

**PENGARUH TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS  
PENGELOLAAN KEUANGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DI PMI KABUPATEN WONOGIRI**

**AGUNG CAHYOKO**

STIE Swastamandiri Surakarta

*abstract*

The problems examined in this study are (1) Does the transparency of financial management affect the quality of service in PMI Wonogiri Regency? (2) Does the accountability of financial management affect the quality of service in PMI Wonogiri Regency? (3) Does the transparency and accountability of financial management jointly affect the quality of services in PMI Wonogiri Regency? The place used as the object of research in this study is the PMI Wonogiri Regency, which has an office on Jalan Jend. Gatot Subroto No.22, Wonokarto, Kec. Wonogiri, Wonogiri Regency. This type of research used in this study is kuantitatif research. The population in this study were all employees in PMI Wonogiri Regency, totaling 36 people. The conclusions of this study are (1) Transparency of financial management of service quality at PMI Wonogiri Regency. This is evidenced from the tcount for the transparency variable of 8,800 while the ttable value for the number  $n = 36$  with 2 independent variables is equal to 1.69092. So that it can be concluded  $t_{count} > t_{table}$  ( $8,800 > 1,69092$ ). (2) Accountability of financial management influences service quality at PMI Wonogiri Regency. This is evidenced by the tcount for the accountability variable of 8.8991 while the ttable for  $n = 36$  with 2 independent variables is 1.69092. (3) Together, transparency and accountability affect financial management and affect the quality of service at PMI Wonogiri Regency. This is evidenced from the calculated F value of 262,149 with a significance of 0,000. While the value of F table for N 36 and 2 variables is 2.87. so it can be concluded that  $F_{count} > F_{table}$  ( $262.149 > 2.87$ ). The magnitude of the coefficient of determination (R Square) is 0.937, this shows a change of the two variables, namely transparency (X1) and accountability (X2) which together (simultaneously) affect the variation in changes in the variable quality of service that is 93.70% and the rest 6.30% is the influence of variations in changes in other independent variables not examined in this study.

Keywords: Transparency, Accountability, Financial Management, Service Quality

**PENDAHULUAN**

Akuntabilitas ini juga berlaku pada lembaga non profit seperti Palang Merah Indonesia (PMI) yang kita kenal sebagai sebuah organisasi sosial kemanusiaan dituntut pula dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Terutama sekali

adalah pelayanan dalam transfusi darah karena PMI merupakan satu-satunya organisasi yang mempunyai wewenang untuk memberikan pelayanan transfusi darah berdasar pada Peraturan Pemerintah No. 18 tahun 1980 tentang transfusi darah, kemudian dipertegas dengan S.K. Dirjen Yan Med No. 1147/YANMED/RSKT/1991 tentang petunjuk pelaksanaan peraturan menteri kesehatan No. 478/Menkes/Per/1990 tentang Upaya Kesehatan Transfusi Darah (UKTD).

Jelas bahwa sebagai penyelenggara pengolahan transfusi darah telah diserahkan kepada PMI sebagai satu-satunya lembaga di Indonesia kecuali dalam beberapa tempat PMI belum mampu maka akan ditunjuk Rumah Sakit setempat atau pihak-pihak lain. Oleh karena itu PMI dituntut dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat karena mengingat hanya PMI saja yang menyelenggarakan transfusi darah tersebut.

Darah yang diberikan oleh pendonor adalah secara sukarela. Namun sering timbul pertanyaan oleh banyak pihak, mengapa untuk memanfaatkan darah dari hasil transfusi darah masyarakat diharuskan membayarnya. Sebenarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat sewaktu membeli darah adalah sebagai biaya pengganti pengolahan darah dan digunakan untuk menjaga kesinambungan pelayanan oleh PMI tanpa mengambil keuntungan (buletin BHAKTI, edisi Juni 2005). Biaya yang dibebankan kepada pasien pengguna darah tersebut adalah untuk biaya proses pengolahan darah tersebut mulai dari pemeriksaan darah dari berbagai penyakit menular lewat darah, pengolahan darah, pendistribusian darah, pembinaan donor, administrasi cetak, serta pemakaian alat habis pakai seperti kantong darah, reagen, dll.

Berdasarkan PP No. 18 Tahun 1980 Bab III Pasal 3, darah dilarang memperjualbelikan dengan dalih apapun. Kemudian dipertegas dengan Undang – Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan Bab V pasal 33 bahwa Transfusi darah sebagai upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan dilarang untuk tujuan komersil.

Penggunaan darah untuk tujuan komersil sangat dilarang menurut peraturan perundang-undangan maupun oleh norma masyarakat. Namun sering ditemui dalam realita bahwa sebagian masyarakat pengguna layanan UKTD/ Upaya Kesehatan Transfusi Darah menginginkan agar beban yang harus mereka bayar untuk mendapat sekantong darah menjadi semurah mungkin, atau jika perlu tanpa mengeluarkan uang sedikitpun. Sebaliknya PMI menginginkan agar masyarakat pengguna dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh PMI karena memang dalam pelaksanaan UKTD jelas PMI tidak dapat membebaskan semua biaya pengolahan darah yang sangat mahal. Sedangkan sumber dana PMI dari bulan dana hanya dilakukan setahun sekali, namun bukan berarti bahwa itu pun bebas dari kritik.

Secara hukum berdasarkan Undang-Undang memang PMI berhak menarik *service cost* tersebut dengan pertimbangan tertentu agar roda kegiatan PMI dapat berjalan. Penarikan *service cost* tersebut berdasar pada PP No. 18 Tahun 1980 Bab IV Pasal 10 yang menyebutkan bahwa :”Biaya pengolahan dan pemberian darah kepada si penderita ditetapkan dengan Keputusan Menteri atas usul PMI dengan

memperhitungkan biaya –biaya untuk pengadaan, pengolahan, penyimpanan dan pengangkutan tanpa memperhitungkan laba”.

Demikian juga yang terjadi di PMI Kabupaten Wonogiri yang berkantor di jalan Jend. Gatot Subroto No.22, Wonokarto, Kec. Wonogiri, Kabupaten Wonogiri diharapkan mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan. Akuntabilitas mengandung kewajiban untuk menyajikan dan melaporkan segala tindak tanduk dan kegiatannya terutama di bidang administrasi keuangan kepada pihak yang lebih tinggi/atasannya. “akuntabilitas ditunjuk untuk mencari jawaban terhadap pernyataan yang berhubungan dengan pelayanan apa, siapa, kepada siapa, milik siapa, yang mana dan bagaimana. Pernyataan yang memerlukan jawaban tersebut antara lain, apa yang harus dipertanggungjawabkan, kenapa pertanggungjawaban harus di serahkan, siapa yang bertanggungjawab terhadap berbagai kegiatan dalam masyarakat, apakah pertanggungjawaban berjalan seiring dengan kewenangan yang memadai dan lain sebagainya (Sedarmayanti, 2012:68).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penelitian ini mengambil judul Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Terhadap Kualitas Pelayanan Di PMI Kabupaten Wonogiri. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk mengetahui pengaruh transparansi pengelolaan keuangan terhadap kualitas pelayanan di PMI Kabupaten Wonogiri. (2) Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas pengelolaan keuangan terhadap kualitas pelayanan di PMI Kabupaten Wonogiri. (3) Untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan terhadap kualitas pelayanan di PMI Kabupaten Wonogiri.

## **METODE PENELITIAN**

Tempat yang dijadikan objek penelitian dalam penelitian ini adalah PMI Kabupaten Wonogiri yang berkantor di jalan Jend. Gatot Subroto No.22, Wonokarto, Kec. Wonogiri, Kabupaten Wonogiri. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian ini untuk menguji pengaruh Variabel  $X_1$  (Transparansi) dan  $X_2$  (Akuntabilitas) terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan). Sedangkan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel menggunakan teknik analisis regresi linear berganda.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di PMI Kabupaten Wonogiri, yang berjumlah 36 orang. Karena jumlah populasi dalam penelitian ini kurang dari 100 maka sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di PMI Kabupaten Wonogiri, yang berjumlah 36 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan yang disusun secara tertulis dan ditujukan kepada sejumlah responden untuk dijawab secara tertulis pula. Pertanyaan yang disampaikan adalah untuk memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhan peneliti mengenai objek yang diteliti (Sekaran, 2007: 233). Kuesioner dalam penelitian bersifat tertutup, artinya alternatif-alternatif jawaban telah disediakan sebelumnya oleh penulis dan responden tinggal memilih jawaban. Jawaban dari kuesioner kemudian ditransfer menjadi angka dengan pemberian nilai/skor dengan menggunakan skala *likert* berjenjang dari 1 sampai 5.

Analisis data yang digunakan adalah Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas (transparansi dan akuntabilitas) secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya, sehingga bisa diketahui apakah dugaan yang sudah ada dapat diterima atau tidak. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig. Jika probabilitas nilai t atau signifikansi  $< 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Uji F dikenal dengan uji serentak atau uji model anova, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Uji F Statistik digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independent dengan variabel dependent, yaitu untuk mengetahui pengaruh transparansi ( $X_1$ ) dan akuntabilitas ( $X_2$ ), terhadap pelayanan (Y). Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Hasil uji F dilihat dalam tabel Anova dalam kolom sig. Sebagai contoh, kita menggunakan taraf signifikansi 5% (0,05), jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi adalah untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi tersebut dapat dilihat pada besarnya harga  $R^2$ . Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 – 1, semakin besar nilai  $R^2$  semakin baik persamaan dan semakin besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Pengaruh transparansi pengelolaan keuangan terhadap kualitas pelayanan di PMI Kabupaten Wonogiri**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel transparansi 9.9341 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  untuk jumlah  $n=36$  dengan 2 variabel bebas adalah sebesar 1.69092. Sehingga dapat disimpulkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9.9341 > 1.69092$ ). maka dapat disimpulkan bahwa transparansi pengelolaan keuangan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PMI Kabupaten Wonogiri.

### **Pengaruh akuntabilitas pengelolaan keuangan terhadap kualitas pelayanan di PMI Kabupaten Wonogiri**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel akuntabilitas 8.248 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  untuk jumlah  $n=36$  dengan 2 variabel bebas adalah sebesar 1.69092. Sehingga dapat disimpulkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $8.248 > 1.69092$ ). maka dapat disimpulkan bahwa transparansi pengelolaan keuangan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PMI Kabupaten Wonogiri.

### **Pengaruh bersama-sama antara transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PMI Kabupaten Wonogiri**

Berdasarkan hasil uji F dapat diketahui bahwa secara bersama-sama variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai  $F_{hitung}$  sebesar 232.624 dengan signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan nilai  $F_{tabel}$  untuk  $N$  36 dan 2 variabel sebesar 2.87. sehingga dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $232.624 > 2.87$ ). sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama antara transparansi dan

akuntabilitas pengelolaan keuangan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PMI Kabupaten Wonogiri.

### Uji $R^2$

Koefisien determinasi dilakukan untuk mendeteksi ketepatan yang paling baik dalam analisis regresi ini, yaitu dengan membandingkan besarnya nilai koefisien determinan, jika  $R^2$  (satu) semakin besar mendekati 1 maka model semakin tepat. Berdasarkan data di atas diketahui besarnya nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu 0,937 dan angka koefisien tersebut memberi petunjuk bahwa variasi perubahan dari kedua variabel yaitu transparansi ( $X_1$ ) dan akuntabilitas ( $X_2$ ) yang secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variasi perubahan variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 93.70% dan sisanya sebesar 6.30% merupakan pengaruh dari variasi perubahan variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### PEMBAHASAN

Hasil penelitian sebagaimana diuraikan di atas sesuai dengan hasil penelitian Irna Setiyanningrum (2016) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan pengawasan Terhadap Kinerja Anggaran dengan Konsep *Value For Money* pada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Di Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Anggaran dengan Konsep *Value for Money* pada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Yogyakarta Tahun 2016. Hasil ini juga sesuai dengan hasil penelitian Fanny Jitmau, dkk (2017) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Fungsi Pemeriksaan Intern Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi Empiris Di Kabupaten Sorong). Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh terhadap kinerja pemerintah daerah Kabupaten Sorong.

Hasil penelitian sebagaimana diuraikan di atas sesuai dengan hasil penelitian Irna Setiyanningrum (2016) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan pengawasan Terhadap Kinerja Anggaran dengan Konsep *Value For Money* pada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Di Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Anggaran dengan Konsep *Value for Money* pada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Yogyakarta Tahun 2016. Hasil ini juga sesuai dengan hasil penelitian Fanny Jitmau, dkk (2017) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Fungsi Pemeriksaan Intern Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi Empiris Di Kabupaten Sorong). Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja pemerintah daerah Kabupaten Sorong.

Akuntabilitas publik menjadi landasan utama proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Karena itu aparat pemerintah harus bertanggungjawabkan seluruh aktivitas dan pelaksanaan kerjanya kepada publik. Dalam konteks organisasi pemerintahan sendiri, akuntabilitas publik merupakan pemberian informasi atas aktivitas dan kinerja pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Penekanan utama akuntabilitas publik adalah pemberian informasi kepada publik dan konstituen lainnya yang menjadi

pemangku kepentingan (stakeholder). Akuntabilitas publik juga terkait dengan kewajiban untuk menjelaskan dan menjawab pertanyaan mengenai apa yang telah, sedang, dan direncanakan akan dilakukan organisasi sektor publik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Zulkifli Umar, dkk (2018) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah Terhadap Kinerja Instansi Inspektorat Aceh. Hasil secara simultan menunjukkan bahwa akuntabilitas dan transparansi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja instansi Kantor Inspektorat Aceh, akuntabilitas secara parsial berpengaruh terhadap kinerja instansi Kantor Inspektorat Aceh.

## **KESIMPULAN**

1. Transparansi pengelolaan keuangan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PMI Kabupaten Wonogiri. Hal ini dibuktikan dari nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel transparansi 9.9341 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  untuk jumlah  $n=36$  dengan 2 variabel bebas adalah sebesar 1.69092. Sehingga dapat disimpulkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9.9341 > 1.69092$ ).
2. Akuntabilitas pengelolaan keuangan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PMI Kabupaten Wonogiri. Hal ini dibuktikan nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel akuntabilitas 8.248 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  untuk jumlah  $n=36$  dengan 2 variabel bebas adalah sebesar 1.69092. Sehingga dapat disimpulkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $8.248 > 1.69092$ ).
3. Secara bersama-sama antara transparansi dan akuntabilitas berpengaruh terhadap pengelolaan keuangan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PMI Kabupaten Wonogiri. Hal ini dibuktikan dari nilai  $F_{hitung}$  sebesar 232.624 dengan signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan nilai  $F_{tabel}$  untuk  $N$  36 dan 2 variabel sebesar 2.87. sehingga dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $232.624 > 2.87$ ).
4. Besarnya nilai koefisien determinasi (R Square) yaitu 0,937 hal ini menunjukkan perubahan dari kedua variabel yaitu transparansi ( $X_1$ ) dan akuntabilitas ( $X_2$ ) yang secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variasi perubahan variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 93.70% dan sisanya sebesar 6.30% merupakan pengaruh dari variasi perubahan variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **SARAN**

1. PMI Kabupaten Wonogiri harus meningkatkan akuntabilitas yaitu kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.
2. PMI Kabupaten Wonogiri harus meningkatkan transparansi yaitu informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban dalam mengelola sumber daya yang dipercayakan.

3. PMI Kabupaten Wonogiri harus meningkatkan pelayanan yaitu segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi.

## REFERENSI

- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Agoes, Sukrisno dan I Cenik Ardana. 2009. *Etika Bisnis dan Profesi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Ahmad Tanzeh. 2009. *Pengantar Metode penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Arifiyadi. Teguh. 2011. *Implementasi Transparansi dan Akuntabilitas Di Pemerintah*. Jakarta: Adrianto.
- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Cetakan Ketiga Belas*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Bambang Supriyono. 2008. *Peranan Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Download from [url:http\\www.Google.Com](http://www.Google.Com). Asseded Januari 2020.
- Fanny Jitmau, dkk (2017) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Fungsi Pemeriksaan Intern Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi Empiris Di Kabupaten Sorong). Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi. [**Tesis Tidak Dipublikasikan**].
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hari Sabarno. 2007. *Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*, Jakarta: Grafika.
- Irna Setiyanningrum, (2016), *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan pengawasan Terhadap Kinerja Anggaran dengan Konsep Value For Money pada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Di Yogyakarta*. Yogyakarta. UNY. [Skripsi Tidak Dipublikasikan].
- Joko Widodo. 2002. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: Citra.
- Kusdarini, Eny. 2011. *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- LAN dan BPKP. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Mardiasmo, 2006. *Perpajakan, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nugroho. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media.
- Ranupandojo. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit IPWI.

- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance “Kepemerintahan yang Baik*. Bagian. Kedua Edisi Revisi. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi.
- Siswanto, H. B. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Zulkifli Umar, dkk, (2018), *Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah Terhadap Kinerja Instansi Inspektorat Aceh*. Jurnal *KOLEGIAL – Vol.6, No.2. Desember 2018*

\_\_\_\_\_, Peraturan Pemerintah No. 18 tahun 1980 tentang transfusi darah.

\_\_\_\_\_, Undang –Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan.