

PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE PADA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS BAKTIJAYA KOTA DEPOK

Shabrina Syifa Ardani¹, Sonny Fransisco², Arcitera Febriyanti³, Fathiyah Aida Rizma⁴

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, binasyifaa@gmail.com, Universitas Bina Sarana Informatika

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, sonny.sof@bsi.ac.id, Universitas Bina Sarana Informatika

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, arcitrafebriyanti@gmail.com, Universitas Bina Sarana Informatika

⁴Fakultas Ekonomi dan Bisnis, fathiyahaidaa@gmail.com, Universitas Bina Sarana Informatika

ABSTRACT

Good governance is described as a good governance system for government or commercial business, which is measured by certain indicators. The aim of this research is to develop a plan for implementing the principles of good governance. In this research, the author used five main indicators: transparency, accountability, responsiveness, effectiveness and efficiency, and participation in improving the quality of public services at the Baktijaya Health Center in Depok City. This study utilizes a descriptive approach with a qualitative literature study design to examine how the principles of good governance are applied to the quality of public services at Baktijaya Health Center in Depok City, through collecting data from various sources, including scientific journals, official documents, and statistical data. Baktijaya Health Center in Depok City, is quite adept at adopting the concept of good governance to improve the quality of public services. This research reveals how the application of Good governance principles can improve information transparency, service accountability, responsiveness to community needs, service effectiveness and efficiency, as well as community participation in the service delivery process. Thus, this research can be a reference source for parties interested in improving the quality of other public services.

Keywords: Good Governance Principles, Quality, Public Services, Health Center.

ABSTRAK

*Good governance digambarkan sebagai sistem tata kelola yang baik untuk pemerintah atau bisnis komersial, yang diukur dengan indikator-indikator tertentu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan rencana pada penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Pada penelitian ini, penulis menggunakan lima indikator utama: transparansi, akuntabilitas, responsivitas, efektivitas dan efisiensi, dan partisipasi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Puskesmas Baktijaya Kota Depok. Studi ini memanfaatkan pendekatan deskriptif dengan desain studi literatur kualitatif guna mengkaji bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada kualitas pelayanan publik di Puskesmas Baktijaya Kota Depok, melalui pengumpulan data dari beragam sumber, termasuk jurnal ilmiah, dokumen resmi, dan data statistik. Puskesmas Baktijaya Kota Depok telah cukup mahir dalam mengadopsi konsep *Good governance* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini mengungkapkan bahwa bagaimana penerapan prinsip-prinsip *Good governance* dapat memperbaiki transparansi informasi, akuntabilitas pelayanan, daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta partisipasi masyarakat dalam proses pemberian pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi pihak-pihak yang tertarik untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik lainnya.*

Kata Kunci: Prinsip *Good Governance*, Kualitas, Pelayanan Publik, Puskesmas.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik kepada masyarakat kini telah berubah menjadi bagian dari pelaksanaan pemerintah. Istilah “layanan publik” mengacu pada layanan gratis atau layanan yang dibayar oleh pemerintah dan melayani kebutuhan publik. Masyarakat dapat memperoleh manfaat dari layanan gratis atau bersubsidi untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan mereka. Namun sering kali terdapat permasalahan pada pelayanan publik, aspek utama yang menyebabkan beberapa masalah adalah tidak adanya kemajuan dalam bentuk bantuan yang sebenarnya. Salah satu komponen terpenting dalam menjamin kesejahteraan masyarakat adalah penyediaan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam hal kualitas pelayanan publik, di Indonesia masih memiliki kelemahan yang berkaitan dengan keterlambatan, ketidakefektifan, serta ketidakprofesionalan. Menurut Siagian (2020) dalam (Rahmadana et al., 2020), untuk menutup kesenjangan antara apa yang pelanggan harapkan dan seberapa puas masyarakat, kualitas perlu ditingkatkan..

Bentuk pelayanan publik paling mendasar adalah layanan dibidang kesehatan. Salah satu hal terpenting yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah kesehatan, oleh karena itu kesehatan merupakan hak yang dijamin

secara hukum bagi semua warga. Contoh layanan kesehatan adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), yang mempunyai sasaran sama dengan (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, 2019) Pasal 1, Fokus kesehatan masyarakat, selanjutnya disebut puskesmas, merupakan upaya kesehatan masyarakat serta inisiatif kesehatan pribadi tingkat pertama, dengan penekanan pada upaya untuk mendorong dan menghindari di tempat kerja. Puskesmas Baktijaya di Kota Depok, misalnya, merupakan penyedia layanan kesehatan yang signifikan bagi penduduk setempat.

Sebuah teknik yang paling efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah sama dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance*. (Rahman, 2021) *Good governance* digambarkan sebagai kerangka kerja tata kelola pemerintahan yang baik di seluruh pemerintahan atau entitas swasta yang diukur dengan indikator-indikator tertentu. Transparansi, akuntabilitas, responsivitas, efektivitas dan efisiensi, serta partisipasi adalah indikator yang umum digunakan untuk menganalisis kinerja pemerintah. Secara etimologis, frasa “*Good Governance*” mengacu pada pengelolaan atau organisasi yang baik, serta pemerintahan yang berwibawa (Karso, 2022).

Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dasar-dasar prinsip *good governance*. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan lima indikator utama: (1) transparansi, (2) akuntabilitas, (3) responsivitas, (4) efektivitas dan efisiensi, dan (5) partisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Baktijaya Kota Depok. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Baktijaya Kota Depok dengan menggunakan kelima indikator tersebut, serta dapat menjadi referensi bagi pihak tambahan yang mungkin berminat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Good Governance*

Dikutip dari Sadjijono (2007:203) dalam (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022), *good governance* mengandung arti: “Kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara”. *Good governance* membentuk arti penting pengelolaan pemerintahan yang baik sebagai pemerintahan yang menciptakan dan menerapkan standar keterampilan luar biasa, tanggung jawab, keterusterangan, bantuan fenomenal, sistem berbasis suara, kecakapan, kelangsungan hidup, peraturan yang tidak ada bandingannya dan dapat diakui oleh semua orang, sebagaimana tercantum pada Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000.

Good Governance pada dasarnya didefinisikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, terorganisir, sempurna, dan memerintah. Oleh sebab itu, langkah selanjutnya guna mencapai *good governance* ialah dengan menjalankan pedoman umum untuk pemerintahan yang efektif, yang dijadikan sebagai hukum tidak tertulis melalui pelaksanaan, penerapan, dan perumusan huku (Karso, 2022)

Menurut Hidayat (2022) dalam (Sumantri, 2022), dalam konteks negara berkembang, upaya untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan, seperti pengurangan kemiskinan, peningkatan kesehatan dan pendidikan, dan peningkatan kualitas hidup masyarakat, sering kali dikaitkan dengan *good governance*. Untuk situasi ini, administrasi yang baik dapat dianggap pada saat kondisi yang mendukung kemajuan dan bantuan pemerintah terhadap masyarakat. Pemanfaatan standar administrasi yang baik juga dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap otoritas publik dan lembaga publik. Hal ini sangat penting ketika negara sedang mencoba menangani konflik sosial, krisis ekonomi, dan bencana alam. Secara umum, komponen *good governance* yang mencakup efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, serta upaya pencegahan korupsi. Standar administrasi yang baik sangat penting dalam mencapai tujuan pembangunan yang layak dan memberdayakan kemajuan dan dukungan pemerintah terhadap masyarakat. Oleh karena itu, upaya yang tiada henti dan andal dalam menjalankan standar pemerintahan yang baik sangat penting untuk membangun negara yang unggul dan nyaman, menurut (Usman et al., 2022) dalam (Sumantri, 2022).

2.2. Prinsip *Good Governance*

Pada tahun 1997 dalam (Rahmadana et al., 2020), sesuai dengan *United Nation Development Program* (UNDP), penyelenggaraan *good governance* mempunyai 9 (sembilan) karakteristik utama yaitu:

1. Partisipasi (*Participation*), melibatkan seluruh penduduk negara yang mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara pribadi atau melalui organisasi terkemuka yang mewakili kepentingan mereka;
2. Penegakan Hukum (*Rule of Law*), mensyaratkan sistem hukum yang adil yang diterapkan tanpa mengesampingkan hukum, khususnya hak asasi manusia;

3. Transparansi (*Transparency*), didasarkan pada aliran informasi tanpa hambatan;
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*), melayani semua pemangku kepentingan;
5. Berorientasi pada konsensus (*Consensus Oriented*), melibatkan penyeimbangan kepentingan yang berbeda untuk mendapatkan kebijakan dan prosedur yang optimal untuk kebaikan yang lebih besar;
6. Keadilan atau kesetaraan (*Equity*), memungkinkan semua warga negara untuk meningkatkan atau menjaga kesehatan mereka;
7. Efisiensi dan efektivitas (*Efficiency and Effectiveness*), mengacu pada penggunaan sumber daya terbaik yang tersedia untuk menciptakan sesuatu yang memenuhi persyaratan;
8. Akuntabilitas (*Accountability*), merujuk pada pengambil keputusan yang bertanggung jawab kepada lembaga publik dan pemangku kepentingan di pemerintahan, sektor bisnis, dan masyarakat sipil;
9. Visi Strategis (*Strategic Vision*), membayangkan pihak berwenang dan masyarakat mengambil pendekatan jangka panjang terhadap tata kelola pemerintahan dan pembangunan yang baik.

Menurut (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022) dalam *United Nations Development Program* (UNDP), ada 14 prinsip *good governance*, yaitu:

1. Sebuah pemerintahan yang melihat ke depan, seluruh aktivitas pemerintahan di beberapa sektor dan tingkat harus berlandaskan pada arah dan tujuan yang realistis serta jangka waktu yang diperlukan untuk mencapainya dan dilengkapi dengan teknik pelaksanaan yang sempurna, berharga, dan dapat dipertahankan;
2. Pemerintahan yang transparan, antara lain terlihat dari kemudahan masyarakat mengetahui dan mendapatkan data informasi serta rincian tentang kebijakan, inisiatif, dan operasi pemerintah pusat dan daerah;
3. Pemerintah yang memberdayakan keikutsertaan masyarakat (*participation*), masyarakat yang berminat mengambil bagian dalam waktu yang dihabiskan untuk membentuk dan juga mengambil keputusan mengenai pendekatan terbuka yang direncanakan untuk wilayah setempat, sehingga masyarakat lokal sangat penting dalam setiap pembuatan pengaturan yang menyangkut wilayah lokal yang lebih luas;
4. Pemerintahan yang dapat diandalkan dan bertanggung jawab (*accountability*), lembaga pemerintah dan aparat pemerintah mampu mewakili penerapan kekuasaan yang diperbolehkan sesuai dengan kewajiban dan kemampuan mendasar mereka. Dengan cara yang sama, strategi, proyek, dan latihan yang dilakukan dapat direpresentasikan;
5. Pemerintahan yang menjaga keterpaduan peraturan, ciri penting pedoman ini meliputi upaya mengidentifikasi kasus-kasus pencemaran nama baik dan pelanggaran kebebasan umum, meningkatkan kewaspadaan terhadap kebebasan dasar, meningkatkan kewaspadaan terhadap hukum, dan menumbuhkan budaya hukum. Program-program ini dilakukan dengan prinsip dan strategi yang terbuka dan eksplisit, serta tidak rentan terhadap pengaruh politik;
6. Pemerintahan yang berbasis pada kekuasaan dan kesepakatan, strategi perbaikan yang terinci pada tingkat fokus dan lokal dilakukan melalui komponen-komponen saja, tidak seluruhnya ditetapkan oleh eksekutif. Pilihan yang diambil antara landasan utama dan landasan regulasi harus didasarkan pada kesepakatan dengan tujuan bahwa setiap strategi terbuka yang diterapkan sesungguhnya merupakan keputusan bersama;
7. Pemerintahan yang berlandaskan profesionalisme dan kompetensi, prinsip-prinsip profesionalisme dan kompetensi secara jelas ditunjukkan dalam upaya menilai tingkat kapabilitas dan profesionalisme sumber daya manusia yang ada saat ini, serta dalam upaya memperbaiki atau meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Selain itu, terdapat pula upaya untuk menilai tingkat kapabilitas dan profesionalisme di antara sumber daya manusia yang ada;
8. Tata pemerintahan yang responsif (*responsiveness*), menyiratkan bahwa otoritas pemerintahan harus merespon dengan cepat terhadap perubahan keadaan/kondisi, mematuhi tujuan daerah, dan mengambil tindakan guna menyelesaikan permasalahan berbeda yang dihadapi oleh daerah;
9. Tata kelola pemerintahan yang membuat penggunaan sumber daya menjadi efektif dan efisien, pemerintahan pusat dan daerah harus terus-menerus mengevaluasi perancang mendasar yang ada, menyelesaikan perbaikan sesuai permintaan yang berubah, misalnya membangun kembali konstruksi kelembagaan secara umum, mengatur lebih banyak posisi dan pekerjaan, sesuai, dan secara konsisten berusaha mencapai hasil yang ideal dengan menggunakan cadangan dan aset lain yang dapat diakses secara efisien dan berhasil;
10. Tata pemerintahan yang terdesentralisasi. Penunjukan tanggung jawab dan kekuasaan yang fokus pada semua tingkatan alat untuk mempercepat siklus dinamis, dan memberikan kesempatan yang memadai untuk mengawasi administrasi publik dan mengefektifkan kemajuan di tingkat menengah dan bawah;
11. Pemerintahan yang merevitalisasi hubungan dengan komunitas bisnis, sektor swasta dan masyarakat, perkembangan masyarakat;

12. Kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dapat melibatkan masyarakat umum dan memperluas kepentingan komersial dan publik. Dengan meningkatkan sistem layanan sektor publik dan swasta dan memberikan layanan terpadu, hambatan birokrasi yang membatasi pengembangan kemitraan yang setara harus diatasi;
13. Komitmen pemerintah untuk meminimalkan ketidaksetaraan di semua tingkat, termasuk pusat, daerah, dan antar daerah, merupakan wujud nyata dari filosofi tersebut. Hal ini juga terkait dengan upaya menyeimbangkan hukum dan meminimalisir berbagai tindakan represif yang merugikan masyarakat dalam aktivitas publik.;
14. Kapasitas dalam mendukung ekosistem semakin berkurang sebagai konsekuensi dari penyalahgunaan di luar kendali dalam tata kelola lingkungan. Komitmen terhadap lingkungan hidup dapat ditunjukkan dengan kewajiban untuk secara terus menerus menyusun pemeriksaan dampak terhadap lingkungan, secara teratur menegakkan peraturan perundangan mengenai alam hidup, memberikan energi positif terhadap lembaga-lembaga yang mengendalikan dampak lingkungan, dan mengelola penggunaan sumber daya alam yang berkelanjutan..

2.3. Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2018) dalam (Ramadhan, 2024), menyatakan bahwa menurut UUD 1945 ayat 4, "Pelayanan publik merupakan komponen fundamental aparatur negara. Hal ini mencakup perlindungan seluruh bangsa Indonesia dan darah setiap masyarakat Indonesia, meningkatkan pengetahuan masyarakat dan kesejahteraan umum, serta menegakkan ketertiban dunia yang didasarkan pada prinsip kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial."

Sebagaimana dikutip (Sellang et al., 2022), sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bagian I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 1, suatu tindakan atau serangkaian latihan untuk memenuhi kebutuhan administrasi menurut pedoman hukum untuk parafrase setiap penduduk dan penghuni terhadap produk, layanan, serta selain itu peraturan yang ditawarkan melalui penyedia dukungan terbuka merupakan penjelasan mengenai pelayanan publik.

Menurut (Sellang et al., 2022), Peraturan Menteri Nomor 36 Tahun 2012, Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, mengenai Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, Bab II Point A menyatakan bahwa, "standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur".

Dikutip dari (Ramadhan, 2024), Pasal 344 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, berbunyi: "(1) pemerintah daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah; (2) pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan asas; (a) kepentingan umum; (b) kepastian hukum; (c) kesamaan hak; (d) keseimbangan hak dan kewajiban; (e) keprofesionalan; (f) partisipatif; (g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; (h) keterbukaan; (i) akuntabilitas; (j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; (k) ketepatan waktu; (l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan".

Salah satu tugas utama otoritas publik adalah menawarkan bantuan publik kepada daerah setempat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan atau tanpa bayaran oleh instansi pemerintah, entitas swasta yang mengatasnamakan pemerintah atau badan swasta untuk menyebutkan layanan untuk masyarakat. Dalam (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022), di Indonesia terdapat tiga faktor yang menjadikan pelayanan publik menjadi sorotan penting dalam menciptakan dan melaksanakan *good governance* yang baik, sebagai berikut:

1. Pelayanan publik telah beralih menjadi domain di beberapa negara, ditangani melalui otoritas publik, bekerja sama dengan organisasi non-legislatif. Pemerintahan yang maju secara terbuka akan mendorong peningkatan tingkat bantuan publik untuk pekerjaan regulasi;
2. Ranah pelayanan publik merupakan ranah yang mudah untuk mengartikulasikan berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan baik;
3. Pelayanan publik mencakup kepentingan seluruh komponen administrasi, khususnya pemerintahan, masyarakat, dan sistem pasar.

Pelayanan publik merupakan ruang dari tiga unsur *good governance* yang baik yang melengkapi asosiasi yang sangat terkonsentrasi. Pemerintah, masyarakat sipil, dan pelaku pasar berinteraksi secara luas melalui penyediaan layanan publik, sehingga masyarakat dan pelaku pasar dapat memperoleh manfaat langsung

dari peningkatan kualitas layanan publik. Hal ini penting dilakukan agar masyarakat dan pelaku ekonomi semakin memahami bahwa otoritas publik tidak main-main dalam melakukan perubahan.

Menurut (Ismaya et al., 2022), Pelayanan publik adalah aspek yang paling terlihat dari aktivitas pemerintah. Semua pemerintah menyediakan layanan publik, baik secara langsung ataupun melalui kontrak bersama entitas swasta. Kualitas pelayanan publik merupakan bagian krusial dari tata kelola pemerintahan yang efektif. Hal ini mencakup penyediaan layanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap tuntutan masyarakat. Jika pemerintah daerah menyediakan layanan publik yang berkualitas baik, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan efektif. Menurut (Herizal et al., 2020) dalam (Ramadhan, 2024), setiap orang ingin memanfaatkan waktunya sebaik-baiknya, mereka selalu berharap untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat. Selain aspek kecepatan dan ketepatan, kualitas juga dapat dipandang sebagai pemenuhan administrasi individu yang mendapat manfaat.

2.4. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Penelitian Terdahulu	Fokus Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Sulfiani (2021), "Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo"	Menerapkan prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam penyelenggaraan pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo.	Kualitatif, wawancara langsung dan dokumentasi terhadap informan.	Pengimplementasian prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam penyelenggaraan pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo masih memerlukan perbaikan guna menghindari keluhan di masa mendatang.
2.	Triyanto (2021), "PENERAPAN PRINSIP <i>GOOD GOVERNANCE</i> DALAM PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS BETUNGAN KOTA BENGKULU"	Menggambarkan bagaimana <i>good governance</i> diimplementasikan kepada pelayanan kesehatan di Puskesmas Betungan, Kota Bengkulu.	Deskriptif kualitatif, melalui informan yang terdiri dari pegawai layanan, bidan, perawat, dan masyarakat.	Puskesmas Betungan di Kota Bengkulu telah menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam menerapkan prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan kesehatan. Namun, masih ada beberapa elemen yang menginginkan perbaikan.
3.	Syatriani (2022), "Hubungan Tata Kelola (<i>Good Governance</i>) Dengan Kinerja Tenaga Kesehatan Pada Era Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Binamu Kota Jeneponto"	Kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Kota Binamu berpotensi menurun, tenaga kesehatan yang kurang seimbang dengan jumlah pelayanan yang diperlukan oleh pasien, dan menurunnya kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu pekerjaan tenaga kesehatan.	Data dianalisis secara kuantitatif menggunakan pendekatan <i>cross-sectional</i> , metode pengambilan sampel total, kuesioner, dan uji <i>Chi-Square</i> .	Penerapan tata kelola yang baik di Puskesmas Binamu Kota terbukti efektif dalam meningkatkan performa tenaga kesehatan di era wabah Covid-19.

4.	Mulkhadimah (2022), "PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, PENGAWASAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS SAAT PANDEMI COVID-19 (Studi Empiris pada Puskemas se-Kota Pekanbaru)"	Dampak akuntabilitas, keterbukaan, pengawasan, dan pola perilaku organisasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas.	Kuantitatif, uji analisis menggunakan regresi linear berganda. Pelaksanaan penelitian ini melibatkan seluruh staf Puskesmas di Kota Pekanbaru dengan menggunakan teknik simple random sampling	Kinerja puskesmas dipengaruhi oleh akuntabilitas, transparansi, dan budaya organisasi. Namun pengawasan tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik secara keseluruhan,
5.	Nuraeni (2024), "Menciptakan <i>Good Governance</i> melalui Pelayanan Kesehatan kepada Masyarakat"	Mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan sebagai bagian dari <i>Good Governance</i> dengan menganalisis aspek-aspek seperti tingkat pelayanan, efisiensi struktur administratif pemerintahan, dan empati dalam pelayanan publik.	Kualitatif, menggunakan studi literatur dengan mengumpulkan data dari E-book dan jurnal ilmiah	Kualitas pelayanan kesehatan terdapat beberapa faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan meliputi: (1) Prosedur Kesehatan yang Efisien, (2) Perilaku Petugas Kesehatan, (3). Kelengkapan Sarana dan Prasarana, (4) Motivasi Kerja Pegawai

Sumber : Diolah oleh penulis

Penelitian sebelumnya mengenai *good governance* dalam pelayanan publik pada sektor kesehatan sangat penting untuk isu penelitian ini, karena tabel 2.1 menunjukkan bahwa *good governance* dapat meningkatkan mutu layanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini akan melihat bagaimana *good governance* dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Baktijaya Kota Depok.

Penelitian-penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa *good governance* memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sulfiani (2021) dalam (Rosika & Frinaldi, 2023) tentang "Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo", menerangkan bahwa pengimplementasian prinsip-prinsip *good governance* pada pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo masih memerlukan peningkatan, terutama dalam hal transparansi rincian tentang iuran dan denda yang wajib disampaikan kepada penerima BPJS Kesehatan. Berbeda dengan Sulfiani, dimana penelitiannya fokus pada pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo, sedangkan pelaksanaan pelayanan pada penelitian ini fokus pada pelayanan Puskesmas Baktijaya Kota Depok.

Dalam penelitian (Triyanto et al., 2021) tentang "Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu", menyatakan bahwa dalam pelayanan publik di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu dengan menggunakan penerapan prinsip *good governance* telah mencapai tingkat optimal yang memadai, dengan menggunakan prinsip transparansi, daya tanggap, efektifitas dan efisiensi dalam penyediaan pelayanan kesehatan di Betungan. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan prinsip *good governance* seperti, transparansi, akuntabilitas, responsivitas, efektivitas dan efisien, serta partisipasi.

Pada penelitian (Sri Syatriani et al., 2023) tentang "Hubungan Tata Kelola (*Good Governance*) Dengan Kinerja Tenaga Kesehatan Pada Era Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Binamu Kota Jeneponto",

mengemukakan bahwa keempat variabel yang telah diuji memiliki korelasi besar dengan kinerja profesional kesehatan, yang meliputi transparansi, akuntabilitas, tanggungjawab, serta keadilan, yang dianalisis melalui metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sedangkan penelitian ini fokus terhadap penggunaan metode kualitatif deskriptif.

Penelitian oleh (Mulkhadimah, 2022) tentang “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Pengawasan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Puskesmas Saat Pandemi Covid-19 (Studi Empiris Pada Puskesmas Se-Kota Pekanbaru),” mengemukakan pengaruh dari dampak budaya organisasi, akuntabilitas, transparansi, serta pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas. Sedangkan penelitian ini fokus pada penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas.

Penelitian terdahulu oleh (Nuraeni et al., 2024) tentang “Menciptakan *Good Governance* melalui Pelayanan Kesehatan kepada Masyarakat”, mengungkapkan penelitian yang dilakukan berfokus pada aspek-aspek serupa dengan mutu layanan publik, efisiensi struktur administratif pemerintahan, serta perasaan simpati dalam pelayanan publik, sedangkan penelitian ini berfokus pada aspek transparansi, akuntabilitas, responsivitas, efektivitas dan efisien, serta partisipasi.

Penelitian sebelumnya telah menekankan pentingnya *good governance* yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, seperti halnya penelitian ini. Dengan demikian, ada perbedaan dalam metodologi penelitian, objek, dan variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian sebelumnya sering kali berfokus pada faktor-faktor seperti kepuasan masyarakat, kinerja pelayanan, efisiensi, dan efektivitas, namun penelitian ini berfokus pada variabel-variabel seperti transparansi, akuntabilitas, daya tanggap, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi.

Penelitian sebelumnya mendukung penelitian ini dengan menunjukkan bahwa *good governance* memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu, penelitian ini diperkirakan dapat menambah studi penelitian sebelumnya dan memberikan pemahaman yang lebih luas serta menyeluruh mengenai bagaimana *good governance* dapat diterapkan dalam pelayanan publik.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif yang dipadukan dengan pendekatan kualitatif dengan desain studi literatur untuk melihat penerapan konsep *Good Governance* kepada penerapan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Baktijaya Kota Depok, dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber, termasuk jurnal ilmiah, dokumen resmi, dan data statistik. Sebagaimana yang dimaksud Bogdan dan Taylor (1982) dalam (Abdussamad, 2021), suatu pendekatan untuk mengumpulkan data yang bersifat deskriptif dari individu melalui komunikasi verbal atau tertulis, serta tindakan dapat dilihat; pendekatan metodologi ini ditujukan pada pemahaman holistik terhadap situasi dan individu merupakan pengertian dari penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif berfokus pada proses daripada output atau hasil. Penelitian kualitatif mengacu pada 'makna fakta' atau fenomena yang dapat diperoleh peneliti dengan menyajikan data. Kompetensi dan kejelasan peneliti dalam menganalisis fenomena memiliki dampak yang signifikan terhadap interpretasinya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berfokus guna mengetahui bagaimana prinsip-prinsip *good governance* diterapkan. Pada penelitian ini penulis mengambil 5 *indicator* utama, seperti (1) transparansi, (2) akuntabilitas, (3) responsivitas, (4) efektivitas dan efisiensi, serta (5) partisipasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Baktijaya. Berdasarkan studi literatur yang telah dilakukan, terdapat beberapa temuan terkait penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap mutu pelayanan publik di Puskesmas Baktijaya:

4.1 Transparansi

Transparansi ialah memberikan masyarakat informasi yang jujur dan transparan. Masyarakat mempunyai hak untuk memperoleh informasi secara lengkap, tanpa biaya, dan secara komprehensif mengenai tugas pemerintah dalam memelihara hukum dan ketertiban serta mengelola sumber daya masyarakat, yang

tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005. Menurut Umami Risya (2017) dalam (Garung & Ga, 2020), transparansi adalah menyediakan data terbuka, baik yang berkaitan dengan data moneter maupun pengaturan yang diambil oleh otoritas public dan memastikan akses bagi setiap masyarakat untuk memperoleh data tersebut.

Transparansi menumbuhkan rasa saling percaya antara Puskesmas Baktijaya dan masyarakat dengan memberikan data informasi dan fasilitasi untuk mendapatkan informasi yang tepat dan memadai. (Puspasari, 2019). Masyarakat dapat mengamati secara obyektif pelayanan Puskesmas Baktijaya Kota Depok dengan mengeluarkan dan menyediakan informasi yang memadai, jelas, tepat, dan dapat diakses oleh masyarakat. Sejalan dengan penelitian (Triyanto et al., 2021) yang menyoroti bahwa transparansi yang diimplementasikan di Puseksesmas Kota Betungan, Bengkulu, sudah sangat baik, seperti adanya papan informasi yang berisi mengenai tata cara untuk mengakses layanan kesehatan.

4.2 Akuntabilitas

Menurut Sedarmayanti (2009:70) dalam (Oetama, 2022), masyarakat sebagai individu yang mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah juga berhak untuk mengetahui upaya pemerintah untuk menyediakan jenis layanan ini. Puskesmas Baktijaya Kota Depok memungkinkan masyarakat untuk memantau dan mendapatkan informasi mengenai pelayanan. Akuntabilitas diperlukan agar setiap komponen Puskesmas Baktijaya Kota Depok dapat melaksanakan kegiatan dan tanggung jawabnya secara efektif. Hasil penelitian ini selaras dengan (Mulkhadimah, 2022) yang mengungkapkan bahwa kinerja pelayanan publik dipengaruhi oleh akuntabilitas. Individu dengan tingkat akuntabilitas yang tinggi terhadap entitas akan meningkatkan kinerja karyawan dan kinerja organisasi.

4.3 Responsivitas

Menurut Sugandi (2011) dalam (Ambarak et al., 2023), upaya pemerintah dalam mengatasi dan mengharapakan keinginan-keinginan baru, kejadian-kejadian baru, permintaan-permintaan, dan informasi, sehingga pemerintah harus memberikan respon yang cepat agar supaya tidak tertinggal untuk memuaskan tindakannya sesuai arahan penyedia layanan. Puskesmas Baktijaya sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Puskesmas Baktijaya Kota Depok dapat meningkatkan kebahagiaan dan kualitas hidup masyarakat dengan memberikan respon yang cepat dan efektif terhadap tuntutan masyarakat. Penelitian ini selaras dengan (Sri Syatriani et al., 2023) yang mengemukakan responsibilitas berhubungan positif terhadap kinerja pelayanan publik. Selain itu, Puskesmas Baktijaya Kota Depok terus membangun teknologi informasi untuk meningkatkan aksesibilitas informasi dan kualitas layanan dengan memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan memberikan penjelasan atas tindakan yang dilakukan.

4.4 Efektivitas dan Efisiensi

Menurut Mardiasmo (2009) dalam (Tahun et al., 2023) menyatakan bahwa rancangan produktifitas dan efisiensi berkaitan erat. Jika sebuah produk atau hasil tugas tertentu dicapai dengan sumber daya dan keuangan yang paling sedikit (dengan membelanjakan uang secara bijak), maka proses kegiatan operasional dianggap efisien.. Sektor publik mempunyai pedoman dalam melayani masyarakat tanpa mempertimbangkan seberapa besar manfaat yang diperoleh dari latihan yang dilakukan. Efektivitas adalah perbandingan tujuan dan hasil yang dicapai. Semakin erat tujuan dengan hasil, semakin sukses pula perencanaannya.

Untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, layanan Puskesmas Baktijaya harus lebih efektif dan efisien. Dengan memberikan layanan yang efektif dan efisien, Puskesmas Baktijaya Kota Depok dapat menurunkan biaya operasional sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat. Berkaitan dengan (Nuraeni et al., 2024), menjelaskan bahwa penyediaan layanan berkualitas tinggi juga merupakan hasil dari kinerja petugas layanan yang rajin dan efektif, meningkatkan kinerja mereka sehingga staf memahami tugasnya serta memenuhi semua kewajibannya.

4.5 Partisipasi

Menurut Sedarmayanti (2009) dalam (Rosika & Frinaldi, 2023), mengemukakan bahwa karakteristik partisipasi ialah berdasarkan minat dan tujuannya masing-masing. Setiap penduduk negara mempunyai hak yang setara untuk mengambil bagian dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui perwakilan lembaga yang ada. Meningkatkan kualitas layanan di puskesmas membutuhkan keterlibatan masyarakat. Puskesmas Baktijaya Kota Depok dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperbaiki kondisi kehidupan dengan membiarkan masyarakat ikut serta dalam pengambilan keputusan. Keterlibatan dalam kegiatan menumbuhkan rasa tanggung jawab dan rasa memiliki masyarakat. Berkaitan

dengan penelitian (Rosika & Frinaldi, 2023) tentang peserta BPJS Kesehatan memiliki hak untuk menyampaikan pendapat dan melaporkan permasalahan yang mereka hadapi selama menggunakan BPJS Kesehatan kepada pihak yang berwenang.

Dengan demikian, berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Baktijaya Kota Depok telah cukup efektif dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance* pada kualitas pelayanan publik. Temuan dalam penelitian sebelumnya selaras dengan temuan penelitian ini yang memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan *good governance* pada pelayanan publik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Menurut temuan penelitian, penerapan pada prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, responsivitas, efektivitas dan efisiensi, serta partisipasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Baktijaya Kota Depok. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, pengimplementasian prinsip-prinsip *Good Governance* dapat meningkatkan transparansi informasi, akuntabilitas pelayanan, daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta keterlibatan masyarakat dalam proses penyediaan layanan. Oleh karena itu, penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi pihak-pihak yang tertarik untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik lainnya.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen atas bimbingan, arahan, serta bantuannya sepanjang proses penelitian. Serta terima kasih kepada Universitas Bina Sarana Informatika, atas bantuan dan dukungannya selama pengerjaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdussamad, D. H. Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- [2] Ambarak, M. A., Olivia S. Nelwan, SE.,MSi, & Mirah H. Rogi. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Publik dan Responsivitas Pegawai Di UPTD Puskesmas Kotabunan. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(4), 590–602. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.51976>
- [3] Garung, C. Y., & Ga, L. L. (2020). Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Pengelolaan Alokasi Dana Desa (Add) Dalam Pencapaian Good Governance Pada Desa Manulea, Kecamatan Sasitamean, Kabupaten Malaka. *Jurnal Akuntansi : Transparansi Dan Akuntabilitas*, 8(1), 19–27. <https://doi.org/10.35508/jak.v8i1.2363>
- [4] Ismaya, N., Mustafa, L. O., & Jopang. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik*. CV. PENERBIT QIARA MEDIA.
- [5] Karso, A. J. (2022). *Buku Ajar Good Governance*. Penerbit Samudra Biru (Anggota IKAPI).
- [6] Mulkhadimah, A. (2022). PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, PENGAWASAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS SAAT PANDEMI COVID-19 (Studi Empiris pada Puskemas se-Kota Pekanbaru). *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 20(3), 66. <https://doi.org/10.46730/jiana.v20i3.8072>
- [7] Nuraeni, N., Nurhazizah, R., Nursahwa, S., & Apriliani, A. (2024). Menciptakan Good Governance melalui Pelayanan Kesehatan kepada Masyarakat. *Karimah Tauhid*, 3(2), 2412–2423. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.12005>
- [8] Oetama, M. H. (2022). PELAKSANAAN ASAS AKUNTABILITAS DALAM PELAKSANAAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS KOTA BANDA ACEH (Studi Kasus Baiturrahman dan Kopelma Darussalam). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, 7(2), 1–14. <https://jim.usk.ac.id/FISIP/article/view/20181>
- [9] Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Pub. L. No. 43 (2019). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/138635/permenkes-no-43-tahun-2019>
- [10] Puspasari, A. (2019). Prinsip Prinsip Good Governance Transparansi dan Akuntabilitas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Utara procedures of governance that is not properly managed and regulated . Consequently arise. *Persfektif*, 17(2), 195–201.
- [11] Rahmadana, M. F., Mawati, A. tentrem, Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- [12] Rahman, K. G. (2021). *Good Governance dan Pengendalian Internal Pada Kinerja Pengelolaan Keuangan*. EDU PUBLISHER.
- [13] Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67.

- <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
- [14] Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- [15] Rosika, C., & Frinaldi, A. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Padang. *COMSERVA Indonesian Jurnal of Community Services and Development*, 2(09), 1902–1908. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i09.587>
- [16] Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Qiara Media.
- [17] Sri Syatriani, Amaliah, A. R., & Nur Alfiana. (2023). Hubungan Tata Kelola (Good Governance) Dengan Kinerja Tenaga Kesehatan Pada Era Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Binamu Kabupaten Jeneponto. *Jurnal Mitrasehat*, 12(2), 273–281. <https://doi.org/10.51171/jms.v12i2.345>
- [18] Sumantri, I. (2022). Reorientasi Reformasi Birokrasi Dan Good Governance Dalam Penyelenggaraan Sektor Publik Di Indonesia. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 5(2), 63–72. <https://doi.org/10.54783/japp.v5i2.679>
- [19] Tahun, P. S., Putri, I. P., Wiyono, W., & Witjaksono, P. (2023). *Analisis Efektifitas Dan Efisiensi Pelaksanaan Anggaran Belanja di UPT*. 92–97.
- [20] Triyanto, D., Purnawan, H., & Saputra, B. (2021). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 7(1), 1–6. <https://doi.org/10.33084/restorica.v7i1.1922>