

**KELENGKAPAN WEBSITE, TRANSPARANSI LAPORAN KEUANGAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT RSUD DR. CHASBULLAH
ABDULMADJID KOTA BEKASI**

Hurian Kamela

Universitas Terbuka

hurian.kamela@ecampus.ut.ac.id

Dede Puspa Pujia

Universitas Tangerang Raya

dede.puspa@untara.ac.id

Susilowati

Universitas Tangerang Raya

susilowati@untara.ac.id

Adibah Yahya

Universitas Pelita Bangsa

adibah.yahya@pelitabangsa.ac.id

Windy Jatmika

Universitas Muhammadiyah Papua

jatmikaw@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini adalah untuk mempelajari bagaimana kepuasan masyarakat RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi dipengaruhi oleh kelengkapan website dan transparansi laporan keuangan. Berdasarkan penelitian ini, pendekatan kuantitatif digunakan bersama dengan survei. Penelitian ini melibatkan 122 orang yang merupakan masyarakat yang pernah menggunakan layanan rumah sakit. Teknik purposive sampling digunakan, dan kriteria yang diberikan kepada responden adalah masyarakat telah mengakses situs website rumah sakit dan memiliki pengalaman dalam mengakses informasi keuangan rumah sakit. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan secara online dan luring. Kelengkapan website, transparansi laporan keuangan dan kepuasan masyarakat adalah variabel penelitian. Variabel independen dan dependen diuji hubungannya menggunakan teknik analisis data regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelengkapan situs web dan transparansi laporan keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa akses mudah ke informasi tentang pengelolaan keuangan rumah sakit meningkatkan kepercayaan pasien dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit disarankan untuk terus meningkatkan fitur situs website untuk meningkatkan layanan dan kepuasan masyarakat.

Kata kunci : Kelengkapan Website; Transparansi Laporan Keuangan; Kepuasan Masyarakat; RSUD; Pelayanan Kesehatan; Masyarakat

ABSTRACT

This study aims to study how public satisfaction at RSUD Dr. Chasbullah Abdulmadjid Bekasi City is influenced by the completeness of the website and the transparency of financial reports. Based on this study, a quantitative approach was used together with a survey. This study involved 122 people who had used hospital services. The purposive sampling technique was used, and the criteria given to respondents were that the public had accessed the hospital website and had experience accessing hospital financial information. Data were collected through questionnaires distributed online and offline. Completeness of the website, transparency of financial reports, and public satisfaction are the research variables. The independent and dependent variables were tested using multiple linear regression data analysis techniques. The results showed that the website's completeness and transparency of financial reports positively and significantly affected public satisfaction. This shows that easy access to information about hospital financial management increases patient trust and satisfaction. Therefore, hospitals are advised to continue to improve website features to improve services and public satisfaction.

Keywords : Website Completeness; Financial Report Transparency; Public Satisfaction; Regional Public Hospital; Health Services; Community

PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi dalam era digital saat ini sangat penting untuk pelayanan publik, termasuk dalam sektor kesehatan. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), yang merupakan fasilitas kesehatan milik pemerintah, bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang optimal dan transparan kepada masyarakat. Melalui penyediaan situs web yang lengkap dan laporan keuangan yang terbuka adalah salah satu cara untuk meningkatkan transparansi dan keterbukaan informasi. Rumah Sakit Umum Dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi, yang merupakan salah satu rumah sakit utama di daerah Bekasi, diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat dalam hal ini. Website rumah sakit yang lengkap dan informatif dapat menjadi alat yang efektif untuk berkomunikasi antara rumah sakit dan masyarakat. Melalui website ini, masyarakat dapat mendapatkan informasi tentang layanan medis yang tersedia, prosedur administrasi, jadwal dokter, dan laporan kinerja rumah sakit. Website yang dikelola dengan baik akan meningkatkan aksesibilitas informasi bagi masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Selain kelengkapan situs web, keterbukaan laporan keuangan merupakan komponen penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat (Lazar et al., 2024). Sebagai pelanggan layanan kesehatan, masyarakat berhak untuk mengetahui bagaimana dana yang dimiliki rumah sakit digunakan. Laporan keuangan yang jelas menunjukkan bahwa rumah sakit bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan dan menunjukkan bahwa rumah sakit berkomitmen untuk memberikan layanan kesehatan yang baik dan berkeadilan (Arfah et al., 2024). Kepuasan masyarakat dengan layanan rumah sakit tidak hanya bergantung pada hal-hal medis tetapi juga hal-hal non-medis, seperti kemampuan untuk mendapatkan informasi yang jelas dan transparan. Jika masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi terkait rumah sakit, seperti laporan keuangan, dan merasa dihargai sebagai pengguna layanan kesehatan sehingga lebih dihargai. Oleh karena itu, penelitian tentang hubungan antara kelengkapan website, transparansi laporan keuangan, dan kepuasan masyarakat menjadi semakin menarik. Tujuan dari

penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kelengkapan website dan transparansi laporan keuangan RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran yang bermanfaat bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan dan keterbukaan informasi.

Penggunaan teknologi informasi dalam manajemen rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi layanan dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan (Zaenuddin & As, 2024). Sebaliknya, laporan keuangan yang jelas dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pengelolaan rumah sakit, terutama dalam hal penggunaan dana yang bersumber dari APBD dan dana lainnya. Penelitian ini akan mengumpulkan data dari masyarakat yang pernah menggunakan layanan di RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi melalui metode survei kuantitatif. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kelengkapan situs web dan transparansi laporan keuangan, data yang diperoleh akan diperiksa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan layanan kesehatan publik dan memperbaiki sistem informasi rumah sakit. Penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen rumah sakit membuat situs web yang lebih menarik dan meningkatkan transparansi laporan keuangan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi lembaga kesehatan lain yang ingin menerapkan sistem informasi yang lebih baik (Nurfaidah et al., 2025). Secara akademis, penelitian ini akan menambah pengetahuan tentang manajemen pelayanan kesehatan, khususnya tentang cara teknologi informasi dan transparansi keuangan meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, diharapkan penelitian ini dapat membantu kemajuan sistem informasi rumah sakit dan sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini harus dilakukan untuk mengetahui lebih banyak tentang bagaimana kelengkapan situs web dan transparansi laporan keuangan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang tidak hanya berkualitas tinggi, tetapi juga

akuntabel dan transparan dengan cara yang lebih baik.

KAJIAN TEORI

Kelengkapan Website

Website pemerintah memainkan peran penting dalam menyediakan informasi dan layanan kepada masyarakat. Website resmi memiliki banyak fitur, seperti transparansi informasi, layanan publik online, dan kemudahan akses bagi semua lapisan masyarakat. Dengan adanya website resmi, orang-orang dapat dengan mudah mengakses informasi terkait kebijakan, program, dan peraturan yang dibuat oleh pemerintah (Sekedang & Napitupulu, 2025). Masyarakat dapat melakukannya tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Informasi layanan publik adalah salah satu karakteristik utama yang harus dimiliki situs web pemerintah. Misalnya, orang dapat mengakses layanan pemerintah seperti perpajakan, perizinan usaha, bantuan sosial, dan kependudukan secara online. Beberapa situs web pemerintah juga menawarkan fitur pendaftaran dan pembayaran online, yang memungkinkan orang untuk menyelesaikan dokumen administrasi dengan lebih cepat dan efisien (Wijaya & Tauran, 2024). Hal ini mengurangi birokrasi yang rumit dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, situs web pemerintah harus memungkinkan pengaduan dan partisipasi publik. Adanya kanal pengaduan memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, rekomendasi, atau laporan tentang masalah yang terkait dengan pelayanan publik. Beberapa website bahkan menggunakan sistem LAPOR! atau e-Complaint untuk memastikan bahwa setiap pengaduan diproses oleh instansi yang relevan. Polling, konsultasi publik, dan forum diskusi memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Terakhir, keamanan dan keterjangkauan sangat penting untuk keamanan situs web pemerintah. Untuk melindungi data pengguna dan mencegah serangan siber, website harus memiliki sistem keamanan yang kuat. Selain itu, website harus dibuat mudah diakses untuk penyandang disabilitas dengan fitur teks tambahan, navigasi yang mudah, dan dukungan untuk pembaca layar. Dengan demikian, situs

web pemerintah yang lengkap dan berfungsi dapat menjadi alat yang berguna untuk mendukung pemerintahan yang lebih jelas, efektif, dan inklusif.

Website resmi RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi menyediakan berbagai informasi dan layanan yang dimaksudkan untuk membuat fasilitas kesehatan yang ditawarkannya lebih mudah diakses oleh masyarakat umum. Salah satu fitur utama sistem SIBEROJOL (SIstem BERObat Jalan OnLine) adalah pendaftaran online, yang memungkinkan pasien mendaftar untuk layanan rawat jalan tanpa harus datang langsung ke rumah sakit. Pasien dapat mempersiapkan dokumen yang diperlukan sebelum kunjungan karena informasi tentang persyaratan dan prosedur pendaftaran mudah diakses. Selain itu, pasien dapat merencanakan kunjungan sesuai dengan jadwal praktik dokter spesialis yang dibutuhkan melalui jadwal dokter yang selalu diperbarui di website ini. Selain itu, informasi tentang produk hukum, seperti kebijakan dan peraturan terkait layanan kesehatan, tersedia untuk menjamin transparansi dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Bagian Pendidikan & Pelatihan menyediakan informasi tentang program dan kegiatan pelatihan rumah sakit untuk tenaga medis dan masyarakat. RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid memiliki kanal Saran & Keluhan yang terintegrasi dengan platform Lapor.go.id, yang memungkinkan masyarakat menyampaikan masukan atau keluhan tentang layanan yang diterima. Ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, untuk menjaga integritas dan akuntabilitas institusi, terdapat sistem Whistle Blowing yang memungkinkan orang melaporkan indikasi korupsi, penyalahgunaan wewenang, atau pelanggaran lainnya. Selain itu, website ini menyajikan informasi terkini tentang aktivitas rumah sakit dan acara, termasuk seminar kesehatan, program donor darah, dan peringatan hari jadi rumah sakit. Fitur Data Harian membantu masyarakat memahami aktivitas dan capaian RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi dengan memberikan update terbaru mengenai statistik dan layanan rumah sakit.

Transparansi Laporan Keuangan

Untuk menjaga akuntabilitas dan kepercayaan publik terhadap pengelolaan dana negara, laporan keuangan harus transparan di situs web pemerintah. Informasi tentang anggaran, realisasi belanja, dan laporan pertanggungjawaban keuangan harus jelas, akurat, dan mudah diakses. Dengan transparansi seperti ini, masyarakat dapat mengetahui cara dana publik digunakan untuk program dan proyek pembangunan (Novetu & Rahman, 2024). Penyajian Laporan Keuangan Tahunan, yang mencakup Laporan Realisasi Anggaran, Neraca, Laporan Arus Kas, dan Catatan atas Laporan Keuangan, adalah salah satu bentuk transparansi yang paling umum ditemukan di situs web pemerintah. Selain itu, pemerintah sering membuka APBN dan APBD secara publik untuk publik melihat bagaimana anggaran dialokasikan untuk berbagai bidang, termasuk pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan sosial. Untuk memastikan dokumen ini dapat diakses secara luas, baik website pemerintah pusat maupun daerah menyediakannya dalam format yang dapat diunduh. Fitur dashboard keuangan interaktif meningkatkan transparansi, selain laporan keuangan reguler. Fitur ini membuat data keuangan lebih mudah dilihat dan lebih visual (Justino et al., 2024). Selain itu, beberapa website pemerintah menawarkan kanal masukan publik atau pengaduan, memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam mengawasi penggunaan anggaran. Hal ini mengurangi kemungkinan penyalahgunaan dana serta meningkatkan keterlibatan publik dalam pengelolaan keuangan negara. Pemerintah dapat meningkatkan kredibilitas dan efektivitas pengelolaannya dengan laporan keuangan yang transparan. Keterbukaan ini juga mendorong pemerintahan yang lebih bersih dan bebas dari korupsi. Oleh karena itu, situs web pemerintah harus terus mengembangkan sistem pelaporan keuangan yang mudah diakses, diperbarui secara berkala, dan dapat diandalkan sehingga publik dapat secara lebih objektif menilai dan mengawasi kinerja keuangan negara.

Untuk menjaga akuntabilitas dan kepercayaan publik terhadap institusi publik seperti RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi, sangat penting untuk memastikan transparansi laporan keuangan. Untuk menunjukkan komitmennya terhadap transparansi, rumah sakit ini secara teratur mempublikasikan laporan keuangan melalui situs web resminya. Laporan Realisasi Anggaran 2019–2023, Neraca, Catatan Atas Laporan Keuangan, Daftar Aset, dan Laporan Arus Kas adalah dokumen yang tersedia. Sebagai contoh, Laporan Realisasi Anggaran tahun 2023 menunjukkan bahwa dari anggaran sebesar Rp563.319.390.263,00, realisasi mencapai Rp539.999.078.580,00, atau 95,86%. Pendapatan juga melampaui target, dengan realisasi sebesar Rp471.222.731.834,00, dari target sebesar Rp420.557.564.435,00, mencapai 112,05%. Informasi detail tentang pos-pos anggaran dan realisasinya disajikan secara jelas dalam laporan tersebut. Selain itu, sesuai dengan peraturan pemerintah daerah, RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi berusaha memenuhi standar pengelolaan keuangan yang baik. Misalnya, peraturan mengatakan bahwa rumah sakit harus menyampaikan laporan tentang pengelolaan deposito kepada Pejabat Pengelola Keuangan Daerah sebagai bagian dari Laporan Pertanggungjawaban Keuangan. Upaya transparansi ini meningkatkan akuntabilitas rumah sakit dan kepercayaan publik terhadap pengelolaan dana publik. RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi memastikan masyarakat dapat melihat dan menilai kinerja keuangan rumah sakit dengan mudah dengan menyediakan laporan keuangan. Langkah ini sejalan dengan prinsip tata kelola yang baik dalam sektor pelayanan kesehatan dan prinsip keterbukaan informasi publik.

Kepuasan Masyarakat

Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan yang diberikan adalah kepuasan masyarakat terhadap rumah sakit pemerintah. Rumah sakit pemerintah bertanggung jawab untuk

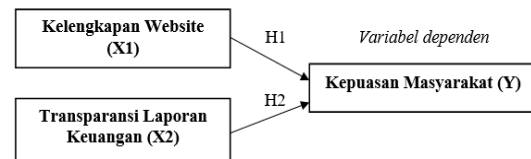
menyediakan layanan kesehatan yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk masyarakat yang kurang mampu (Irwandi et al., 2024). Oleh karena itu, faktor penting yang dipertimbangkan termasuk ketersediaan fasilitas, kompetensi tenaga medis, dan kemudahan akses ke layanan kesehatan. Pelayanan medis adalah salah satu komponen yang paling berpengaruh dalam tingkat kepuasan masyarakat. Pengalaman pasien sangat dipengaruhi oleh ketersediaan obat dan peralatan medis yang memadai. Masyarakat juga mengharapkan dokter dan tenaga medis yang profesional, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan. Sayangnya, banyak rumah sakit pemerintah masih menghadapi masalah seperti antrean panjang, kekurangan tenaga medis, dan kekurangan fasilitas pendukung, yang dapat menyebabkan pasien tidak puas. Faktor administratif, kenyamanan fasilitas, dan aspek medis juga menjadi perhatian utama masyarakat. Persepsi pasien terhadap kualitas layanan dipengaruhi oleh sistem pendaftaran yang baik, kemudahan mendapatkan kamar perawatan, dan kebersihan rumah sakit. Untuk mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan kepuasan pasien, beberapa rumah sakit pemerintah telah menerapkan sistem pendaftaran online dan antrian elektronik (Ananto et al., 2024). Meningkatkan efisiensi dan kemudahan layanan masih menjadi tantangan, terutama di rumah sakit dengan jumlah pasien yang sangat besar. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, rumah sakit dan pasien harus berkomunikasi dengan baik. Pasien merasa lebih dihargai saat masyarakat mendapatkan informasi yang jelas tentang kondisi kesehatan, prosedur medis yang akan dijalani, dan biaya yang harus bayar. Pelatihan tenaga medis dalam komunikasi yang lebih empatik, layanan pengaduan yang lebih responsif, dan peningkatan fasilitas rumah sakit untuk membuat pasien dan keluarga sehingga lebih nyaman.

Dalam beberapa tahun terakhir, ada peningkatan positif dalam kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh RSUD dr. Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi. Menurut data yang tersedia, Indeks

Kepuasan Masyarakat (IKM) tercatat sebesar 79,6 pada Semester I tahun 2017. Ini meningkat signifikan menjadi 91,99 pada Semester I tahun 2018, dan mencapai 92,48 pada Semester I tahun 2019. IKM RSUD dr. Chasbullah Abdulmajid mencapai 89,969 pada tahun 2020, dan dikategorikan sebagai "Sangat Baik". Peningkatan ini menunjukkan upaya rumah sakit untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Semester I 2022 IKM tercatat 84,82, turun sedikit menjadi 82,81 pada Semester II. Rumah sakit, bagaimanapun, terus meningkatkan kualitas layanan untuk tetap membuat orang senang. IKM RSUD dr. Chasbullah Abdulmajid mencapai 86,98 pada Triwulan IV 2024, peningkatan dibandingkan periode sebelumnya. Peningkatan ini menunjukkan komitmen rumah sakit untuk memberikan layanan masyarakat terbaik.

Gambar 1. Kerangka

Variabel Independen



Variabel dependen

Gambar 1 menjelaskan variabel yang dipilih pada penelitian ini, variabel independen yaitu kelengkapan website (X1) dan transparansi laporan keuangan (X2). Variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (Y).

Hipotesis

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh RSUD dr. Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi sangat dipengaruhi oleh pengembangan website. Website rumah sakit yang lengkap dan informatif dapat membuat masyarakat mudah mendapatkan informasi tentang layanan rumah sakit, seperti jadwal dokter, prosedur pendaftaran, dan jenis perawatan medis yang tersedia. Jika informasi jelas dan mudah diakses, orang dapat merencanakan kunjungan dengan lebih baik, yang berarti pengalaman untuk mendapatkan pelayanan

kesehatan lebih nyaman dan efisien. Selain itu, fitur interaktif website, seperti sistem antrian elektronik dan pendaftaran online, dapat mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan pelayanan. Pasien akan lebih puas dengan sistem rumah sakit jika tidak perlu menunggu lama untuk mengantre. Selain itu, fitur seperti kanal pengaduan dan umpan balik memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau rekomendasi untuk perbaikan, yang dapat membantu rumah sakit meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien (Hutajulu et al., 2024).

Kepuasan masyarakat juga meningkat karena transparansi informasi melalui website. Rumah sakit yang membuat laporan keuangan, kebijakan tarif layanan, dan informasi tentang hak dan kewajiban pasien terbuka akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Ini karena rumah sakit ini berkomitmen untuk memberikan layanan yang jujur dan akuntabel, yang meningkatkan kepercayaan masyarakat dan kepuasan pasien. Masyarakat RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi mendapatkan manfaat dari kelengkapan website. Website yang informatif, interaktif, dan transparan tidak hanya membuat layanan kesehatan lebih mudah diakses, tetapi juga meningkatkan kenyamanan pasien dan keyakinan publik terhadap rumah sakit (Safitri, 2020). Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan, pengelolaan dan pengembangan web yang lebih baik akan menjadi langkah strategis, sehingga H1:

H1: Kelengkapan Website Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi

Kepuasan masyarakat di RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi dapat dicapai melalui transparansi laporan keuangan. Rumah sakit dapat membuka informasi tentang anggaran, pendapatan, dan pengeluaran sehingga masyarakat dapat melihat bagaimana dana publik dikelola dengan baik untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Keterbukaan ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat

terhadap rumah sakit karena merasa bahwa dana yang digunakan telah dikelola secara akuntabel dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Selain meningkatkan kepercayaan, laporan keuangan yang jelas juga membantu masyarakat melihat kualitas pelayanan rumah sakit. Jika dana dialokasikan untuk pengadaan fasilitas medis, peningkatan kualitas tenaga kesehatan, dan pengembangan layanan digital, masyarakat akan lebih yakin bahwa rumah sakit terus berusaha memberikan layanan terbaik (Nurfaidah et al., 2025). Ini akan berdampak pada kepuasan pasien, khususnya yang berada di rumah sakit. Akses ke laporan keuangan rumah sakit yang dapat diakses oleh masyarakat juga dapat meningkatkan partisipasi publik dalam mengawasi dan memberikan masukan terhadap pengelolaan keuangan. Dengan sistem pelaporan yang jelas dan mudah diakses, masyarakat dapat melihat bagaimana anggaran digunakan dan memberikan kritik atau saran terhadap kebijakan yang dianggap tidak efektif.

Partisipasi ini dapat meningkatkan hubungan rumah sakit masyarakat, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan publik dengan layanan yang diberikan (Nurfaidah et al., 2025). Masyarakat RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi mendapatkan manfaat dari laporan keuangan yang jelas. Rumah sakit harus terus meningkatkan keterbukaan laporan keuangan dan memastikan bahwa informasinya mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat umum. Ini karena masyarakat akan lebih percaya dan lebih puas dengan layanan yang diberikan, sehingga H2:

H2: Transparansi Laporan Keuangan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi

Rumusan Penelitian

$$KMSit = ait + KWBit + TLKit + eit \dots \dots \dots (1)$$

$$KMSit = ait + KWBit + TLKit + eit \dots \dots \dots (2)$$

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode survei digunakan untuk mengumpulkan data dari populasi yang pernah menerima layanan di RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi tahun 2025 (2 bulan yaitu Januari-Februari 2025). Berdasarkan penelitian ini populasi adalah seluruh masyarakat yang telah mendapatkan layanan dari rumah sakit tersebut. Teknik purposive sampling digunakan untuk mengambil sampel. Jumlah responden yaitu 122 orang yang tinggal di wilayah Bekasi. Kuesioner yang dibagikan kepada responden akan digunakan untuk mengumpulkan data tentang aspek-aspek seperti integritas website, kejelasan laporan keuangan, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan rumah sakit. Pengaruh variabel bebas dan variabel terikat ditentukan melalui analisis data regresi linier. Tahapan penelitian yaitu sebelum data utama dianalisis, validitas dan reliabilitas instrumen penelitian akan diuji. Perangkat lunak statistik akan digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan untuk menghasilkan hasil yang lebih akurat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen rumah sakit meningkatkan transparansi informasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat dengan mengelola website dan meningkatkan transparansi laporan keuangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Memuat hasil dan pembahasan tentang penelitian yang dilakukan.

Tabel 1. Gender

Keterangan	Jumlah
Laki-laki	54
Perempuan	68

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel 1 menjelaskan tentang gender pada penelitian ini yaitu didominasi wanita sebanyak 68 orang (55,73%) dan laki-laki sebanyak 54 orang (44,27%). Hasil ini memberikan bukti bahwa yang banyak

mengakses website RSUD adalah perempuan dibanding laki-laki dengan jumlah >50 orang.

Tabel 2. Pekerjaan

Keterangan	Jumlah
Pegawai Pemerintah	14
Pegawai Swasta	43
Wirausaha	15
Mahasiswa/Pelajar	24
Tidak Bekerja	26

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel 2 menjelaskan tentang pekerjaan yang mendominasi penelitian ini yaitu pegawai swasta 43 orang (35,24%), tidak bekerja 26 orang yaitu ibu rumah tangga (21,31%), dan mahasiswa/pelajar (19,67%), sisanya adalah wirausaha 15 orang (12,29%) dan pegawai pemerintah 14 orang (11,49%).

Tabel 3. Umur Responden

Keterangan	Orang
17-25 tahun	11
25-30 tahun	34
30-35 tahun	26
>35 tahun	51

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel 3 menjelaskan umur responden yaitu didominasi (1) >35 tahun 51 orang (41,80%), (2) 25-30 tahun 34 orang (27,86%), (3) 30-35 tahun (21,31%). Hasil ini memberikan bukti bahwa umur responden terbanyak adalah >35 tahun.

Tabel 4. Penghasilan Per Bulan

Keterangan	Orang
<Rp 2.000.000	15
Rp 2.000.000- Rp 4.000.000	37
Rp 4.000.000- Rp 6.000.000	34
Rp 6.000.000- Rp 8.000.000	21
Rp 8.000.000- Rp 10.000.000	10
> Rp 10.000.000	5

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel 4 menjelaskan penghasilan per bulan yaitu terbanyak Rp 2.000.000- Rp 4.000.000 37 orang (30,32%), Rp 4.000.000- Rp 6.000.000 34 orang (27,86%), dan Rp

6.000.000- Rp 8.000.000 21 orang (17,21%). Hal ini memberikan bukti bahwa jumlah pendapatan masih rata-rata antara Rp 2.000.000- Rp 8.000.000, masih jarang yang berada > Rp 10.000.000.

Tabel 5. Statistik Deskriptif

Var	Obs.	Mean	Std.Dev	Min	Max
KWB	122	4.8416251	0.3098266	3	5
TLK	122	4.5921702	0.3672538	3	5
KMS	122	4.6836293	0.3018033	3	5

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel 4 menjelaskan penghasilan per bulan yaitu terbanyak Rp 2.000.000- Rp 4.000.000 37 orang (30,32%), Rp 4.000.000- Rp 6.000.000 34 orang (27,86%), dan Rp 6.000.000- Rp 8.000.000 21 orang (17,21%). Hal ini memberikan bukti bahwa jumlah pendapatan masih rata-rata antara Rp 2.000.000- Rp 8.000.000, masih jarang yang berada > Rp 10.000.000.

Tabel 6. Hasil

Var	Coef.	t	P>t	Sign	Res.
KMS	-.0021427	-0.004	0.034	H1(+)	Effect
TLK	-.0129409	-1.68	0.002	H2(+)	Effect
KWB	5.78927	19.82	0.000		

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel 6 menjelaskan hasil penelitian yaitu semua hipotesis diterima, nilai H1 adalah 0.034 dan nilai H2 adalah 0.002. Untuk hipotesis 1, hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa peran kelengkapan website berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, hasil ini membuktikan bahwa kelengkapan website memiliki efek positif terhadap kepuasan publik (Arif, 2024). Ini menunjukkan bahwa kemudahan mendapatkan informasi dan layanan digital memiliki pengaruh besar terhadap persepsi publik terhadap suatu institusi, termasuk RSUD dr. Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi. Orang-orang merasa lebih terbantu dan puas dengan layanan kesehatan dapat dengan mudah mengakses informasi tentang jadwal dokter, prosedur administrasi, dan layanan kesehatan lainnya melalui website yang lengkap dan responsif. Hasil ini juga menunjukkan bahwa

teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi pelayanan rumah sakit. Dengan fitur seperti kanal pengaduan daring, sistem antrian elektronik, dan pendaftaran online, orang dapat mengakses layanan kesehatan tanpa mengalami antrean panjang atau masalah administrasi. Rumah sakit dapat meningkatkan pengalaman pelayanan pasien dan meningkatkan kepuasan pasien dengan fitur-fitur ini. Selain itu, hal ini dapat menunjukkan bahwa keterbukaan dan transparansi informasi sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat. Website yang menyediakan laporan keuangan rumah sakit dan informasi yang jelas dan akurat tentang tarif layanan, hak dan kewajiban pasien dapat meningkatkan keamanan masyarakat. Kepercayaan masyarakat pada rumah sakit meningkat setelah masyarakat melihat bahwa rumah sakit dapat beroperasi dengan prinsip keterbukaan. Oleh karena itu, kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kelengkapan website bukan hanya sekadar alat untuk berkomunikasi, tetapi juga merupakan strategi penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, untuk menciptakan layanan kesehatan yang lebih efektif dan inklusif, pengelolaan website rumah sakit harus terus diperbarui dengan fitur yang lebih inovatif dan beradaptasi dengan kebutuhan pasien.

Untuk hipotesis 2, hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa transparansi laporan keuangan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, hasil ini membuktikan bahwa kepuasan masyarakat meningkat ketika laporan keuangan jelas. Hal ini menjelaskan bahwa transparansi dalam pengelolaan keuangan institusi publik, termasuk rumah sakit, adalah komponen penting dalam membangun kepercayaan masyarakat (Arif, 2024). Secara terbuka, rumah sakit memberikan informasi tentang anggaran, pendapatan, dan pengeluaran. Ini memungkinkan masyarakat untuk melihat bagaimana dana publik digunakan untuk meningkatkan layanan kesehatan. Akibatnya, ada keyakinan yang lebih besar bahwa dana yang digunakan telah dialokasikan secara bertanggung jawab dan akuntabel. Selain itu,

temuan ini menunjukkan bahwa transparansi dalam pelayanan kesehatan ditingkatkan ketika informasi keuangan tersedia (Safitri, 2020). Ketika masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan laporan keuangan rumah sakit, termasuk alokasi anggaran untuk tenaga kesehatan, peningkatan fasilitas medis, dan pengembangan teknologi pelayanan, sehingga lebih percaya terhadap kualitas layanan yang diberikan. Karena keterbukaan ini, masyarakat merasa yakin bahwa dana yang dibayarkan atau yang bersumber dari APBD/APBN akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan.

Hasil ini juga menunjukkan bahwa akuntabilitas rumah sakit dapat meningkat dengan partisipasi masyarakat dalam pengawasan keuangan publik. Adanya transparansi keuangan memungkinkan masyarakat untuk berkomentar dan mengkritik kebijakan pengelolaan anggaran rumah sakit. Proses ini meningkatkan hubungan rumah sakit-pasien dan mendorong peningkatan layanan kesehatan yang berkelanjutan. Akibatnya, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi keuangan bukan hanya kewajiban administratif tetapi juga strategi penting untuk meningkatkan kebahagiaan masyarakat. Rumah sakit harus terus meningkatkan transparansi laporan keuangan sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Akibatnya, ketika rumah sakit berkomitmen untuk menyajikan laporan keuangan tersebut secara terbuka dan mudah diakses, masyarakat akan lebih percaya terhadap institusi tersebut, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Tabel 7. VIF

Keterangan	
VIF	3.9408

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel 7 menjelaskan nilai VIF yaitu 3.9408. Hasil ini menjelaskan bahwa nilai VIF berada dibawah 10, membuktikan bahwa penelitian ini sudah terbebas dari

multikolinearitas, sehingga tidak ada masalah dengan sampel/responden.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian ini, ada bukti bahwa kepuasan masyarakat RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kelengkapan website dan transparansi laporan keuangan. Website rumah sakit yang lengkap, informatif, dan mudah diakses memudahkan orang untuk mendapatkan informasi dan mengakses layanan medis secara efektif. Sementara itu, laporan keuangan yang jelas meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap manajemen dana dan layanan rumah sakit, yang pada gilirannya menghasilkan pasien yang lebih puas. Kelengkapan website sangat penting untuk mempermudah akses masyarakat ke informasi terkait sistem antrian online, layanan medis, prosedur pendaftaran, dan jadwal dokter. Pasien dapat mengakses layanan dengan lebih mudah dengan fitur interaktif seperti kanal pengaduan dan pendaftaran online. Ini membuat pengalaman untuk mendapatkan perawatan lebih nyaman dan efisien. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit akan meningkat melalui pengelolaan dan pengembangan situs web yang lebih baik.

Sebaliknya, laporan keuangan yang jelas menunjukkan bahwa rumah sakit melakukan pengelolaan keuangan yang akuntabel dan bertanggung jawab. Masyarakat percaya bahwa dana publik digunakan secara tepat untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanan berkat keterbukaan laporan tentang realisasi anggaran, pendapatan, dan pengeluaran rumah sakit. Rumah sakit menjadi lebih dipercaya sebagai lembaga kesehatan yang jujur dan profesional jika masyarakat dapat mengakses dan mengawasi laporan keuangan. Akibatnya, penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi lebih puas dengan kelengkapan website dan laporan keuangan yang jelas. Oleh karena itu, untuk memberikan layanan kesehatan yang lebih efisien, efektif, dan terpercaya bagi masyarakat, rumah sakit harus terus mengembangkan sistem informasi digital yang lebih baik dan mempertahankan keterbukaan laporan keuangan. Reputasi dan kualitas layanan rumah sakit di mata masyarakat akan mendapat manfaat dari upaya

berkelanjutan untuk meningkatkan kedua aspek ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananto, M. A. M., Ratna, Ramayana, Astuti, & Suharni. (2024). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMBERLAKUAN PEMUNGUTAN RETRIBUSI MASUK DI KAWASAN BENTENG KERATON KESULTANAN BUTON DI KOTA BAUBAU. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Ilmu*, 8, 77–89. <https://doi.org/10.37479/mopolayio.v4i1.96>
- Arfah, F., Pananrangi, A. R., & Syamsul. (2024). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Pada Bagian Keuangan Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai. *Paradigma Journal Of Administration*, 2(2), 97–103. <https://doi.org/10.35965/pja.v2i2.5147>
- Arif, A. M. (2024). ANALISIS RENCANA STRATEGI BISNIS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. H. CHASAN BOESOIRIE TERNATE DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 8135–8157. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.13041>
- Hutajulu, S. M., Nuraini, & Nasution, R. S. (2024). Analisis Implementasi Kebijakan Manajemen Tata Kelola Di Rumah Sakit Mitra Medika Medan Amplas. *Afiasi: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(2), 179–186. <https://doi.org/10.31943/afiasi.v9i2.383>
- Irwandi, S. A., Pujiati, D., Africa, L. A., Diptyana, P., & Nahumury, J. (2024). Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan Rukun Tetangga di Graha Sejahtera Residence: Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Keuangan Komunitas. *Mopolayio: Jurnal Pengabdian Ekonomi*, 4(November), 1. <https://doi.org/10.37479/mopolayio.v4i1.96>
- Justino, S., Reku, M., Wulang, L., Pekuwali, A. A., Asnath, D., Jl, A., No, R. S., Waingapu, K. K., & Timur, K. S. (2024). Sistem Informasi Pencatatan dan Pelaporan Keuangan Berbasis Website di GKS Makamenggit Kabupaten Sumba Timur. *Router: Jurnal Teknik Informatika Dan Terapan*, 2(4), 108–121. <https://doi.org/10.62951/router.v2i4.290>
- Lazar, F. C. T., Tokan, F. B., & Niron, E. S. (2024). RELASI KUASA PEMERINTAH DESA DAN MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN KEUANGAN DESA DI DESA LAMABELAWA. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 8(2), 219–239. <https://doi.org/10.38043/jids.v8i2.5345>
- Novetu, J. R., & Rahman, A. Z. (2024). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT MAL PELAYANAN PUBLIK MELALUI IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI KABUPATEN REMBANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(1), 8–20.
- Nurfaidah, Aqil, M., & Rumianti, C. (2025). Digitalisasi Pelayanan dan Transformasi Digital Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Provinsi Sulawesi Barat. *JURNAL E-BUSSINESS*, 4(2), 28–38. <https://doi.org/10.59903/ebusiness.v4i2.119>
- Safitri, A. M. (2020). EFEKTIVITAS PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BUDURAN. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 4(5), 11–17.
- Sekedang, Y. Y., & Napitupulu, I. H. (2025). Peran Sistem Informasi Akuntansi dalam Meningkatkan Transparansi Keuangan Perguruan Tinggi: Studi Kasus Implementasi E-Government di Politeknik Negeri Medan. *KIRANA: Social Science Journal*, 2(2), 39–47. <https://doi.org/10.61579/kirana.v2i2.375>
- Wijaya, A. N., & Tauran. (2024). ELECTRONIC INITIAL PUBLIC OFFERING (E-IPO) SEBAGAI

INOVASI DALAM PENAWARAN
UMUM DI BURSA EFEK REGIONAL
JAWA TIMUR. *Publika*, 12(3), 837–
848.

<https://doi.org/10.26740/publika.v12n3.p837-848>

Zaenuddin, K., & As, M. (2024). Dimensi
Tangible Dalam Penyelenggaraan
Layanan Publik Pada DPMPTSP-
Nakertrans Kabupaten Soppeng. *Journal
of Governance and Policy Innovation*,
4(2), 51–61.

<https://doi.org/10.51577/jgpi.v4i2.627>