugas bekerja tanpa membedakan pasien/keluarga pasien	1660	4.00	415
10.	Membayar sejumlah uang selain pembayaran dikasir	1660	4.00	415
11.	Petugas memberikan perlakuan istimewa (tanpa mengantri)	1656	3.99	415
12.	Adanya pungli (pengutan liar)	1660	4.00	415
13.	Adanya biaya tambahan untuk keperluan rumah sakit	1657	3.99	415
		IPK		
		12.998		

Tabel 3.2 memberikan informasi bahwa mayoritas nilai IPK di RSJD Atma Husada Mahakam sebesar 12.998 yang berarti semakin mendekati skor 13, maka semakin bebas dari indikasi korupsi.

Bila dibandingkan dengan IPK sebelumnya, nilai IPK tahun ini cenderung stabil dibandingkan tahun sebelumnya yaitu 12.998, dimana angka ini sangat baik bagi

RSJD Atma Husada Mahakam karena mencapai institusi bebas korupsi dari persepsi seluruh masyarakat yang terlibat dalam survei ini.



Gambar 3. 1. Trend Indeks Persepsi Korupsi Masyarakat RSJD Atma Husada Mahakam Tahun 2018-2022

Terdapat sepuluh unsur yang memiliki nilai IPK mencapai skor 4.00 (skala 0 sampai 4) atau berada pada nilai yang tertinggi atau maksimal, diantaranya:

1. Tidak adanya budaya praktek korupsi,
2. Tidak terdapat informasi adanya oknum-oknum yang melakukan praktek korupsi
3. Tidak menerima/ meminta imbalan di luar ketentuan yang berlaku,
4. Tidak pernah dipersulit oleh petugas terkait persyaratan layanan
5. Tidak adanya pelayanan diluar prosedur/ kecurangan pelayanan,
6. Tidak ada praktek percaloan/perantara tidak resmi,
7. Kesesuaian produk layanan
8. Petugas bekerja tanpa membedakan pasien/ keluarga pasien
9. Tidak ada yang membayar sejumlah uang selain di kasir
10. Tidak adanya kegiatan pungutan liar (Pungli)

Pada tiga unsur sisanya yaitu diantaranya Pengalaman memberikan tanda terima kasih kepada petugas, Petugas memberikan perlakuan istimewa (tanpa mengantri), Adanya biaya tambahan untuk keperluan rumah sakit memiliki NRR sebesar 3.99.

Tabel 3. 3 Distribusi Persepsi Masyarakat pengguna layanan kesehatan terhadap Persepsi Korupsi

No	Pertanyaan	Selalu		Pernah Beberapa Kali		Pernah Sekali		Tidak Pernah	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Berdasarkan pengalaman Bapak/ibu/Sd. RSJD Atma Husada Mahakam terdapat budaya dan praktek korupsi dalam pelayanan kesehatan	0	0	0	0	0	0	415	100
2	Berdasarkan pengalaman. Bapak/ibu/Sdr pernah memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang telah diselesaikan oleh RSJD Atma Husada Mahakam (meskipun tidak diminta). baik dalam bentuk barang ataupun uang.	0	0	1	0.24	3	0.72	411	99
3	Berdasarkan pengalaman. Bapak/ibu/Sdr pernah mendapatkan informasi dari teman/kerabat yang menyatakan bahwa di RSJD Atma Husada Mahakam terdapat oknum-oknum petugas yang melakukan praktek korupsi	0	0	0	0	0	0	415	100
4	Petugas pernah menerima/meminta imbalan untuk alasan administrasi. rokok dll di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan RSJD Atma Husada Mahakam	0	0	0	0	0	0	415	100
5	Bapak/ibu/Sdr pernah pernah dipersulit oleh petugas RSJD Atma Husada Mahakam(walaupun sudah memenuhi persyaratan layanan) untuk mendapatkan layanan RSJD Atma Husada Mahakam dan terindikasi dugaan petugas tersebut menghendaki imbalan (uang atau barang) tertentu	0	0	0	0	0	0	415	100

No	Pertanyaan	Selalu		Pernah Beberapa Kali		Pernah Sekali		Tidak Pernah	
		n	%	n	%	n	%	n	%
6	Petugas RSJD Atma Husada Mahakam ada memberikan pelayanan diluar prosedur/ kecurangan pelayanan pada unit layanan RSJD Atma Husada Mahakam.	0	0	0	0	0	0	415	100
7	Dalam proses pelayanan di RSJD Atma Husada Mahakam terdapat praktek percaloan/ perantara tidak resmi pada unit layanan RSJD Atma Husada Mahakam.	0	0	0	0	2	0.48	413	99.5
8	Berdasarkan pengalaman. produk /jasa layanan yang diterima tidak sesuai dengan daftar produk.jasa layanan yang tersedia/ diminta	0	0	0	0	0	0	415	100
9	Petugas memberikan pelayanan secara khusus/ membedakan pelayanan (factor suku. agama dll)	0	0	0	0	0	0	415	100
10	Bapak/Ibu/Sdr pernah membayar sejumlah uang selain pembayaran dikasir RSJD Atma Husada Mahakam	0	0	0	0	0	0	415	100
11	Dokter/perawat/petugas kesehatan di RSJD Atma Husada Mahakam pernah membiarkan teman/ kerabatnya mendapatkan pelayanan tanpa mengantri.	1	0.24	0	0	1	0.24	413	99.5
12	Di RSJD Atma Husada Mahakamt terdapat pungutan liar (pungli) seperti permintaan pembayaran diluar kasir selama Bapak/Ibu/Sdr memanfaatkan pelayanan di unit ini.	0	0	0	0	0	0	415	100

No	Pertanyaan	Selalu		Pernah Beberapa Kali		Pernah Sekali		Tidak Pernah	
		n	%	n	%	n	%	n	%
13	Apakah bapak/ ibu/ sdr pernah ditawarkan membayar sejumlah uang tambahan untuk membeli alat kesehatan dan obat diluar pelayanan yang diberikan petugas dan tidak dibayarkan di kasir	0	0	0	0	3	0.72	412	99.2

Tabel 3.3 menggambarkan bahwa dari 13 unsur tersebut didapatkan empat unsur yang mesti menjadi perhatian yaitu ditemukan empat orang atau sebesar satu persen yang menyatakan pernah sekali maupun sesekali keluarga maupun pasien memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang telah diselesaikan oleh RSJD Atma Husada Mahakam (meskipun tidak diminta). baik dalam bentuk barang ataupun uang, pernah sekali terdapat praktek percaloan/ perantara tidak resmi pada unit layanan RSJD Atma Husada Mahakam, pernah sekali Dokter/perawat/petugas kesehatan di RSJD Atma Husada Mahakam pernah membiarkan teman/kerabatnya mendapatkan pelayanan tanpa mengantri dan pernah sekali keluarga maupun pasien ditawarkan membayar sejumlah uang tambahan untuk membeli alat kesehatan dan obat diluar pelayanan yang diberikan petugas dan tidak dibayarkan di kasir.

3.3 Distribusi Persepsi Korupsi Menurut Jenis Pasien

Hasil survei yang diuraikan dalam setiap unsur pertanyaan di RSJD Atma Husada Mahakam Samarinda dan uraian berikut berdasarkan jenis pasien (baru 167 orang dan lama 248 orang).

1. Persepsi terhadap budaya praktek

Berikut adalah sebaran jawaban masyarakat pengguna layanan kesehatan mengenai budaya praktek korupsi menurut jenis pasien:

Tabel 3.4 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman di RSJD AHM Samarinda terdapat budaya dan praktek korupsi dalam pelayanan kesehatan

Jenis Pasien	Pendapat	
	Tidak Pernah	
Pasien Baru	167	167
	100%	100%
Pasien Lama	248	248
	100%	100%

Tabel 3.4 memperlihatkan bahwa seluruh masyarakat pengguna layanan kesehatan baik pasien lama maupun pasien baru menyatakan tidak pernah mendapatkan budaya dan praktek korupsi dalam pelayanan yang ada di RSJD Atma Husada Mahakam.

2. Persepsi terhadap pengalaman memberikan tanda terima kasih kepada petugas

Berikut merupakan distribusi jawaban masyarakat pengguna layanan kesehatan mengenai pengalaman memberikan tanda terima kasih kepada petugas menurut jenis pasien:

Tabel 3.5 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman pernah memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang telah diselesaikan oleh RSJD Atma Husada Mahakam Samarinda (meskipun tidak diminta), baik dalam bentuk barang ataupun uang

Jenis Pasien	Pendapat			Total
	Pernah Beberapa Kali	Pernah Sekali	Tidak Pernah	
Pasien Baru	0 0%	1 0.24%	166 99.76%	167 100%
Pasien Lama	1 0.24%	2 0.48	245 99.28%	248 100%

Tabel 3.5 mendeskripsikan bahwa terdapat empat pasien baru dan pasien lama menyatakan pernah memberikan tanda terima kasih kepada petugas maupun dokter atas pelayanan yang telah diberikan oleh RSJD Atma Husada Mahakam Samarinda (meskipun tidak diminta), baik dalam bentuk barang ataupun uang.

3. Persepsi terhadap adanya oknum-oknum petugas melakukan praktek korupsi

Tabel 3.6 mendeskripsikan distribusi persepsi masyarakat pengguna layanan kesehatan mengenai adanya oknum-oknum petugas melakukan praktek korupsi menurut jenis pasien:

Tabel 3.6 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman pernah mendapatkan informasi dari teman/kerabat yang menyatakan bahwa di RSJD Atma Husada Mahakam terdapat oknum-oknum petugas yang melakukan praktek korupsi

Jenis Pasien	Pendapat Tidak Pernah	Total
Pasien Baru	167 100%	167 100%
Pasien Lama	248 100%	248 100%

Menggambarkan bahwa seluruh masyarakat pengguna layanan kesehatan baik pasien lama maupun pasien baru menyatakan tidak pernah mendapatkan informasi terkait oknum-oknum petugas yang melakukan praktek korupsi di RSJD Atma Husada Mahakam selama mereka memanfaatkan pelayanan.

4. Persepsi terhadap imbalan diluar ketentuan Rumah Sakit

Berikut merupakan distribusi persepsi masyarakat pengguna layanan kesehatan mengenai adanya petugas menerima/ meminta imbalan di luar ketentuan yang berlaku menurut jenis pasien:

Tabel 3.7 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman pernah petugas menerima/meminta imbalan untuk alasan administrasi, rokok dll di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan RSJD Atma Husada Mahakam

Jenis Pasien	Pendapat Tidak Pernah	Total
Pasien Baru	167 100%	167 100%
Pasien Lama	248 100%	248 100%

Tabel 3.7 memperlihatkan bahwa seluruh pasien baik pasien lama maupun baru semua berpendapat tidak pernah mendapatkan petugas menerima atau meminta imbalan yang diluar dari ketentuan yang telah berlaku pada seluruh unit layanan di RSJD Atma Husada Mahakam.

5. Persepsi terhadap pengalaman pernah dipersulit oleh petugas meskipun persyaratan layanan telah terpenuhi

Berikut merupakan distribusi persepsi masyarakat pengguna layanan kesehatan mengenai pernah mendapatkan pengalaman dipersulit oleh petugas meskipun persyaratan layanan telah terpenuhi menurut jenis pasien:

Tabel 3.8 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman pernah dipersulit oleh petugas RSJD Atma Husada Mahakam

Jenis Pasien	Pendapat Tidak Pernah	Total
Pasien Baru	167 100%	167 100%
Pasien Lama	248 100%	248 100%

Tabel 3.8 mengindikasikan bahwa seluruh pasien lama maupun baru tidak pernah memiliki pengalaman dimana pernah dipersulit di RSJD Atma Husada Mahakam Samarinda.

6. Persepsi terhadap pemberian layanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan

Berikut adalah sebaran jawaban masyarakat pengguna layanan kesehatan mengenai pemberian layanan diluar prosedur/ kecurangan pelayanan menurut jenis pasien:

Tabel 3.9 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman pernah mendapatkan petugas RSJD Atma Husada Mahakam memberikan pelayanan diluar prosedur/ kecurangan pelayanan

Jenis Pasien	Pendapat		Total
	Pernah	Tidak Pernah	
Pasien Baru	167	100%	167
Pasien Lama	248	100%	248

Seluruh masyarakat pengguna layanan kesehatan menyatakan tidak pernah mendapatkan pengalaman bahwa petugas RSJD Atma Husada Mahakam memberikan pelayanan diluar prosedur pada seluruh unit rumah sakit.

7. Persepsi terhadap praktek percaloan di RSJD Atma Husada Mahakam

Berikut adalah sebaran jawaban masyarakat mengenai adanya praktek percaloan menurut jenis pasien:

Tabel 3.10 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman Dalam proses pelayanan di RSJD Atma Husada Mahakam terdapat praktek percaloan/ perantara tidak resmi pada unit layanan RSJD Atma Husada Mahakam

Jenis Pasien	Pendapat		Total
	Pernah Sekali	Tidak Pernah	
Pasien Baru	1	166	167
	0.24%	99.76%	100%
Pasien Lama	1	247	248
	0.24%	99.76%	100%

Tabel 3.10 memperlihatkan bahwa pasien baru dan lama terdapat masing-masing satu pasien yang menyatakan pernah mendapatkan praktek percaloan di RSJD Atma Husada Mahakam.

8. Persepsi kesesuaian antara produk/ layanan diterima dengan yang diminta

Berikut adalah sebaran jawaban masyarakat pengguna layanan kesehatan mengenai pengalaman mendapatkan kesesuaian layanan diterima dengan yang diminta menurut jenis pasien:

Tabel 3.11 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman/ jasa layanan yang diterima tidak sesuai dengan daftar produk jasa layanan yang tersedia/ diminta

Jenis Pasien	Pendapat Tidak Pernah	Total
Pasien Baru	167 100%	167 100%
Pasien Lama	248 100%	248 100%

Hasis survei menemukan seluruh pasien lama dan baru menyatakan tidak pernah mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan yang mereka inginkan selama memanfaatkan pelayanan di RSJD Atma Husada Mahakam.

9. Persepsi terhadap petugas bekerja tanpa membedakan pasien/ keluarga pasien

Berikut adalah sebaran jawaban masyarakat pengguna layanan kesehatan mengenai petugas bekerja tanpa membedakan pasien/ keluarga pasien menurut jenis pasien:

Tabel 3.12 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman petugas memberikan pelayanan secara khusus/ membeda-bedakan pelayanan (faktor suku, agama dll)

Jenis Pasien	Pendapat	
	Tidak Pernah	Total
Pasien Baru	167 100%	167 100%
Pasien Lama	248 100%	248 100%

Hasil survei menemukan bahwa tidak pernah ada masyarakat yang mendapatkan petugas membeda-bedakan pelayanan selama mereka berobat di RSJD Atma Husada Mahakam.

10. Persepsi terhadap pengalaman membayar sejumlah uang selain pembayaran di kasir

Berikut adalah sebaran jawaban masyarakat pengguna layanan kesehatan mengenai pengalaman pernah membayar sejumlah uang selain pembayaran dikasir menurut jenis pasien:

Tabel 3.13 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman pernah membayar sejumlah uang selain pembayaran di kasir RSJD Atma Husada Mahakam

Jenis Pasien	Pendapat	
	Tidak Pernah	Total
Pasien Baru	167 100%	167 100%
Pasien Lama	248 100%	248 100%

Tabel 3.13 mendeskripsikan bahwa seluruh masyarakat pengguna layanan kesehatan (pasien baru maupun pasien lama) menyatakan tidak pernah membayar sejumlah uang selain pembayaran resmi di kasir RSJD Atma Husada Mahakam.

11. Persepsi terhadap petugas memberikan perlakuan istimewa (tanpa mengantri)

Berikut adalah sebaran jawaban masyarakat pengguna layanan kesehatan mengenai pengalaman petugas pernah memberikan perlakuan istimewa (tanpa mengantri) menurut jenis pasien.

Tabel 3.14 Distribusi Masyarakat pengguna layanan kesehatan Berdasarkan pengalaman Dokter/ perawat/ petugas kesehatan di RSJD Atma Husada Mahakam pernah membiarkan teman/ kerabatnya mendapatkan pelayanan tanpa mengantri

Jenis Pasien	Pendapat			Total
	Selalu	Pernah Sekali	Tidak Pernah	
Pasien Baru	1 0.24%	0 0%	166 99.76%	167 100%
Pasien Lama	0 0%	1 0.24%	247 99.76%	248 100%

Tabel 3.14 mengindikasikan bahwa terdapat satu pasien baru yang selalu memiliki pengalaman dimana petugas memberikan teman/ kerabatnya tanpa mengantri. Di sisi lain juga terdapat satu pasien lama yang pernah sekali memiliki pengalaman dimana petugas memberikan teman/ kerabatnya tanpa mengantri.

12. Persepsi terhadap kegiatan pengutan liar di RSJD Atma Husada Mahakam

Berikut adalah sebaran jawaban masyarakat pengguna layanan kesehatan mengenai pengalaman pernah mendapatkan kegiatan pungli di sekitar rumah sakit menurut jenis pasien:

Tabel 3.15 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman di RSJD Atma Husada Mahakamt terdapat pungutan liar (pungli)

Jenis Pasien	Pendapat		Total
	Pernah	Tidak Pernah	
Pasien Baru	167	167	167
	100%	100%	100%
Pasien Lama	248	248	248
	100%	100%	100%

Tabel 3.15 memperlihatkan bahwa seluruh masyarakat pengguna layanan kesehatan baik merupakan pasien lama maupun pasien baru menyatakan tidak pernah mendapatkan adanya pungutan liar di RSJD Atma Husada Mahakam

13. Persepsi terhadap adanya biaya tambahan untuk keperluan rumah sakit

Berikut adalah sebaran jawaban masyarakat pengguna layanan kesehatan mengenai pernah mengeluarkan biaya tambahan untuk keperluan rumah menurut jenis pasien:

Tabel 3.16 Distribusi masyarakat pengguna layanan kesehatan berdasarkan pengalaman pernah ditawarkan membayar sejumlah uang tambahan untuk membeli alat kesehatan dan obat diluar pelayanan yang diberikan petugas dan tidak dibayarkan di kasir

Jenis Pasien	Pendapat		Total
	Pernah Sekali	Tidak Pernah	
Pasien Baru	1	166	167
	0.24%	99.76%	100%
Pasien Lama	2	246	248
	0.48%	99.52%	100%

Pada tabel 3.16 ditemukan bahwa terdapat satu pasien baru yang pernah sekali mengeluarkan biaya tambahan untuk keperluan rumah sakit yang tidak dibayarkan di kasir selama mereka berobat di RSJD Atma Husada Mahakam. Begitu juga dengan pasien lama terdapat dua pasien lama yang pernah sekali mengeluarkan biaya tambahan untuk keperluan rumah sakit yang tidak dibayarkan di kasir selama mereka berobat di RSJD Atma Husada Mahakam.

Kerihal tersebut terkait

BAB 4

PEMBAHASAN

Penilaian indeks persepsi korupsi dilakukan berdasarkan survei terhadap penerima pelayanan pengguna pelayanan yaitu pasien atau keluarga pasien publik bidang kesehatan dalam hal ini di RSJD Atma Husada Mahakam masyarakat. IPK memiliki skala 0 sampai 100% dalam hal ini diukur dengan 13 pertanyaan. IPK merupakan komitmen yang mengacu kepada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkungan instansi pemerintah. Hasil perhitungan Indeks Persepsi Korupsi (IPK), diperoleh nilai RSJD Atma Husada Mahakam tahun 2022 sebesar **12.998** atau dalam skala 0-100% mencapai **99.98%**. Hasil ini menggambarkan bahwa di lingkungan RSJD Atma Husada Mahakam tahun 2022 hampir mencapai bersih dari tindakan korupsi menurut penilaian dari masyarakat (kurang 0,002 poin mencapai 100%).

Persepsi korupsi ditinjau dari 13 unsur, diperoleh nilai Indeks Persepsi korupsi telah mencapai 12.998, yang menandakan bahwa persepsi korupsi di RSJD Atma Husada Mahakam dianggap hampir tidak ada indikasi korupsi berdasarkan pengalaman masyarakat. Sebelas unsur mencapai IPK tertinggi atau **nilai sempurna tanpa indikasi praktik korupsi**. Jika dibandingkan dengan tahun 2018, 2019 dan 2020 pencapaian ini merupakan pencapaian yang sangat meningkat dan jika dibandingkan dengan tahun 2021 pencapaian ini merupakan keberhasilan dalam mempertahankan prestasi yang

tentunya tidak mudah untuk dilakukan. Berbagai program serta Upaya yang dilakukan RSJD Atma Husada Mahakam memperlihatkan hasil yang berdampak positif.

Tanggapan masyarakat yang menyatakan terdapat pengalaman dalam memberikan terima kasih ternyata merupakan pengalaman dengan memberikan apresiasi dalam bentuk verbal seperti kutipan berikut :

“Tidak ada yang diberikan hanya ucapan terimakasih saja, karena pada saat itu petugas yang menguruskan” (D, Perempuan, 23 tahun).

Adapun masyarakat yang memberikan makanan ialah pada waktu ulang tahun anak, sebagaimana uraian berikut :

“Memberikan makanan saat anak ulang tahun anak sekalian diberikan ke ruangan terapi anak” (L, Perempuan, 36 tahun)

Serta pernah memberikan sesuatu namun kira-kira 13 tahun yang lalu

“Memberi rokok pada petugas secara sukarela sekitar tahun 2009” (Z, Laki-laki, 49 tahun).

Pemberian hadiah umumnya bertujuan baik dan diterima dengan baik oleh para profesional penyedia pelayanan kesehatan, tetapi juga merupakan salah satu perhatian yang menyebabkan dilema etika dalam perawatan kesehatan.

Penjelasan terkait pemberian terdapat dalam Pasal 12 B ayat (1) UU No. 31 Tahun 1999 juncto UU No. 20 Tahun 2001). Bahwa setiap gratifikasi kepada pegawai negeri atau penyelenggara negara dianggap pemberian suap, apabila berhubungan dengan jabatannya dan yang berlawanan dengan kewajiban atau tugasnya. Suatu gratifikasi atau pemberian hadiah berubah menjadi suatu yang perbuatan pidana suap khususnya pada seorang Penyelenggara Negara atau Pegawai Negeri adalah pada saat Penyelenggara Negara atau Pegawai Negeri tersebut melakukan tindakan menerima suatu gratifikasi

atau pemberian hadiah dari pihak manapun sepanjang pemberian tersebut diberikan berhubungan dengan jabatan ataupun pekerjaannya.

Cara terbaik tidak menerima pemberian dari masyarakat ialah menolak dengan cara terbaik dengan ucapkan terima kasih kepada pasien, dengan sopan sampaikan alasan tidak dapat menerimanya, dan kemudian yakinkan pasien bahwa ini tidak mengubah hubungan apa pun dalam pelayanan (Zolkefli, 2021). Hal ini jauh lebih aman untuk menghindari situasi yang mengarah ke segala bentuk konflik kepentingan dengan menolak pemberian.

Prinsip-prinsip pelayanan prima terutama dalam perihal pemberian dapat dikomunikasikan dengan bahasa yang beretika. Bahasa beretika merupakan bagian dari “*assurance*” yaitu bahasa santun, bahasa dengan pilihan kata sesuai dengan status lawan bicara. Lawan bicara dalam kaitan dengan pelayanan prima adalah tamu yang layak dihormati tanpa diskriminasi. Bahasa berkaitan dengan norma-norma sosial yang berlaku dalam masyarakat bahasa yang bersangkutan. Norma-norma di dalam masyarakat suatu bahasa menentukan pilihan kata dalam berkomunikasi. Pilihan kata tersebut didasarkan pada (1) siapa berbicara dengan siapa, (2) bagaimana situasi pembicaraan, (3) apa materi pembicaraan, (4) media apa yang digunakan, (5) kapan waktu berbicara, dan (6) di mana tempat berbicara. Bahasa beretika dalam pelayanan publik digunakan dalam semua bidang pelayanan, yaitu ketika menyapa tamu, ketika bersurat, dan ketika bertelepon atau menjawab email. Prinsip ini seyogyanya selalu dipraktikkan oleh segenap pemberi pelayanan di RSJD Atma Husada Mahakam.

Terkait tanggapan proses pelayanan di RSJD Atma Husada Mahakam terdapat praktek percaloan/ perantara tidak resmi diperoleh fakta bahwa hal tersebut, sebagaimana kutipan berikut ini “

Meminta petugas membantu menguruskan, tapi tidak meminta imbalan apapun (ikhlas membantu) (D, Perempuan, 23 tahun).

Pernah minta wakikan untuk ambil obat (D, Perempuan, 22 tahun).

Kedua pernyataan dari pengalaman tersebut sebenarnya dapat diartikan sebagai bagian dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan dari petugas di RSJD Atma Husada Mahakam terutama jika tidak ada indikasi keterkaitan dengan material sama sekali. Untuk menghindari kesalahpahaman dari masyarakat seyogyanya petugas senantiasa menyampaikan atau mengkomunikasikan setelah membantu seperti, “Dengan senang hati jika kami dapat dapat membantu Bapak/Ibu”, “Sudah kewajiban kami membantu Bapak/Ibu”. Meskipun terdengar umum, menggunakan kata-kata seperti "senang" atau "bahagia" sesekali bisa menjadi positif dan menjadi pengalaman yang baik bagi masyarakat.

Upaya peningkatan profesionalisme para pelaksana pelayanan publik di RSJD Atma Husada Mahakam penting untuk terus di perbaharui melalui pelatihan berkala untuk semakin meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) penyelenggara layanan. Pemberian penghargaan/ *reward* juga penting untuk kontinyu diberikan agar mendorong kreativitas dan inovasi para pegawai dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya pada persepsi masyarakat bahwa terdapat indikasi dokter/ perawat/ petugas kesehatan di RSJD Atma Husada Mahakam pernah membiarkan teman/kerabatnya mendapatkan pelayanan tanpa mengantri, terdapat beberapa kutipan berikut :

“Saat ingin melakukan konsultasi ataupun terapi biasanya menghubungi kerabat yang bekerja di rumah sakit ini lalu kerabat tersebut menghubungi rekan pada klinik terkait” (S, Perempuan, 60 tahun)

“Kondisi urgent” (S, Laki-laki, 55 tahun).

Satu diantara dua pengalaman yang disampaikan oleh masyarakat tersebut salah satunya merupakan kondisi darurat yang dapat dilakukan dengan komunikasi dan penjelasan kepada pasien lainnya agar tidak menimbulkan kesalahpahaman bahwa “pasien didahulukan/ tidak mengantri karena kondisi yang membutuhkan penanganan cepat.

Berdasarkan pengalaman masyarakat terkait pernah ditawarkan membayar sejumlah uang tambahan untuk membeli alat kesehatan dan obat diluar pelayanan yang diberikan petugas, diketahui terdapat tiga masyarakat yang merasakan pengalaman tersebut, sebagaimana kutipan berikut :

“Kehabisan obat sehingga membeli di luar” (R, Laki-laki, 27 tahun)

“Obat yang disarankan habis” (S, Perempuan, 26 tahun)

Petugas bagian Farmasi menjadi titik penting karena mereka bertindak sebagai perantara antara dokter dan pasien dengan memberikan obat-obatan yang telah diresepkan oleh dokter. Dengan tujuan mencegah, melindungi, dan meningkatkan kesehatan pasien maupun masyarakat secara umum, petugas Farmasi harus memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang penggunaan obat yang benar termasuk diantaranya memberikan informasi tentang standar obat yang ditanggung oleh BPJS atau asuransi. Penalaksanaan obat bagi peserta BPJS telah diatur dalam Permenkes Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pelayanan Obat, Penyediaan Obat dan Penggunaan Obat. Pelayanan obat peserta JKN di fasilitas kesehatan mengacu pada daftar obat yang tercantum dalam

Formularium Nasional (Fornas). Masalah ketersediaan obat masih kerap kali menjadi keluhan peserta BPJS Kesehatan di berbagai pelayanan kesehatan (Wahono, 2021). Mulai dari obat yang tidak tersedia, hingga peserta yang harus membeli obat sendiri di luar fasilitas kesehatan.

Komunikasi yang baik harus dilakukan jika terdapat obat-obatan dengan merek tertentu yang tidak tersedia di fasilitas kesehatan dapat dibeli dari luar, namun, harus dengan persetujuan pasien atau keluarga. Selanjutnya sebagai penyedia layanan kesehatan seperti dokter atau tenaga medis tetap harus menawarkan obat-obatan yang ditanggung dan tersedia di lembaga pelayanan kesehatan. Hal tersebut diharapkan dapat mengurangi mispersepsi dari pasien.

BAB 5

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan data Indeks Persepsi Korupsi di Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Atma Husada Mahakam, maka didapatkan hasil yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai Indeks Persepsi Korupsi (IPK) di RSJD Atma Husada Mahakam tahun 2022 secara keseluruhan yaitu telah memenuhi 99.98% atau dengan skor 12,998 (skala maksimal 13), dapat diinterpretasikan sangat bersih dari korupsi.
2. Ditemukan terdapat sepuluh unsur (dari 13 unsur) yang memiliki nilai IPK tertinggi meliputi: (1) tidak adanya budaya praktek korupsi, (2) tidak terdapat informasi adanya oknum-oknum yang melakukan praktek korupsi (3) tidak menerima/meminta Imbalan di luar ketentuan yang berlaku, (4) tidak pernah dipersulit oleh petugas terkait persyaratan layanan, (5) tidak adanya pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan, (6) tidak ada praktek percaloan/perantara tidak resmi, (7) kesesuaian produk layanan, (8) Petugas bekerja tanpa membedakan pasien/keluarga pasien, (9) tidak ada yang membayar sejumlah uang selain di kasir dan (10) tidak adanya kegiatan pungutan liar (Pungli).
3. Pada tiga unsur sisanya yaitu diantaranya Pengalaman memberikan tanda terima kasih kepada petugas, (1) petugas memberikan perlakuan istimewa (tanpa mengantri), Adanya biaya tambahan untuk keperluan rumah sakit memiliki NRR sebesar 3.99.

5.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang didasarkan temuan hasil Indeks Persepsi Korupsi guna meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang ada di RSJD Atma Husada Mahakam yaitu sebagai berikut :

1. Selalu menerapkan praktik pelayanan prima dalam berkomunikasi dengan masyarakat di RSJD Atma Husada Mahakam termasuk pada saat menolak pemberian dari masyarakat.
2. Meningkatkan profesionalisme para pelaksana pelayanan publik di RSJD Atma Husada Mahakam yang terus diperbaharui melalui pelatihan berkala untuk semakin meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) penyelenggara layanan. Pemberian penghargaan/ *reward* juga penting secara kontinyu diberikan agar mendorong kreativitas dan inovasi para pegawai dalam memberikan pelayanan.
3. Melakukan komunikasi yang baik kepada pasien dan keluarganya jika terdapat obat-obatan dengan merek tertentu yang tidak tersedia di fasilitas kesehatan yang harus dibeli dari luar RSJD Atma Husada Mahakam. Pasien dan keluarga diharapkan memperoleh informasi dengan jelas terkait hal tersebut sehingga dapat memutuskan untuk setuju atau tidak jika harus membeli obat dari luar RSJD Atma Husada Mahakam. Selanjutnya sebagai penyedia layanan kesehatan seperti dokter atau tenaga medis tetap harus menawarkan obat-obatan yang ditanggung dan tersedia di lembaga pelayanan kesehatan. Hal tersebut diharapkan dapat mengurangi mispersepsi dari pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1997). *Lemeshow* (Adequacy o; H. Kusnanto, ed.). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- National Academies of Sciences Engineering and Medicine. (2018). The Critical Health Impacts of Corruption. In *Crossing the Global Quality Chasm: Improving Health Care Worldwide* (pp. 203–225). Washington D.C: National Academies Press (US).
- Setiadi, W. (2018). Korupsi di Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 15(3), 249–262. Retrieved from <http://www.fao.org/3/I8739EN/i8739en.pdf><http://dx.doi.org/10.1016/j.adolescence.2017.01.003><http://dx.doi.org/10.1016/j.childyouth.2011.10.007><https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23288604.2016.1224023><http://pdx.sagepub.com/lookup/doi/10>
- Wahono, J. (2021). Hospital Policy in Providing Medicines outside the Provisions of Permenkes No. 28/2014 to BPJS Participant Patients. *Jurnal Hukum Prasada*, 8(1), 21–29. <https://doi.org/10.22225/jhp.8.1.2877.21-29>
- Zolkefli, Y. (2021). Healthcare dilemma towards gift giving by patients. *Malaysian Journal of Medical Sciences*, 28(5), 137–141. <https://doi.org/10.21315/mjms2021.28.5.14>

LAMPIRAN

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengguna Pelayanan RSJD Atma Husada Mahakam

NASKAH PENJELASAN

Bapak/Ibu/Sdr yang kami hormati, kami memohon kesediaan Anda untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan survei. Formulir ini akan memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memutuskan keikutsertaan. Bapak/Ibu/Sdr dapat bertanya tentang tujuan, apa yang harus dilakukan, kerugian dan keuntungannya dan hal lainnya tentang survei atau hal lain yang tidak dipahami.

Pada kesempatan ini Bapak/Ibu/Sdr terpilih sebagai masyarakat pengguna layanan kesehatan survei kami. Survei ini akan menggali pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan dalam hal ini RSJD Atma Husada Mahakam untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Sdr. Jika merasa tidak nyaman menjawab beberapa pertanyaan, Bapak/Ibu/Sdr dapat memilih tidak menjawab pertanyaan tersebut. Meskipun Bapak/Ibu/Sdr tidak mendapatkan keuntungan pribadi dari penelitian ini, namun hasil survei ini dapat memberikan gambaran kepuasan pengguna pelayanan di RSJD Atma Husada Mahakam Provinsi Kaltim.

Kami akan mencatat nama dan tempat tinggal Bapak/Ibu/Sdr, tetapi kami akan menggunakan kode/angka untuk melindungi privasi Bapak/Ibu/Sdr. Catatan Bapak/Ibu/Sdr akan diperiksa jika peninjauan dilakukan, namun peninjau akan melindungi informasi pribadi dan catatan tidak akan digunakan untuk menempatkan Bapak/Ibu/Sdr dalam bahaya. Kami akan menggunakan nama Bapak/Ibu/Sdr dan informasi tempat tinggal selama enam tahun setelah penelitian berakhir. Kami akan menghancurkan semua informasi yang teridentifikasi kecuali foto dan hasil penelitian saat ini. Data yang terkumpul dari yang diamati akan dijaga kerahasiaannya.

Sebagai pengganti waktu yang tersita untuk wawancara, kami akan memberikan souvenir. Bapak/Ibu/Sdr diberi kesempatan untuk menanyakan semua hal yang belum jelas sehubungan dengan penelitian ini. Bila sewaktu-waktu membutuhkan penjelasan lebih lanjut, dapat menghubungi Tim peneliti : Dr. Ike Anggraeni, SKM.M.Kes (HP.0821-5919-3178) atau Dewi Yuniar, SKM.M.Kes (HP.0821-5179-6929)

A. Identitas Pewawancara

A1	Nama Pewawancara
A2	Tanggal Wawancara /..... / 2022

B. Identitas pengguna kesehatan Masyarakat layanan

1. Nomor pengguna kesehatan	Masyarakat layanan	___ ___ ___ (diisi oleh pencacah data)
2. Nama	
3. Umur		___ ___ tahun
4. Jenis Kelamin		1. Laki-Laki 2. Perempuan
5. Alamat		1. Balikpapan 2. Berau 3. Bontang 4. Kutai Kartanegara 5. Kutai Timur 6. Kutai Barat 7. Mahakam Ulu 8. Paser 9. Penajam Paser Utara 10. Samarinda 11. Lainnya.....
6. Pendidikan terakhir		1. Tidak Sekolah 2. SD 3. SMP/SLTP 4. SLTA 5. Diploma (D1/D2/D3/D4) 6. Sarjana (S1) 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
7. Pekerjaan Utama		1. PNS 2. TNI/Polri 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta/Usahawan 5. Petani/Nelayan 6. Pedagang 7. Pelajar/Mahasiswa 8. Tidak Bekerja/IRT

	<p>9. Pensiunan</p> <p>10. Lainnya...</p>
8. Jenis Pasien	<p>1. Pasien Baru (Lanjut B10)</p> <p>2. Pasien Lama</p>
9. Tahun Pertama kali memanfaatkan pelayanan di RSJD Atma Husada Mahakam	<p>_____ tahun</p>
10. Jenis Pelayanan saat ini	<p>Instalasi Farmasi</p> <p>Instalasi Gawat Darurat</p> <p>Instalasi NAPZA</p> <p>Instalasi Psikiatri</p> <p>Instalasi Rawat Inap</p> <p>MCU</p> <p>Klinik Tumbuh Kembang</p> <p>Klinik Geriatri</p> <p>Klinik Otista</p> <p>Klinik Alat Canggih</p> <p>Klinik Penyakit Dalam</p> <p>Klinik Anak</p> <p>Klinik Umum</p> <p>Klinik Spesialis Anak & Remaja</p> <p>Klinik Syaraf</p> <p>Klinik Rehab Psikosial</p> <p>Klinik Psikologi</p> <p>Klinik Fisioterapi</p> <p>Klinik Psikometri</p>
11. Jenis Pembayaran pasien	<p>1. JKN (BPJS.KIS. BOJS Tenaga kerja)</p> <p>2. Asuransi Komersial</p> <p>3. Perusahaan</p> <p>4. Mandiri</p>

Persepsi Korupsi

No	Pertanyaan	Selalu	Pernah Beberapa Kali	Pernah Sekali	Tidak Pernah
1	<p>Berdasarkan pengalaman Bapak/ibu/Sd. RSJD Atma Husada Mahakam terdapat budaya dan praktek korupsi dalam pelayanan kesehatan</p> <p><i>Lanjutan</i> Pengalaman apa yang dialami oleh bapak/ibu/sdr?..... (diisi jika menjawab 0-2)</p>	0	1	2	3
2	<p>Berdasarkan pengalaman. Bapak/ibu/Sdr pernah memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang telah diselesaikan oleh RSJD Atma Husada Mahakam(meskipun tidak diminta). baik dalam bentuk barang ataupun uang</p> <p><i>Lanjutan</i> Pengalaman apa yang dialami oleh bapak/ibu/sdr?..... (diisi jika menjawab 0-2)</p>	0	1	2	3
3	<p>Berdasarkan pengalaman. Bapak/ibu/Sdr pernah mendapatkan informasi dari teman/kerabat yang menyatakan bahwa di RSJD Atma Husada Mahakam terdapat oknum-oknum petugas yang melakukan praktek korupsi</p> <p><i>Lanjutan</i> Pengalaman apa yang dialami oleh bapak/ibu/sdr?..... (diisi jika menjawab 0-2)</p>	0	1	2	3
4	<p>Petugas pernah menerima/meminta imbalan untuk alasan administrasi. rokok dll di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan RSJD Atma Husada Mahakam</p> <p><i>Lanjutan</i></p>	0	1	2	3

No	Pertanyaan	Selalu	Pernah Beberapa Kali	Pernah Sekali	Tidak Pernah
	Pengalaman apa yang dialami oleh bapak/ibu/sdr?..... (diisi jika menjawab 0-2)				
5	Bapak/ibu/Sdr pernah pernah dipersulit oleh petugas RSJD Atma Husada Mahakam(walaupun sudah memenuhi persyaratan layanan) untuk mendapatkan layanan RSJD Atma Husada Mahakam dan terindikasi dugaan petugas tersebut menghendaki imbalan (uang atau barang) tertentu <i>Lanjutan</i> Pengalaman apa yang dialami oleh bapak/ibu/sdr?..... (diisi jika menjawab 0-2)	0	1	2	3
6	Petugas RSJD Atma Husada Mahakam ada memberikan pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan RSJD Atma Husada Mahakam <i>Lanjutan</i> Pengalaman apa yang dialami oleh bapak/ibu/sdr?..... (diisi jika menjawab 0-2)	0	1	2	3
7	Dalam proses pelayanan di RSJD Atma Husada Mahakam terdapat praktek percaloan/ perantara tidak resmi pada unit layanan RSJD Atma Husada Mahakam <i>Lanjutan</i> Pengalaman apa yang dialami oleh bapak/ibu/sdr?..... (diisi jika menjawab 0-2)	0	1	2	3
8	Berdasarkan pengalaman. produk /jasa layanan yang diterima tidak sesuai	0	1	2	3

No	Pertanyaan	Selalu	Pernah Beberapa Kali	Pernah Sekali	Tidak Pernah
	dengan daftar produk.jasa layanan yang tersedia/ diminta <i>Lanjutan</i> Pengalaman apa yang dialami oleh bapak/ibu/sdr?..... (diisi jika menjawab 0-2)				
9	Petugas memberikan pelayanan secara khusus/ membedakan pelayanan (factor suku. agama dll) <i>Lanjutan</i> Pengalaman apa yang dialami oleh bapak/ibu/sdr?..... (diisi jika menjawab 0-2)	0	1	2	3
10	Bapak/Ibu/Sdr pernah membayar sejumlah uang selain pembayaran dikasir RSJD Atma Husada Mahakam. <i>Lanjutan</i> Pengalaman apa yang dialami oleh bapak/ibu/sdr?..... (diisi jika menjawab 0-2)	0	1	2	3
11	Dokter/perawat/petugas kesehatan di RSJD Atma Husada Mahakam pernah membiarkan teman/kerabatnya mendapatkan pelayanan tanpa mengantri <i>Lanjutan</i> Pengalaman apa yang dialami oleh bapak/ibu/sdr?..... (diisi jika menjawab 0-2)	0	1	2	3
12	Di RSJD Atma Husada Mahakamt terdapat pungutan liar (pungli) seperti permintaan pembayaran diluar kasir selama Bapak/Ibu/Sdr memanfaatkan pelayanan di unit ini. <i>Lanjutan</i>	0	1	2	3

No	Pertanyaan	Selalu	Pernah Beberapa Kali	Pernah Sekali	Tidak Pernah
	Pengalaman apa yang dialami oleh bapak/ibu/sdr?..... (diisi jika menjawab 0-2)				
13	Apakah bapak/ ibu/ sdr pernah ditawarkan membayar sejumlah uang tambahan untuk membeli alat kesehatan dan obat diluar pelayanan yang diberikan petugas dan tidak dibayarkan di kasir <i>Lanjutan</i> Pengalaman apa yang dialami oleh bapak/ibu/sdr?..... (diisi jika menjawab 0-2)	0	1	2	3