

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Penerapan Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kinerja Layanan Organisasi Publik di Puskesmas Sikumana Kota Kupang maka peneliti dapat mengambil kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Akuntabilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja layanan di Puskesmas Sikumana Kota Kupang
2. Tranparansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja layanan di Puskesmas Sikumana Kota Kupang.

1.2 Implikasi Teoritis

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini memberikan kontribusi implikasi teoritis pada Pengaruh Penerapan Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kinerja Layanan Organisasi Publik.

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah (*Agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi

tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban (Mardiasmo,2006).

2. Transparansi

Transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya public kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi adalah hak masyarakat untuk mengetahui proses kebijakan public (Mardiasmo,2009).

3. Kinerja Layanan

Kinerja Layanan merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh organisasi public dalam melakukan kegiatan pelayanan public, yang diukur melalui indikator-indikator seperti produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan responsibilitas, serta akuntabilitas (Agus Dwiyanto,2006).

1.3 Implikasi Terapan

Berdasarkan Kesimpulan dan implikasi teoritis di atas, ada beberapa saran agar dapat meningkatkan akuntabilitas, transparansi, serta kinerja layanan di Puskesmas Sikumana Kota Kupang sebagai berikut :

1. Penguatan sistem Akuntabilitas (Variabel X1)

Puskemas harus bergeser dari sekadar “menggugurkan kewajiban” administrative menjadi akuntabilitas berbasis hasil (*outcome-based*).

Puskesmas perlu mengintegrasikan standarisasi pelaporan yang dapat dipantau secara *real-time* oleh Dinas Kesehatan maupun masyarakat, serta harus adanya evaluasi periodic yang menjadi dasar untuk capaian standar pelayanan.

2. Transparansi (Variabel X2)

Transparansi bukan hanya sekedar menempel poster di dinding, melainkan aksesibilitas informasi yang mudah dijangkau. Puskesmas harus bergeser ke digitalisasi informasi melalui pemasangan layar digital di ruang tunggu yang menampilkan informasi Kinerja Puskesmas secara garis besar, serta harus diadakan kanal aduan responsive seperti menyediakan platform digital (*whatsapp* atau aplikasi) dimana masyarakat bias memberikan masukan dan mendapatkan jawaban langsung sebagai bentuk transparansi proses penyelesaian masalah.

3. Peningkatan kualitas layanan public (Variabel Y)

Penerapan akuntabilitas dan transparansi secara langsung akan berdampak pada kinerja layanan public “budaya kerja” tenaga medis dan administrasi. Dengan adanya transparansi alur pelayanan, pasien memiliki kepastian waktu dan biaya yang secara otomatis dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat. Penerapan akuntabilitas yang ketat akan meminimalisir potensi pungutan liar atau diskriminasi layanan, karena setiap petugas harus di pertanggungjawabkan secara prosedur.