

## **Penerapan *Corporate Social Responsibility* Sebagai Pilar Menuju Implementasi *Good Corporate Governance* pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya**

**Andrianto**

Universitas Muhammadiyah Surabaya

[andrianto914@yahoo.com](mailto:andrianto914@yahoo.com)

### **ABSTRACT**

*The application of CSR is related to good corporate governance. The implementation of GCG will have a positive impact on the business environment and increase the confidence of stakeholders, especially investors, to the company. This study aims to find out how the application of CSR is a pillar in the direction of good and healthy corporate governance at PKU Muhammadiyah Hospital in Surabaya.*

*This study uses descriptive qualitative research with data collection techniques conducted by semi-structured interviews and documentation on corporate social responsibility and good corporate governance data. The results showed that the PKU Muhammadiyah Surabaya hospital had implemented a CSR program in accordance with the specified program, but in implementing GCG there were values that had not been maximally implemented (the principles of transparency, responsibility and independence)*

**Keywords:** *Corporate social responsibility, Good Corporate Governance, Transparency, Responsibility, Independence.*

### **LATAR BELAKANG**

Berkembangnya era globalisasi dewasa yang ditandai dengan era perdagangan bebas ini membawa pengaruh dampak yang besar dalam perkembangan dunia bisnis terutama di pasar domestik, Kondisi perubahan dalam era globalisasi menuntut perusahaan harus menyesuaikan dan beradaptasi untuk berorientasi pasar secara global dan bersaing ketat dengan perusahaan sejenis baik di dalam negeri maupun luar negeri tentunya.

Perusahaan yang ingin berkembang harus berusaha menciptakan produk, baik berupa barang maupun jasa yang

berkualitas dan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggan dibanding pesaingnya. Dalam dunia bisnis yang semakin maju terus berkembang dan bergerak sangat cepat ini, perusahaan dituntut untuk selalu melakukan perubahan dalam berinovasi dan menciptakan nilai lebih bagi para pelanggannya. Terlebih orientasi perusahaan haruslah mengacu pada persepsi konsumen, bukan persepsi perusahaan itu sendiri. Perusahaan sebagai pelaku bisnis adalah organisasi yang bersifat mencari keuntungan (*profit oriented*) tentunya dalam pengelolaan sumber daya yang dimiliki perusahaan harus melibatkan berbagai pihak baik pihak eksternal maupun pihak

internal. Semua pihak yang berhubungan dengan dunia bisnis disebut sebagai *stakeholder*. Dalam kelangsungan sebuah bisnis *stakeholder* merupakan instrument penting untuk mencapai keberhasilan. Untuk itu dalam pelaksanaannya *stakeholder* menjadi penting untuk diperhatikan karena dalam semua kegiatan perusahaan akan berdampak langsung pada *stakeholder* dan lingkungan sekitar perusahaan baik pada masyarakatnya maupun pada lingkungan.

Dalam praktek bisnis klasik sebuah perusahaan masih memprioritaskan untuk mencari keuntungan yang sebesar besarnya dengan biaya sekecil kecilnya. Namun seiring dengan berkembangnya waktu perusahaan dituntut untuk bertanggung jawab secara sosial. Ini terjadi selain karena terdapat ketimpangan ekonomi antar pelaku usaha dan masyarakat sekitarnya kegiatan usaha sering memberi dampak negatif bagi lingkungan. Hal inilah yang melatarbelakangi munculnya konsep *Corporate Social Responsibility* atau yang lebih dikenal dengan konsep tanggungjawab sosial perusahaan yang paling primitif yaitu dari sifat kedermawanan para pemilik perusahaan untuk memberikan sebagian keuntungan yang diperoleh untuk melakukan kegiatan sosial.

Seiring pesatnya perkembangan pembangunan dan teknologi sekarang mengakibatkan semakin maju dan kompleksnya aktivitas operasional perusahaan serta makin luasnya tanggung jawab perusahaan. Ini mengakibatkan tuntutan terhadap perusahaan juga

semakin besar. Sebagaimana dalam konsep *triple bottom line*, Perusahaan yang baik tidak hanya dituntut memburu keuntungan secara ekonomi belaka (*profit*). Melainkan pula memiliki kepedulian terhadap kelestarian lingkungan (*planet*) dan kesejahteraan masyarakat (*people*), ini dikarenakan dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya perusahaan akan berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung dengan lingkungannya. Jadi tanggung jawab sosial perusahaan adalah kegiatan-kegiatan bisnis mempunyai dampak bagi masyarakat dan dampak tersebut menjadi pertimbangan dalam keputusan bisnis (Robert J. Hughes dan Kapoor, dalam Poerwanto, 2010: 18).

Istilah konsep tanggungjawab sosial atau yang lebih dikenal dengan *corporate social responsibility* mulai dikenal sejak tahun 1970-an, saat ini menjadi salah satu bentuk inovasi hubungan perusahaan dengan masyarakat dan konsumen. Pelaksanaan tanggungjawab sosial perusahaan ini banyak diterapkan baik oleh perusahaan multinasional maupun perusahaan nasional. Menurut *The World Business Council for Sustainable Development* CSR diartikan sebagai :

Rumah sakit merupakan instansi yang pada awal didirikan dengan tujuan untuk fungsi sosial dalam bentuk yayasan ketika diundangkan dalam UU No. 44 tahun 2009 mulai berpikir untuk mengubah pendirian bentuk yayasan menjadi perseroan terbatas. Demikian juga mereka yang akan mendirikan rumah sakit, sudah mulai melirik untuk mendirikan rumah sakit dengan bentuk badan

usaha perseroan. Hal ini dimungkinkan karena dalam undang-undang tersebut ditentukan dalam Pasal 7 ayat (2) bahwa rumah sakit dapat didirikan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, atau swasta. Untuk rumah sakit yang didirikan oleh swasta sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) harus berbentuk badan hukum yang kegiatan usahanya hanya bergerak di bidang perumahsakit. Dipertegas lagi dalam Pasal 20 ayat (1) bahwa berdasarkan pengelolaannya, rumah sakit dapat dibagi menjadi rumah sakit publik dan rumah sakit privat. Untuk rumah sakit publik, maka dapat dikelola oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan badan hukum yang bersifat nirlaba. Sedangkan dalam Pasal 21 disebutkan bahwa untuk rumah sakit privat dikelola oleh badan hukum dengan tujuan profit yang berbentuk Perseroan Terbatas atau Persero.

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan tidak hanya dibatasi semata-mata untuk tujuan sosial saja, tetapi juga undang-undang memberikan kemungkinan bagi pelayanan rumah sakit untuk didirikan dengan tujuan komersial. Jika demikian, maka berjalannya rumah sakit privat harus sejalan dengan keputusan-keputusan yang dihasilkan dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Dengan ketentuan ini, maka harus tetap diingat bahwa kepentingan bisnis oleh pemilik usaha dalam bidang jasa rumah sakit harus tetap memperhatikan hak-hak pasien baik sebagai pihak yang harus dilayani kesehatannya juga sebagai konsumen. Sedangkan rumah sakit publik, baik milik Pemerintah,

Pemerintah Daerah, serta badan hukum nirlaba, maka meskipun memiliki tujuan sosial namun tetap harus memiliki pelayanan yang baik terhadap pasien.

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Corporate Social Responsibility*

*Corporate social responsibility* atau yang lebih dikenal dengan *Corporate social responsibility (CSR)* atau tanggungjawab sosial perusahaan merupakan suatu konsep bahwa setiap korporasi khususnya perusahaan memiliki tanggungjawab sosial terhadap seluruh pemangku kepentingannya. Dimana didalamnya terdapat konsumen, karyawan, pemegang saham, komunitas dan lingkungan dalam segala aspek operasional perusahaan yang mencakup aspek ekonomi, sosial dan lingkungan.

Carol (1978) mengusulkan empat definisi pengungkapan *corporate social responsibility*; tanggungjawab sosial bisnis yang meliputi ekspektasi ekonomi, hukum, etika dan masyarakat yang merupakan bagian dari suatu organisasi atau perusahaan. Konsep piramida CSR yang dikemukakan terdiri dari ekonomi, legal, etika dan dermawan (*filantropi*). Arti dari piramida tersebut adalah perusahaan yang terlibat dalam CSR akan bekerja untuk memperoleh laba, mematuhi hukum, berperilaku etis dan menjadi perusahaan yang baik. Drucker (1984) memperluas perspektif CSR bahwa profitabilitas dan tanggungjawab sosial yang kompatibel, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan dalam melakukan tanggungjawab sosial

merupakan peluang bisnis dan sebagai filantropi strategis.

Ide awal tentang tanggungjawab sosial (CSR) perusahaan seperti diuraikan Frederich *et.al* (1986) dimulai dari Amerika Serikat pada awal abad kedua puluh. Pada masa itu perusahaan mulai dikritik karena dianggap menjadi besar, kuat serta anti sosial. Mereka juga dituduh melakukan praktek-praktek yang anti kompetitif. Sebagai akibatnya mulai dilakukan usaha-usaha untuk mengekang kekuasaan perusahaan melalui undang-undang antitrust serta aturan-aturan lainnya. Beberapa pengamat bisnis selanjutnya menyarankan kepada komunitas bisnis untuk menggunakan kekuasaan dan pengaruhnya untuk tujuan-tujuan sosial yang lebih luas, tidak hanya sekedar untuk menghasilkan *profit* maksimum. Ide ini pada akhirnya menjadi konsep *corporate social responsibility*.

### **Good Corporate Governance**

Pengertian Corporate Governance menurut Trunbull Report di Inggris (April 1999) yang dikutip oleh Tsuguoki Fujinuma adalah sebagai berikut :

*“Corporate Governance is a company’s system of internal control has as its principle aim the management of risks that are significant to the fulfilment of its business objectives with a view to safeguadrng the company’s assets and enhacing over time the value of the shareholders investment”.*

Berdasarkan pengertian diatas, corporate governance didefinisikan sebagai suatu sistem pengendalian internal perusahaan

yang memiliki tujuan utama mengelola risiko yang signifikan guna memenuhi tujuan bisnisnya melalui pengamanan aset perusahaan dan meningkatkan nilai investasi pemegang saham dalam jangka panjang.

Menurut Bank Dunia (*World Bank*), pengertian *good corporate governance* adalah kumpulan hukum,peraturan, dan kaidah-kaidah yang wajib dipenuhi,yang dapat mendorong kinerja sumber-sumber perusahaan untuk berfungsi secara efisien guna menghasilkan nilai ekonomi jangka panjang yang berkesinambungan bagi para pemegang saham maupun masyarakat sekitar secara keseluruhan.

Implementasi prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*) menyangkut pengembangan dua aspek yang saling berkaitan satu dengan yang lain, yaitu: perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). *Hardware* yang lebih bersifat teknis mencakup pembentukan ata perubahan struktur dan sistem organisasi. Sementara itu, *software* yang lebih bersifat psikososial mencakup perubahan paradigma, visi, misi,nilai (*values*), sikap (*attitude*), dan etika berperilaku (*behavioral ethics*). Dalam praktik nyata di dunia bisnis, sebagian besar perusahaan ternyata lebih menekankan pada aspek hardware, seperti penyusunan sistem dan prosedur serta pembentukan struktur organisasi. Hal ini merupakan hal yang wajar, karena aspek hardware hasilnya lebih mudah dilihat dan dapat dilakukan lebih cepat dibandingkan dengan aspek *software*.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif, dimana peneliti hanya akan memberikan penjelasan secara teori yang mendalam yang dimiliki dalam menggambarkan fenomena yang berkaitan dengan penerapan *corporate social responsibility* pada rumah sakit.

Jenis dan sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah lebih banyak menggunakan data sekunder, yaitu yang berupa buku-buku, jurnal-jurnal serta laporan tahunan rumah sakit, sedangkan untuk data primer hanya berpusat pada kegiatan observasi/pengamatan pada tempat-tempat yang menjadi praktek pelaksanaan *corporate social responsibility*.

Kegiatan pengumpulan data tersebut terangkum dengan langkah sebagai berikut :

1. Melakukan wawancara dengan internal manajemen yang berkaitan dengan pelaksanaan *corporate social responsibility*
2. Melakukan dokumentasi dengan mengumpulkan laporan pelaksanaan *corporate social responsibility* dan laporan tata kelola perusahaan pada rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya

3. Melakukan deskripsi atas pelaksanaan *corporate social responsibility* rumah sakit sebagai pilar dari implementasi nilai-nilai *good corporate governance* rumah sakit.

## HASIL PENELITIAN

### **Penerapan *Corporate Social Responsibility* pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya**

Sebagai salah satu dari usaha amaliah muhammadiyah, rumah sakit PKU muhammadiyah surabaya, didirikan tidak hanya untuk bertujuan fungsi sosial namun juga sebagai pemimpin layanan kesehatan masyarakat. Menurut narasumber, rumah sakit pku muhammadiyah Surabaya memiliki komitmen untuk menawarkan dukungan dan bantuan kepada orang lain melalui fasilitas medis serta program *corporate social responsibility* yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan perusahaan, termasuk didalamnya adalah karyawan, komunitas lokal, pasien dan keluarga mereka tamu, serta pemasok, untuk menjaga lingkungan. Rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya menjalankan program *corporate social responsibility*-nya sendiri yang didasarkan pada visi dan misi rumah sakit pku muhammadiyah Surabaya, yang semuanya dirancang untuk memastikan lingkungan bisnis rumah sakit dalam berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat.

Program *corporate social responsibility* yang telah dijalankan

dan diterapkan oleh rumah sakit PKU muhammadiyah Surabaya antara lain terdiri dari :

1. Manajemen Lingkungan.

Rumah sakit pku muhammadiyah Surabaya menyadari akan meningkatnya tanggung jawab konservasi lingkungan dan terus-menerus menekankan persyaratan penting dari lingkungan “ hijau” aksesibilitas air bersih dan pengurangan debu dan kebisingan, baik didalam maupun di sekitar gedung rumah sakit. Rumah sakit PKU Muhammadiyah bekerjasama dengan organisasi yang bertanggungjawab untuk memastikan semua persyaratan pemerintah internasional dan Indonesia dipenuhi.

2. Pengelolaan Limbah

Limbah padat yang dihasilkan perusahaan ini terdiri dari limbah rumah tangga dan limbah infeksius ( jarum suntik, sisa-sisa medis, obat-obatan). Untuk pembangunan limbah bahan berbahaya dan beracun ( limbah B3), perusahaan melakukan kerjasama dengan pihak ketiga, dimulai dari pengangkutan limbah sampai ke penghancuran. Selama ini vendor menggunakan incinerator untuk menghancurkan limbah B3. Namun Namun, Perseroan mulai mengganti sistem pembakaran dengan sistem yang lebih ramah lingkungan, yakni *autoclave*.

*Autoclave* merupakan alat penghancur limbah B3 yang lebih ramah lingkungan.

3. Kesehatan dan keselamatan kerja

Komitmen terhadap aspek keselamatan dan kesehatan kerja dalam implementasinya mengacu pada Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 2012 tentang Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja serta Peraturan Menteri Kesehatan No. 66 Tahun 2016 Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Rumah Sakit. Telah dibentuk Komite K3 di setiap rumah sakit, yang menjabat sebagai Ketua K3 sudah memiliki kompetensi di bidang K3 (tersertifikasi Ahli K3RS dan/atau AK3U) yang diresmikan oleh Direktur Rumah Sakit. Perseroan berkomitmen untuk menurunkan angka kecelakaan kerja terutama yang disebabkan oleh jarum baik pada karyawan rumah sakit dan karyawan outsource yang bekerja sama dengan perusahaan. Pada saat terjadi situasi gawat darurat atau bencana, akan ada instruksi untuk evakuasi, dan disediakan peralatan untuk membantu proses evakuasi pasien yang terdiri dari skisheet dan babevac untuk evakuasi pasien bayi. Untuk mempermudah komunikasi dalam keadaan darurat, diberlakukan 13 emergency code di area rumah sakit yang hanya dipahami oleh karyawan rumah sakit. Untuk

meningkatkan pemahaman karyawan mengenai implementasi K3 di Perusahaan, setiap karyawan diberikan Program Orientasi Umum (POU) yang rutin dilakukan setiap tahun.

#### 4. Pengembangan Sosial dan Komunitas

Layanan perawatan kesehatan sangatlah terintegrasi dengan kesejahteraan masyarakat, baik pasien, staf rumah sakit, pengunjung atau masyarakat sekitar. Pada tahun 2018, Rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya melakukan kegiatan CSR untuk masyarakat sekitar termasuk layanan medis gratis, meliputi operasi bibir sumbing, katarak dan sunat (khitan).

Sebagai program berkelanjutan pada tahun 2018 dalam mendukung kebijakan kesehatan pemerintah, oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya meneruskan kemitraan di Sragen dengan Pusat Kesehatan Masyarakat (Posyandu) di Rumah sakit PKU Muhammadiyah Sragen bersama dengan Klinik Aisyiah Sragen mengembangkan infrastruktur kesehatan di daerah terpencil di Sragen. Hal-hal yang baik dimulai dengan awal yang sederhana dan fokus Perusahaan adalah pada promosi kesehatan, tindakan pencegahan dan pengobatan kuratif akan

dilengkapi dengan pendekatan rehabilitasi yang didukung oleh akses ke laboratorium Klinik Aisyiah.

#### **Implementasi Nilai -nilai *good corporate Governance* Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya**

*Transparansi* merupakan penyampaian informasi dan keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan. Prinsip transparansi pada perusahaan ini dilihat dari aspek penyampaian visi, misi, kebijakan perusahaan serta informasi yang dibagikan karyawan dan pemerintah. Visi dan misi perusahaan sudah diketahui seluruh karyawan dan dilaksanakan dengan baik. Kemudian mengenai informasi laporan keuangan dalam perusahaan hanya boleh diketahui oleh pihak -pihak tertentu seperti komisaris, direktur dan bagian keuangan.

Kebijakan pada perusahaan sudah disampaikan secara lisan dan tertulis sehingga tidak ada karyawan yang tidak mengetahui kebijakan perusahaan dan setiap satu bulan sekali perusahaan mengadakan rapat besar yang dimana untuk menyampaikan kebijakan-kebijakan tersebut. Perusahaan juga melakukan evaluasi setiap hari terhadap kebijakan yang sudah dibuat.

Mengenai website pada rumah sakit, nara sumber mengatakan bahwa rumah sakit memiliki website yang dimana berisi tentang informasi mengenai

fasilitas-fasilitas yang diberikan rumah sakit serta informasi tentang dokter-dokter yang melayani disana sebagai bentuk transparansi terhadap pasien. Kemudian terkait dengan transparansi ke pemerintah rumah sakit sebulan sekali melaporkan pajak dan membayar Surat Pemberitahuan Tahunan setiap setahun sekali.

*Accountability* yaitu mengenai rincian tugas dan tanggungjawab masing-masing organ serta kinerja dalam perusahaan / rumah sakit. Pada prinsip *accountability*, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab masing-masing organ dalam perusahaan diakui oleh narasumber sudah berjalan dengan baik karena sudah berjalan sebagaimana mestinya seperti yang sudah direncanakan. Penyampaian dan penjelasan mengenai tanggung jawab masing-masing disampaikan secara tertulis atau lisan. Mengenai alur pertanggungjawaban pun sudah sangat jelas. Setiap staff atau unit wajib melaporkan setiap kegiatannya kepada kepala unit masing-masing. Kemudian dalam kegiatan operasionalnya rumah sakit memiliki shift -shift kerja yang terbagi menjadi tiga shift yaitu shift pagi, shift siang, dan shift malam. Mengenai evaluasi kinerja pada karyawan, perusahaan biasanya melakukannya tiga bula, setahun sekali hingga dua tahun sekali.

Rumah sakit telah menerapkan sistem reward dan punishment. Perusahaan menerapkan sistem punishment

dengan memberikan SP ( Surat peringatan ) yang dimana tingkatannya yaitu SP 1, SP 2, SP 3, SP 1 yaitu pengurangan poin jasa pelayanan sebesar 20 poin, SP 2 pemotongan poin jasa pelayanan lebih besar yaitu 30 poin, kemudian SP 3 adalah surat pemecatan. Sementara sistem reward perusahaan memberikan tambahan poin jasa pelayanan.

*Responsibility* merupakan bentuk kepatuhan perusahaan terhadap hukum dan perundang-undangan serta tanggung jawab sosial perusahaan terhadap kepedulian masyarakat dan lingkungan sekitar. Seluruh karyawan Rumah Sakit sudah menaati peraturan rumah sakit yang sudah ada, namun menurut ketiga narasumber terkadang masih ada juga yang melanggarnya. Kemudian terkait dengan upah minimum, dua dari tiga narasumber mengatakan ada posisi tertentu yang sesuai Upah Minimum Kabupaten. Rumah Sakit juga sudah memberikan asuransi keseluruhan karyawannya yaitu BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. Kemudian perusahaan juga sudah patuh terhadap undang-undang konsumen sesuai dengan aturan kementerian kesehatan. Perusahaan juga sudah melakukan pengolahan limbah, tetapi satu dari tiga narasumber mengatakan begitu sulit untuk mencapai kriteria yang ditentukan pemerintah, maka dari itu perusahaan bekerja sama dengan institusi legal untuk melakukan pengolahan limbah.

Terkait dengan *corporate social responsibility* terhadap masyarakat, Rumah sakit setiap tahunnya mengadakan bakti sosial, seperti memberikan pelayanan secara gratis kepada masyarakat yang tidak mampu. Sedangkan untuk karyawan, perusahaan mengadakan *outbound* bersama pada saat ulang tahun perusahaan, hal tersebut menurut narasumber menjadi kegiatan rutin setiap tahun.

Menyangkut pemberian cuti kepada karyawan, perusahaan memberikan cuti sebanyak dua belas kali dalam setahun, itu berlaku bagi karyawan yang sudah bekerja minimal setahun.

*Indepedency* yaitu perusahaan harus dikelola secara independen sehingga masing-masing organ perusahaan tidak saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi oleh pihak lain. Rumah sakit sejauh ini mengelola perusahaan secara profesional, hal ini diakui oleh narasumber bila terjadi konflik dalam perusahaan maka seluruh pihak ikut mencari solusinya dan hal tersebut tidak menjadi halangan bagi para petinggi untuk membuat suatu keputusan. Kemudian masih ada karyawan yang bekerja yang tidak sesuai dengan job desknya hal tersebut diakui oleh narasumber. Rumah sakit tidak menyertakan keterlibatan keluarga dari pemilik perusahaan untuk membuat keputusan.

Rumah sakit memiliki konsultan pajak untuk mengurus perpajakan perusahaan. Menurut dua dari tiga narasumber,

perusahaan menggunakan jasa konsultan pajak tersebut karena tidak adanya yang sumber daya manusia yang mengerjakan bagian perpajakan perusahaan. Kemudian untuk setiap tahunnya perusahaan melakukan RUPS.

*Fairness* yaitu perusahaan harus senantiasa memperhatikan kepentingan pemegang saham mayoritas atau minoritas, konsumen serta karyawan berdasarkan asas kewajaran dan kesetaraan. Rumah sakit memberikan kesempatan bagi seluruh stakeholder untuk memberikan saran dan pendapatnya untuk memajukan perusahaan. Kemudian perusahaan juga memperlakukan seluruh karyawan secara adil tidak memandang adanya perbedaan. Perusahaan juga menyediakan *customer service* untuk melayani komplain dari pasien dan pada hari itu juga komplain tersebut harus segera di tindak lanjuti.

Terkait dengan sistem perekrutan, rumah sakit biasanya membuka lowongan melalui media sosial, namun menurut narasumber ada yang memasukan surat lamrannya meskipun tidak membuka lowongan. Kemudian terkait perlakuan perusahaan terhadap karyawannya yang melakukan kesalahan, biasanya perusahaan melakukan pembinaan dan dibimbing agar tidak mengulangi kesalahan kembali.

Dari hasil wawancara dengan narasumber diatas, dapat disimpulkan bahwa rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya sudah melaksanakan prinsip

transparansi dengan baik, namun masih kurang maksimal. *Global Environment Management Initiative* (GEMI, 2003) menyebutkan bahwa transparansi korporasi sebagai keterbukaan organisasi berkenaan dengan kesediaan berbagi informasi tentang bagaimana organisasi tersebut beroperasi. Ada beberapa hal yang tidak diterapkan oleh perusahaan dengan baik seperti keterbukaan informasi mengenai laporan keuangan, dimana karyawan hanya boleh sedikit mengetahui informasi laporan keuangan dalam perusahaan dan hanya jabatan tertentu yang boleh mengetahuinya. Transparansi berupa komitmen untuk memastikan ketersediaan dan keterbukaan informasi penting bagi pihak-pihak yang berkepentingan mengenai keadaan keuangan, pengelolaan, dan kepemilikan perseroan secara akurat, jelas, dan tepat waktu (Wibowo, 2010).

Perusahaan sudah transparan mengenai kebijakan. Kebijakan perusahaan disampaikan secara lisan dan tertulis, serta disampaikan pada waktu rapat perusahaan. Kemudian perusahaan juga sudah transparan terhadap pemerintah dengan membayar pajak setiap bulannya.

Prinsip akuntabilitas sudah dilaksanakan dengan baik, perusahaan juga sudah menetapkan rincian tugas dan tanggungjawab secara jelas kepada seluruh karyawan. Hal ini juga dikemukakan oleh Thomas Kaihatu (2006) bahwa harus ada kejelasan fungsi, struktur, sistem dan

pertanggungjawaban organ perusahaan sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif. Perusahaan juga menerapkan sistem reward dan punishment dengan baik, dengan memberikan sanksi berupa pemotongan poin yang dapat mempengaruhi gaji yang didapat. Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG, 2006) juga menyebutkan bahwa perusahaan yang konsisten dengan sasaran usaha perusahaan, serta memiliki sistem penghargaan dan sanksi (*reward and punishment system*).

Perusahaan telah menerapkan prinsip *responsibility*, namun tidak diterapkan secara maksimal seperti masih adanya karyawan yang tidak menaati aturan yang ada. Dalam pedoman KNKG (2006) menyebutkan bahwa pihak-pihak perusahaan yang berkepentingan harus berpegang pada hukum yang telah tercantum dalam peraturan perundang-undangan, anggaran dasar dan peraturan perusahaan. Masih adanya pemberian gaji pada karyawan yang tidak sesuai dengan Upah Minimum Kabupaten.

Perusahaan juga sudah melakukan pengolahan limbah cair, serta melakukan corporate social responsibility terhadap masyarakat berupa pelayanan secara gratis. KNKG (2006) menyebutkan bahwa perusahaan harus melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan dengan antara lain peduli terhadap masyarakat dan kelestarian lingkungan terutama di sekitar perusahaan dengan membuat

perencanaan dan pelaksanaan yang memadai.

Dalam *independency*, perusahaan kurang maksimal dalam mengimplementasikannya. Dikarenakan masih adanya karyawan yang tidak bekerja sesuai dengan job description. Kemudian konflik internal yang terjadi dalam perusahaan tidak menjadi halangan dalam membuat keputusan. Nur' Ainy et al (2013) menyampaikan bahwa *independency* adalah suatu keadaan dimana perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan hukum yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.

Dalam prinsip *fairness*, disebutkan bahwa perusahaan harus memberikan kesempatan kepada pemangku kepentingan untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan perusahaan (KNKG, 2006). Dalam hal ini perusahaan sudah menerapkannya dengan baik. Perusahaan memberikan kesempatan seluruh karyawan untuk menyampaikan pendapat dan memberi saran. Perlakuan terhadap karyawan yang melakukan kesalahan juga diperlakukan secara adil dan tidak adanya saling menjauhi satu sama lain. Perusahaan juga mempunyai layanan customer service untuk menerima saran dan kritik serta komplain dari customer. Fairness juga diartikan sebagai perlakuan yang adil dan setara dalam memenuhi hak-hak pemangku kepentingan yang timbul

berdasarkan perjanjian hukum yang berlaku dan regulasi.

### **Implementasi Keterkaitan Corporate Social Responsibility dengan Good Corporate Governance di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya**

Stakeholder dalam hal ini khususnya Pimpinan Persyarikatan Muhammadiyah Daerah Kota Surabaya atau yang bertindak sebagai investor dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya, sangat mengapresiasi program *Corporate Social Responsibility* dengan menggunakan program *Corporate Social Responsibility* sebagai bahan untuk mengkaji dan analisis untuk menilai potensi keberlangsungan usaha dan profitabilitas usaha. Hal ini selaras dengan apa yang telah disampaikan dalam penelitian CSR Pambudi (2006) menjelaskan apabila perusahaan tidak melaksanakan program CSR, stakeholder akan mempersepsikan bahwa perusahaan tersebut tidak melakukan pertanggungjawaban sosialnya dan meragukan keberlangsungan usahanya.

Dalam perkembangan selanjutnya, implementasi atas pengungkapan social (*social disclosure*) pada rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya, telah dilakukan dengan keterbukaan (transparansi dan akuntabilitas dari pihak pengelola rumah sakit (direktur, manajer dan karyawan) telah dilaksanakan secara maksimal. Hal ini pun selaras dengan penerapan nilai-nilai yang terdapat dalam prinsip *good corporate governance* yaitu transparansi dan akuntabilitas. Sehingga dari hal

tersebut menunjukkan bahwa pengungkapan sosial perusahaan semata-mata bukan hanya merupakan strategi pertahanan diri pihak manajemen ketika manajemen melakukan *moral hazard*. Namun, lebih dari pada itu hal tersebut menunjukkan bahwa pihak manajemen telah betul-betul melaksanakan apa yang menjadi nilai dan prinsip *good corporate governance* yang sehat dan baik.

Dari hasil penelitian diatas, maka peneliti dapat merumuskan implementasi *Corporate Social Responsibility* yang telah dijalankan oleh rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya dengan penilaian dari *Global Reporting Initiative - 4 (GRI 4)* yang menjadi standar pedoman pengungkapan *Corporate social responsibility* bagi perusahaan.

Tabel 1. Ceklist Indikator Pertanyaan berdasarkan GRI-G4

No	Indikator	Indeks Skor
1	Indikator Ekonomi	3
2	Indikator Kinerja Lingkungan	10
3	Indikator sosial Praktik ketenagakerjaan dan kenyamanan bekerja	24
4	Indikator Hak asasi manusia	8
5	Indikator Masyarakat	10
6	Indikator tanggungjawab atas produk	7
	<b>Total</b>	<b>62</b>

Sumber : Diolah Peneliti

Tabel 2. Skor GRI- G4 dan Persentase Pengungkapan

TOTAL SKOR GRI- G4	62
NILAI SEMPURNA JIKA DIUNGKAPKAN	91
NILAI SEMPURNA (X2)	182
PERSENTASE (%)	68%
PERSENTASE SEMPURNA (%)	34%

Sumber : diolah peneliti

Dari penilaian diatas, bahwa nampak pelaksanaan CSR sesuai dengan standar GRI -4 berjalan sekitar 68% dari total 91 yang menjadi item pertanyaan dalam GRI - 4 standards. Sehingga hal ini berarti, meski kurang maksimal dalam penerapannya namun masih dianggap cukup baik pelaksanaan program csr dengan standards GRI-4.

Sedangkan untuk menilai apakah Rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya sudah menerapkan prinsip GCG dengan baik, maka penulis menggunakan *metode skoring*. Metode skoring ini disebut dengan metode *FCGI Self Assessment Checklist* yang dikembangkan oleh FCGI. Hasil penilaian seperti tabel berikut ini.

Tabel 3. Ceklist Standar Penerapan *Good corporate Governance* Perusahaan

Aspek yang dinilai	Bobot	Ran gkin g	Total	Catatan
	(a)	(b)	(a) x (b)	
<b>Hak-hak pemegang saham (20%)</b>				
Hak untuk memberikan pendapat	0,067	4	0,268	Disini hak untuk memberikan pendapat diberikan kepada setiap pemegang saham, sehingga dari setiap keputusan apapun pemegang saham selalu memberikan

				pendapatnya					bagi setiap organ perusahaan, bagaimana tugas dan tanggung jawabnya. Karena setiap divisi sudah ada SOP masing-masing. Namun, terkadang masih ada rangkap jabatan dalam operasional usaha.
Mendapat bagian keuntungan perusahaan	0,067	3	0,201	Pembagian keuntungan rumah sakit disetorkan kepada persyarikatan daerah, untuk selanjutnya didistribusikan kepada Amal Usaha Muhammadiyah yang kekurangan modal usaha, namun, pegawai mendapatkan bonus atas hasil pembagian keuntungan tersebut berupa insentif tambahan	Praktik-praktik GCG (30%)				
Perlakuan yang sama terhadap pemegang saham	0,067	4	0,268	Setiap pemegang saham dalam persyarikatan daerah mendapatkan perlakuan yang sama. Hal ini ditunjukkan dengan diberikan laporan mengenai perkembangan rumah sakit setiap 3 bulan sekali.	Perencanaan	0,075	4	0,3	Dilihat dari perencanaan rumah sakit sudah memiliki visi dan misi yang jelas. Dari visi dan misi ini rumah sakit menjalankan porsinya. Selain itu, rumah sakit selalu merencanakan dengan baik, dilihat dari rapat yang diadakan oleh Direktur setiap 1 bulan sekali untuk melihat progres operasional setiap divisi
kebijakan Corporate Governance (15%)					Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)	0,075	3	0,225	Disini Rapat Umum Pemegang saham, adalah rapat rutin tahunan yang berisi kinerja keuangan dan
Pedoman dan pembagian tugas dan	0,15	3	0,45	Disini rumah sakit sudah sangat jelas memberikan pedoman					

				operasional rumah sakit. Namun, untuk pelaksanaan RUPS ini tidak rutin dilaksanakan, tetapi sesuai keperluan yang mendesak atau penting					memenuhi UU tenaga kerja dan juga mengena UMK, dan juga memenuhi UU konsumen
					<b>Pengungkapan (20%)</b>				
Tanggungjawab perusahaan terhadap lingkungan, masyarakat dan karyawan	0,075	3	0,225	Tanggungjawab perusahaan terhadap masyarakat dijalankan dengan program : a). Manajemen lingkungan, b). Program keselamatan dan kesehatan kerja, c). Pengembangan sosial dan komunitas.	Keterbukaan informasi	0,2	5	1	Disini informasi yang disalurkan di dalam perusahaan sangatlah terbuka dan baik. Hal ini bisa dilihat dari media-media yang digunakan dalam penyampaian informasi sangat beragam dengan tujuan informasi terasampaikan dengan baik. Dan juga informasi yang ada dimengerti setiap pemangku kepentingan karena setiap informasi tersebut diolah lebih dahulu jika memang ada yang perlu diolah.
Kepatuhan perusahaan terhadap perundang-undangan	0,075	3	0,225	Rumah sakit sudah melaksanakan tanggungjawabnya untuk patuh pada peraturan perundang-undangan, seperti membayar pajak dan selalu open pajak. Selain itu rumah sakit, menggunakan konsultan pajak agar pajak yang dibayar teratur dan tidak terjadi kecurangan seperti pembukuan ganda. Lalu, rumah sakit juga telah	<b>Fungsi Audit (15%)</b>				
					Fungsi audit dalam perusahaan	0,15	5	0,75	Audit yang dilakukan di dalam perusahaan juga terlaksana dengan baik, dilihat

			bagaimana perusahaan melakukan audit internal setiap setahun sekali, dan juga meminta bantuan dari pihak luar untuk melakukan audit yang berasal dari akuntan publik.
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>3,912</b>	

sumber : data diolah peneliti

Dilihat dari nilai yang diperoleh sebesar 3,912 maka bisa dikatakan bahwa GCG di rumah sakit PKU muhammadiyah Surabaya sudah baik. Karena nilai yang didapatkan lebih dari angka 3 (standar normal), maka bisa dikatakan penerapan GCG sudah baik meskipun belum seberapa maksimal. Dari hal ini pula, membuktikan bahwa disadari atau tidak rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya sudah menerapkan prinsip GCG di dalam perusahaannya, meskipun skala rumah sakit persyarikatan tidak terlalu besar.

## KESIMPULAN

Secara prinsip, rumah sakit pku muhammadiyah Surabaya didirikan tidak hanya bertujuan fungsi sosial namun sebagai pemimpin layanan kesehatan masyarakat dari salah satu amal usaha muhammadiyah telah menjalankan program-program *corporate social responsibility* dengan teratur dan rapi, program-program

*corporate social responsibility* antara lain:

- a. Manajemen lingkungan
- b. Program keselamatan dan kesehatan kerja
- c. Pengembangan sosial dan komunitas.

Rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya sudah melaksanakan prinsip transparansi dengan baik, namun masih kurang maksimal, ada beberapa hal yang tidak diterapkan oleh perusahaan dengan baik seperti keterbukaan informasi mengenai laporan keuangan, dimana karyawan hanya boleh sedikit mengetahui informasi laporan keuangan dalam perusahaan dan hanya jabatan tertentu yang boleh mengetahuinya.

Prinsip *akuntabilitas* sudah dilaksanakan dengan baik, perusahaan juga sudah menetapkan rincian tugas dan tanggungjawab secara jelas kepada seluruh karyawan. Perusahaan juga menerapkan sistem reward dan punishment dengan baik, dengan memberikan sanksi berupa pemotongan poin yang dapat mempengaruhi gaji yang didapat.

Perusahaan telah menerapkan prinsip *responsibility*, namun tidak diterapkan secara maksimal seperti masih adanya karyawan yang tidak menaati aturan yang ada. Masih adanya pemberian gaji pada karyawan yang tidak sesuai dengan Upah Minimum Kabupaten.

Dalam *indepency*, perusahaan kurang maksimal dalam mengimplementasikannya. Dikarenakan masih adanya karyawan yang tidak bekerja sesuai dengan job description. Kemudian konflik internal yang terjadi dalam perusahaan tidak menjadi halangan dalam membuat keputusan.

Dalam prinsip *fairness*, disebutkan bahwa perusahaan harus memberikan kesempatan kepada pemangku kepentingan untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan perusahaan. Dalam hal ini perusahaan sudah menerapkannya dengan baik. Perusahaan memberikan kesempatan seluruh karyawan untuk menyampaikan pendapat dan memberi saran. Perlakuan terhadap karyawan yang melakukan kesalahan juga diperlakukan secara adil dan tidak adanya saling menjauhi satu sama lain.

Dilihat dari nilai yang diperoleh sebesar 3,912 maka bisa dikatakan bahwa GCG di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya sudah baik. Karena nilai yang didapatkan lebih dari angka 3 (standar normal), maka bisa dikatakan penerapan GCG sudah baik meskipun belum seberapa maksimal. Dari hal ini pula, membuktikan bahwa disadari atau tidak rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya sudah menerapkan prinsip GCG di dalam perusahaannya, meskipun skala rumah sakit persyarikatan tidak terlalu besar.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Fr. Reni Retno. 2006. "Pengungkapan informasi sosial dan faktor-faktor yang mempengaruhi pengungkapan informasi sosial dalam laporan keuangan tahunan (studi empiris pada perusahaan-perusahaan yang terdaftar Bursa Efek Jakarta)". Makalah disampaikan pada Simposium Nasional Akuntansi IX, Padang, 23-26 Agustus 2006.
- Alijoyo, Antonius dan Subarto Zaini, Komisariss Independen, Penggerak Praktik GCG di Perusahaan, Penerbit PT Indeks, Jakarta. Belkaoui, Ahmed Riahi, 2000 " Teori Akuntansi Jilid I Edisi Pertama", Terjemahan. Salemba Empat, Jakarta.
- Branson, Douglas M., "Corporate Governance "Reform" and the New Corporate Social Responsibility", 62 University of Pittsburgh Law Review, 2001,
- \_\_\_\_\_, "Corporate Social Responsibility Redux", 76 Tulane Law Review June 2002.
- Budiarti, I. (2010). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* pada Dunia Perbankan. Retrieved April 5, 2016, from <https://jurnal.unikom.ac.id>
- Chatterjee, Charles. 1996. "The Corporate Social Responsibility of Banks", International Company and Commercial Law Review 1996, 7 (11)
- Dalimunthe, Rita F. 2004. Etika Bisnis. Dalam Website Google: Etika Bisnis dan Pengembangan Iptek.
- Darmawati, Deni. 2006. "Pengaruh Karakteristik Perusahaan dan Faktor Regulasi Terhadap

- Kualitas Implementasi *Corporate Governance*." Makalah disampaikan pada Simposium Nasional Akuntansi IX, Padang, 23-26 Agustus 2006.
- Etcheverry, Raul Anibal, "*Corporate Social Responsibility - SCR*", 23 *Peen State International Law Review*, 2005.
- Forum for Corporate Governance in Indonesia (FCGI), *Tata Kelola Perusahaan Jilid 1 edisi ke-4*, PricewaterhouseCopers dan FCGI, Jakarta 2005
- Global Environment Management Initiative. (2003). *Transparency: A Path to Public Trust*. Retrieved April 4, 2016, from <http://www.gemi.org>
- Hermann, Kristina K "*Corporate Social Responsibility and Sustainable Development: The European Union Initiative as a Case Study*", 11 *Indiana Journal of Global Legal Studies*, 2004.
- Johny Sudharmono, *Good Governed Company Panduan Praktis bagi BUMN untuk menjadi G2C dan Pengelolaannya Berdasarkan Suara Hati*, PT. elex Media Komputindo, Jakarta, 2004.
- Keraf, A. Sony, *Etika Bisnis*, edisi baru, Pustaka Filsafat, Kanisius, Yogyakarta, 2007.
- Keraf, A. Sony - Robert Haryono Imam, *Etika Bisnis*, Pustaka Filsafat, Kanisius,
- KNKG. 2006. *Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia*
- Nur'Ainy, R., Nurcahyo, B., Kurniasih, S., Sugiharti. (2013). *Implementation of Good Corporate Governance and It's Impact on Corporate Performance: The Mediation Role of Firm Size*. Retrived Mei 22, 2016, from <http://www.gbmr.ioksp.com>
- Moleong, J. L. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda karya.
- Panuju, Redi, *Etika Bisnis*, PT Grasindo, Jakarta, 1995.
- Rukmana. 2004. *Etika Bisnis dalam Prinsip Ekonomi Syariah*. Makalah Disajikan pada Seminar "Etika Bisnis Dalam Pandangan Islam" yang diselenggarakan oleh Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia Cabang Bandung, sabtu 6 Maret 2004.
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996.
- Sayekti, Yosefa dan Ludovicus Sensi Wondabio. 2007. *Pengaruh CSR Disclosure terhadap Earning Response Coefficient (Suatu Studi Empiris pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Jakarta)*. Makalah disampaikan pada Simposium Nasional Akuntansi IX, Makassar, 26-28 Juli 2007.
- Wibowo, E. (2010). *Implementasi Good Corporate Governance di Indonesia*. Retrieved Maret 11, 2016, from <http://ejurnal.unisri.ac.id>