

## Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus di Puskesmas Ciketing Udik

Afifah Rizkika

Administrasi Publik, Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka, Indonesia  
email: afifahriskikah@gmail.com

### Abstract

*Public services can be considered to be running well if the services and facilities provided by agencies can satisfy the community. Empirical reality shows that various obstacles still arise in service practices, as seen in complicated administrative processes, service duration, and the behavior of officials that is not yet fully in line with established work standards. This phenomenon is also evident in primary health care services, as community health centers still receive complaints from the community regarding the flow and quality of services. This study examines the application of good governance principles, which include transparency and participation, accountability, responsiveness, effectiveness and efficiency, and equity in the delivery of public services at the Ciketing Udik Community Health Center. This study uses a descriptive qualitative method through a case study approach with data collection conducted using interviews, observation, and documentation. The results of the study show that the implementation of good governance principles at the Ciketing Udik Community Health Center is at a sufficient level, especially in terms of service equality and cost accountability. However, this study still found obstacles in the form of limited health personnel and low community involvement, as well as a complaint system that has not been utilized and followed up on a continuous basis. These findings confirm that the principles of good governance have been applied in public services at the Ciketing Udik Community Health Center, but their implementation is not yet optimal, requiring the strengthening of digital-based transparency.*

**Keywords:** *Public Services, Good Governance, Ciketing Udik Community Health Center*



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

---

### Pendahuluan

Secara konseptual pelayanan publik memiliki posisi strategis karena aktivitas tersebut memungkinkan pemerintah memenuhi kebutuhan dasar warga negara sekaligus menunjukkan kapasitas dalam menjalankan tanggung jawab kepada masyarakat sehingga mutu layanan menjadi cerminan kinerja

institusional. Pelayanan dianggap berkualitas apabila proses pelaksanaannya berjalan sederhana dan tidak berbelit serta mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan yang memanfaatkannya. Ruang lingkup pelayanan publik mencakup pengelolaan administrasi serta penyediaan barang dan jasa yang diselenggarakan pemerintah baik melalui pembiayaan tertentu maupun tanpa pungutan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan berperan sebagai ukuran utama keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan secara optimal dan bertanggung jawab kepada publik.

Menurut pemahaman pada teori pelayanan publik, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 menerangkan bahwa *“pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”*. Pandangan tersebut selaras dengan Ratminto dan Winarsih (2010) yang menempatkan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan pelayanan yang dijalankan penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus menjalankan amanat peraturan perundang-undangan, sehingga orientasi pelayanan diarahkan pada pencapaian mutu layanan terbaik sebagai bentuk tanggung jawab aparatur pemerintah kepada publik.

Pada praktiknya penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi beragam persoalan karena masyarakat sering menyampaikan keluhan mengenai lamanya waktu layanan, kerumitan prosedur, serta rendahnya respons aparatur, sehingga kondisi tersebut memicu penurunan kepercayaan publik dan memperburuk citra pemerintah sekaligus menegaskan urgensi peningkatan kualitas pelayanan agar proses layanan berjalan lebih efektif dan selaras dengan harapan masyarakat.

Peningkatan mutu pelayanan tidak hanya bergantung pada kinerja aparatur, tetapi juga dipengaruhi oleh sistem tata kelola pemerintahan yang menjadi dasar pelaksanaan layanan. Karena dalam kerangka good governance peran masyarakat sipil dan pelaku usaha menjadi unsur penting dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Interaksi ketiganya memungkinkan masyarakat merasakan manfaat peningkatan layanan, sekaligus menunjukkan komitmen pemerintah untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan (Ardani dkk., 2024).

Jika ditinjau dari konsep good governance, penerapannya dalam pelayanan publik dapat dilihat melalui sejumlah indikator, antara lain transparansi dan partisipasi masyarakat, akuntabilitas, responsivitas aparatur, efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta keadilan atau kesetaraan (equity). Indikator-indikator tersebut menjadi tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan publik, khususnya pada sektor kesehatan.

Menurut United Nations Development Programme (UNDP) mendefinisikan good governance sebagai proses pengelolaan kekuasaan untuk mengelola sumber daya sosial, ekonomi, dan politik yang berkelanjutan dengan

melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan (Ardani dkk., 2024). UNDP (1997) juga merumuskan sembilan karakteristik utama good governance, yaitu partisipasi, penegakan hukum, transparansi, responsivitas, berorientasi konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta visi strategis (Rahmadana dkk., 2020). Prinsip-prinsip inilah yang menjadi landasan penting dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam sektor kesehatan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, prinsip-prinsip good governance berperan sebagai kerangka penilaian kualitas layanan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama, seperti Puskesmas. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memegang peran penting dalam memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Layanan kesehatan yang profesional, merata, dan bermutu hanya dapat tercapai apabila tata kelola pelayanan di dalamnya dilaksanakan secara transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat (Neni Nuraeni, 2024). Namun, berbagai kendala seperti keterbatasan tenaga kesehatan, kurangnya fasilitas pendukung, hingga masalah teknis pada sistem digital masih menjadi hambatan dalam penerapan prinsip-prinsip good governance (Ardani, 2024).

Hasil observasi di Puskesmas Ciketing Udik menunjukkan bahwa pelayanan masih menghadapi sejumlah hambatan, khususnya terkait pada lamanya waktu tunggu di unit farmasi. Meskipun SOP menetapkan waktu pelayanan obat non-racikan sekitar 5-10 menit dan obat racikan sekitar 30 menit, pelaksanaannya di lapangan sering kali tidak sesuai dengan ketentuan tersebut, kondisi ini sebagian dipengaruhi oleh perilaku pasien yang belum sepenuhnya mengikuti sistem antrean, seperti duduk di luar area tunggu yang telah ditentukan sehingga tidak mendengar panggilan petugas, terlalu fokus pada penggunaan telepon seluler, atau meninggalkan ruang tunggu pada saat kondisi sedang padat.

Keterlambatan layanan tidak semata dipengaruhi perilaku pengguna layanan, melainkan juga dipicu kondisi internal puskesmas. Karena pada masa kunjungan padat, keterbatasan tenaga kesehatan menghambat alur pelayanan terutama pada unit Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED) yang menangani kasus kegawatdaruratan ibu dan bayi secara intensif, sehingga beban kerja meningkat menimbulkan kelelahan petugas dan berdampak pada kecepatan penanganan pasien, sementara gangguan teknis aplikasi e-puskesmas khususnya koneksi dengan sistem BPJS turut memperpanjang proses pendaftaran akibat pengisian data manual atau menunggu pemulihan sistem.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya jarak antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dan praktik operasional sehari-hari, sehingga penelitian ini menggunakan prinsip good governance sebagai kerangka analisis untuk menilai mutu penyelenggaraan pelayanan publik dengan menerapkan indikator transparansi dan partisipasi, akuntabilitas, responsivitas, efektivitas, efisiensi, serta keadilan atau kesetaraan dalam evaluasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciketing Udik.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di Puskesmas Ciketing Udik, Kecamatan Bantargebang, Kota Bekasi. Sebagai respon atas permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, fokus kajian diarahkan pada pelaksanaan transparansi dan partisipasi, akuntabilitas dalam pelaksanaan layanan, responsivitas aparatur petugas pemerintahan, efektivitas serta efisiensi hingga keadilan atau kesetaraan dalam pelayanan kesehatan yang dipadukan dengan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat sebagai dasar penyusunan upaya peningkatan mutu layanan.

## Metode

Metode penelitian menggunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif guna mengkaji secara mendalam penerapan prinsip good governance pada pelayanan publik di Puskesmas Ciketing Udik, Kecamatan Bantargebang, Kota Bekasi. Fokus kajian mencakup transparansi dan partisipasi akuntabilitas responsivitas efektivitas efisiensi serta keadilan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan, dengan penetapan lokasi penelitian dilakukan secara purposive karena puskesmas berfungsi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama sekaligus menjadi rujukan utama masyarakat sekitar sementara penentuan informan juga dilakukan secara purposive terhadap pasien dan pelaksana layanan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan seperti petugas administrasi, tenaga farmasi dan bidan serta petugas kebersihan dan satuan pengamanan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam dengan pihak terkait serta penelusuran dokumen yang meliputi arsip SOP dan kebijakan pendukung pelayanan kesehatan, kemudian data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi lalu penyajian serta penarikan kesimpulan untuk membangun pemahaman menyeluruh mengenai praktik penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di Puskesmas Ciketing Udik.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

Permenkes Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Puskesmas Pasal 1 menetapkan *"Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjalankan fungsi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif serta paliatif"* sehingga Puskesmas Ciketing Udik di Kecamatan Bantargebang berfungsi sebagai tumpuan utama masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan dasar yang meliputi pendaftaran, pemeriksaan umum, pelayanan KIA, imunisasi, farmasi, gizi dan rawat jalan.

Pengamatan lapangan melalui wawancara dengan pasien, petugas administrasi, tenaga farmasi, bidan, petugas kebersihan dan satuan pengamanan menunjukkan masih muncul kendala pelaksanaan berupa antrean panjang, keterlambatan layanan pada waktu padat, serta meningkatnya ketegangan akibat

ketidaksabaran sebagian pengunjung yang berkaitan dengan keterbatasan jumlah tenaga, konsistensi penerapan SOP, serta kemampuan petugas merespons kebutuhan dan keluhan secara kontekstual.

Kondisi tersebut menegaskan perlunya penerapan prinsip good governance sebagai landasan perbaikan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Ciketing Udik. Tata kelola yang kuat mendorong peningkatan mutu layanan dan ketepatan waktu pelayanan serta kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

### **1. Transparansi dan partisipasi**

Transparansi pelayanan dimaknai sebagai keterbukaan menyeluruh pada setiap tahapan layanan, meliputi persyaratan pembiayaan durasi serta pemenuhan hak dan kewajiban pengguna sehingga prinsip tersebut menjadi pilar penting good governance karena memberi kepastian memudahkan pemahaman alur serta mendukung pelayanan kesehatan sebagaimana dikemukakan Angelina dan Kartius (2024). Sementara partisipasi menempati posisi strategis dalam tata kelola pemerintahan melalui pelibatan masyarakat pada pengambilan keputusan serta penyaluran aspirasi pelayanan publik sebagaimana dijelaskan Purba dan Djamin (2015).

Penerapan transparansi dan partisipasi pada pelayanan di Puskesmas Ciketing Udik berkontribusi langsung terhadap peningkatan mutu layanan karena keterbukaan informasi mendorong masyarakat memahami alur pembiayaan jadwal praktik serta prosedur lain sehingga kepercayaan terhadap puskesmas tumbuh dan partisipasi warga melalui saran maupun keluhan memperkuat daya tanggap pelayanan dengan dukungan fasilitas berupa kotak saran sebagai media penyampaian aspirasi.

Sebagai wujud penerapan good governance, Puskesmas Ciketing Udik menyediakan berbagai sarana informasi mengenai jenis layanan jadwal dokter serta standar biaya dan menampilkan tarif pelayanan serta ketentuan penggunaan BPJS termasuk kuota kunjungan harian, pada area administrasi sehingga masyarakat memahami hak dan kewajiban sejak awal pelayanan disertai pencantuman ketentuan retribusi bagi pemegang KTP di luar Kota Bekasi sesuai Perda Nomor 1 Tahun 2024.

Dari sisi prosedural puskesmas menetapkan standar waktu pelayanan mencakup durasi konsultasi dokter sekitar lima hingga sepuluh menit, pengambilan obat nonracikan lima hingga sepuluh menit, serta obat racikan sekitar tiga puluh menit. Namun praktik lapangan masih menunjukkan keterlambatan akibat rendahnya perhatian sebagian pasien terhadap panggilan antrean kebiasaan menggunakan gawai serta meninggalkan ruang tunggu saat proses pemanggilan berlangsung.

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan di Puskesmas Ciketing Udik belum mencapai tingkat optimal karena mekanisme penyaluran aspirasi belum dimanfaatkan secara efektif mengingat kotak saran jarang ditinjau sehingga penanganan keluhan tertunda akibat pembukaan hanya dilakukan satu kali

dalam sebulan dan menyebabkan sejumlah masukan baru diketahui setelah waktu cukup lama.

Frekuensi evaluasi yang rendah membatasi peluang perbaikan pelayanan secara cepat, terutama pada masukan bersifat mendesak sehingga sarana partisipasi memerlukan penguatan melalui evaluasi rutin dan terstruktur disertai temuan lapangan mengenai kendala pemanfaatan pendaftaran daring serta penggunaan media sosial sebagai sarana informasi dan komunikasi.

Hasil pembahasan menunjukkan pelaksanaan transparansi pelayanan di Puskesmas Ciketing Udik sejalan dengan pandangan Angelina dan Kartius (2024) mengenai pentingnya keterbukaan informasi terkait prosedur pembiayaan durasi pelayanan serta hak dan kewajiban pengguna karena informasi layanan tarif jadwal dokter serta ketentuan BPJS telah disampaikan secara terbuka meskipun belum dirasakan merata akibat keterbatasan sarana pendukung dan sistem informasi yang belum optimal.

Pelaksanaan partisipasi masyarakat memperlihatkan kesenjangan dibandingkan konsep Purba dan Djamin (2015) karena ketersediaan kotak saran belum diiringi mekanisme tindak lanjut efektif, sementara evaluasi yang tidak rutin serta keterbatasan akses terutama pada kelompok lanjut usia membatasi kontribusi partisipasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

## **2. Akuntabilitas**

Akuntabilitas memegang peran sentral dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik karena menuntut penyelenggara pelayanan publik menjalankan tanggung jawab secara jelas baik secara moral maupun administratif serta memastikan proses pelayanan berlangsung terbuka dan terbebas dari praktik penyimpangan sehingga pelayanan kesehatan di puskesmas dapat memberikan jaminan mutu dan rasa keadilan bagi masyarakat sebagaimana ditegaskan Syam dan Tenrilawa (2022).

Puskesmas Ciketing Udik menerapkan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik melalui penguatan tanggung jawab kinerja pengelolaan biaya dan mutu layanan sehingga petugas menjalankan pelayanan secara cermat dan profesional serta mentaati standar pelayanan tanpa membedakan latar belakang sosial pasien dan didukung ketersediaan sarana prasarana penunjang seperti area bermain anak dan pojok baca.

Puskesmas menegakkan disiplin kerja melalui pengaturan jadwal pelayanan yang jelas serta melaksanakan apel pagi sebagai mekanisme pengendalian internal dan tetap memberikan penjelasan edukatif kepada pasien saat pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi dengan pembiayaan layanan yang mengikuti ketentuan peraturan daerah mengenai retribusi kesehatan dan diinformasikan secara terbuka melalui penyuluhan dan media informasi sehingga tidak ditemukan adanya indikasi penyimpangan biaya.

Hasil pembahasan menunjukkan penerapan akuntabilitas pelayanan di Puskesmas Ciketing Udik sejalan dengan pandangan Syam dan Tenrilawa (2022)

---

melalui kepatuhan terhadap standar kerja kedisiplinan aparatur perlakuan setara bagi seluruh pasien serta penerapan tarif layanan sesuai regulasi yang berlaku dan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif.

### **3. Responsivitas**

Responsivitas menggambarkan kapasitas penyelenggara pelayanan publik dalam menangkap kebutuhan dan menanggapi keluhan serta menyalurkan aspirasi masyarakat secara cepat dan tepat sehingga instansi publik dapat dinilai peka apabila program kegiatan serta layanan berjalan selaras dengan tuntutan masyarakat. Semakin baik kemampuan merespons persoalan semakin tinggi pula tingkat responsivitas sebagaimana dikemukakan Rasdiana dan Ramadhani (2021).

Pelayanan di Puskesmas Ciketing Udik menunjukkan sikap tanggap melalui perilaku petugas yang ramah sopan serta konsisten memberikan perlakuan setara kepada setiap pasien disertai upaya membangun komunikasi positif melalui kebiasaan 3S yaitu senyum sapa dan salam. Kesiapan membantu terutama lansia serta pengunjung pertama dan pelaksanaan prosedur layanan sesuai standar operasional dengan ketelitian tenaga medis dalam penentuan diagnosis.

Kondisi lapangan masih memperlihatkan keterbatasan responsivitas yaitu terutama pada waktu kunjungan padat karena jumlah tenaga kesehatan belum seimbang dengan beban pelayanan sehingga kecepatan layanan menurun dan durasi tunggu pasien melebihi ketentuan. Meskipun petugas berusaha memberikan penjelasan serta menyampaikan permohonan maaf saat keluhan muncul sementara ketiadaan petugas khusus pengaduan menyebabkan setiap laporan ditangani secara insidental tanpa pencatatan terstruktur sehingga tindak lanjut berjalan tidak konsisten.

Hasil temuan memperlihatkan kesesuaian dengan pandangan Rasdiana dan Ramadhani (2021) terkait pentingnya kemampuan instansi publik merespons kebutuhan masyarakat secara cepat tepat dan sikap komunikatif, serta kesiapan petugas telah tampak dalam praktik pelayanan meskipun tingkat responsivitas belum sepenuhnya optimal akibat keterbatasan tenaga kesehatan dan belum tersedianya mekanisme pengelolaan pengaduan yang sistematis.

### **4. Efektivitas dan Efisiensi**

Efektivitas dan efisiensi dipahami sebagai prinsip dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mengarahkan seluruh proses kerja dan kelembagaan untuk menghasilkan layanan sesuai kebutuhan masyarakat melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal sehingga pelayanan dinilai efektif jika tujuan tercapai dan dinilai efisien apabila pencapaian tersebut dilakukan secara tepat cepat serta tidak berlebihan sebagaimana dijelaskan Triyanto dkk. (2021).

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciketing Udik menunjukkan upaya nyata dalam meningkatkan efektivitas serta efisiensi melalui pembenahan alur dan prosedur pelayanan dengan penyediaan petunjuk yang lebih jelas sejak

tahap pendaftaran lalu pemeriksaan awal hingga pengalihan ke poli tujuan. Sehingga pasien lebih mudah memahami tahapan layanan dan proses administrasi dapat berjalan lebih cepat terutama pada jam kunjungan padat sekaligus mengurangi hambatan administratif yang sebelumnya memperpanjang waktu tunggu.

Penerapan tersebut belum sepenuhnya menghasilkan capaian optimal karena keterbatasan jumlah tenaga kesehatan masih menjadi kendala utama khususnya pada poli dengan tingkat kunjungan tinggi. Sehingga ketidakseimbangan antara jumlah pasien dan petugas meningkatkan beban kerja dan menyebabkan waktu tunggu pelayanan tetap panjang pada beberapa unit layanan.

Kondisi lapangan menunjukkan bahwa perbaikan alur pelayanan belum mampu berjalan konsisten karena tidak seluruh poli didukung tenaga medis yang memadai untuk memproses pasien secara cepat dan stabil, sehingga efektivitas serta efisiensi pelayanan sangat ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia selain dukungan sistem administrasi dan informasi.

Temuan penelitian sejalan dengan pandangan Triyanto dkk. (2021) yang menegaskan bahwa efektivitas dan efisiensi pelayanan publik tidak hanya bertumpu pada penyederhanaan prosedur melainkan juga pada kecukupan tenaga pelaksana. Karena Puskesmas Ciketing Udik telah memperbaiki alur pelayanan namun keterbatasan tenaga kesehatan dan tingginya jumlah pasien masih membatasi capaian optimal sebagaimana juga ditemukan pada Puskesmas Betungan Kota Bengkulu.

## 5. Keadilan atau Kesetaraan (Equity)

Prinsip keadilan atau kesetaraan (equity) dalam pelayanan publik menekankan bahwa seluruh warga negara baik laki-laki maupun perempuan, dari berbagai usia dan latar belakang sosial harus memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh layanan yang dapat menjaga dan meningkatkan kesejahteraan mereka. Dalam konteks pelayanan kesehatan prinsip ini berarti bahwa setiap warga harus dapat mengakses layanan tanpa diskriminasi dan dengan perlakuan yang adil sesuai kebutuhannya. Andianto dkk. (2017).

Puskesmas Ciketing Udik telah berupaya menerapkan prinsip equity dan equality melalui pemberian akses layanan yang merata serta perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Dimana terdapat sistem antrean umum yang menggambarkan sebagai equality sedangkan penyediaan poli khusus untuk anak-anak dan lansia serta kelompok prioritas lainnya menggambarkan penerapan keadilan atau equity yang menyesuaikan kebutuhan pasien.

Meski begitu penerapan kedua prinsip ini masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan tenaga dan rendahnya literasi kesehatan serta faktor sosial dan budaya yang menghambat sebagian masyarakat dalam mengakses layanan. Penyebaran informasi juga belum optimal karena meskipun puskesmas telah memanfaatkan banner serta poster dan papan pengumuman beserta media



sosial yang ada, informasi tersebut belum menjangkau semua kalangan terutama masyarakat yang kurang akrab dengan teknologi.

Temuan penelitian menunjukkan kesesuaian dengan pandangan Andianto dkk. (2017) mengenai pentingnya pemberian kesempatan akses layanan yang sama disertai perlakuan sesuai kebutuhan karena praktik pelayanan di Puskesmas Ciketing Udik telah mengombinasikan pendekatan kesetaraan melalui antrean umum dan pendekatan keadilan melalui penyediaan layanan khusus meskipun keterbatasan sumber daya serta hambatan sosial budaya masih memengaruhi kemudahan akses bagi sebagian masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan penerapan prinsip good governance di Puskesmas Ciketing Udik telah didukung kerangka administrasi pelayanan yang cukup kuat. Namun pelaksanaan di lapangan belum berjalan optimal karena keterbukaan informasi masih terbatas akibat distribusi informasi layanan yang belum merata serta belum tersedianya sistem digital terpadu sehingga standar transparansi belum sepenuhnya terpenuhi.

Akuntabilitas pelayanan masih memerlukan penguatan karena pengawasan belum berjalan konsisten serta pencatatan pengaduan belum mengikuti pola baku dan ketiadaan unit khusus pengelola keluhan menyebabkan pertanggungjawaban layanan belum mencakup seluruh proses. Sementara dari sisi responsivitas petugas mampu memberikan tanggapan langsung namun keterbatasan tenaga kesehatan serta kendala sistem digital menghambat kecepatan pelayanan.

Efektivitas dan efisiensi pelayanan belum tercapai secara menyeluruh karena penyederhanaan alur layanan belum diimbangi kecukupan sumber daya manusia dan pemerataan beban kerja sehingga waktu tunggu pasien tetap panjang serta partisipasi masyarakat masih rendah akibat evaluasi kotak saran yang jarang dilakukan. Sehingga masukan publik belum mendorong perbaikan layanan secara langsung meskipun prinsip kesetaraan relatif terwujud melalui antrean umum dan layanan khusus bagi kelompok rentan sebagai wujud keadilan pelayanan kesehatan.

Secara keseluruhan penelitian menegaskan implementasi good governance di Puskesmas Ciketing Udik berada pada tingkat cukup. Namun masih membutuhkan penguatan pada transparansi dan partisipasi masyarakat, akuntabilitas, responsivitas aparatur, efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta keadilan karena keterbatasan sumber daya manusia dan sistem informasi kesehatan yang belum optimal. Rendahnya sosialisasi alur layanan serta lemahnya pengelolaan pengaduan memengaruhi mutu pelayanan dan berpotensi menurunkan kepuasan masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik perlu diarahkan pada penguatan kapasitas sumber daya manusia, pembenahan sistem evaluasi, serta dokumentasi layanan pengembangan sistem antrean dan media informasi elektronik serta perluasan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan pelayanan agar penyelenggaraan layanan kesehatan berjalan lebih transparan akuntabel

---

responsif efektif serta inklusif sesuai prinsip good governance dan ketentuan administrasi publik.

## Kesimpulan

Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di Puskesmas Ciketing Udik memperlihatkan susunan tata kelola administrasi yang telah terbentuk dengan cukup jelas, namun pelaksanaan pelayanan harian belum sepenuhnya mencapai kondisi ideal karena keterbukaan layanan masih bergantung pada penyediaan informasi secara terbatas dan belum didukung sistem informasi elektronik terpadu. Akuntabilitas pelayanan ditopang ketersediaan Standar Operasional Prosedur serta mekanisme evaluasi internal tetapi penerapan di lapangan belum berjalan konsisten sehingga pengawasan serta pertanggungjawaban layanan belum berfungsi secara maksimal.

Petugas telah menunjukkan sikap tanggap dalam merespons keluhan masyarakat, namun keterbatasan jumlah tenaga kesehatan serta gangguan pada sistem pelayanan digital masih menghambat kecepatan penanganan sehingga efektivitas dan efisiensi pelayanan belum tercapai secara optimal dan berdampak pada lamanya waktu tunggu pasien. Sementara sarana partisipasi melalui kotak saran sudah tersedia tetapi pengelolaan masukan belum berlangsung konsisten, meskipun pelayanan berupaya menjamin perlakuan setara walau pemanfaatan informasi berbasis digital belum dapat diakses secara merata sehingga penerapan good governance masih berada pada tingkat cukup dan memerlukan penguatan berkelanjutan.

Peningkatan kualitas pelayanan menuntut pengembangan pola kerja berorientasi pada pasien melalui penguatan komunikasi antarpelaksana, penerapan etika pelayanan secara konsisten, penyampaian informasi layanan secara aktif, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pembenahan sistem pelayanan berbasis informasi, serta pengelolaan aspirasi masyarakat secara berkesinambungan agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan berjalan lebih transparan akuntabel responsif efektif efisien partisipatif dan berkeadilan sesuai prinsip good governance

## Daftar Pustaka

Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 232–239.

Angelina, N., & Kartius. (2024). Good governance: Transparansi layanan publik di Kantor Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu. *Journal of Public Administration Review*, 14–25.

---

Annisa, & Zulkarnain. (2013). Komitmen terhadap organisasi ditinjau dari kesejahteraan psikologis pekerja. *INSAN*, 15(1), 54–62.

Ardani, S. S., Fransisco, S., Febriyanti, A., & Rizma, F. A. (2024). Penerapan prinsip good governance pada kualitas pelayanan publik di Puskesmas Baktijaya Kota Depok. *Jurnal Jekma*, 126–135.

Dewi, C. S. K. M. Z., & Sari, R. (2025). Penerapan prinsip good governance dalam sistem pelayanan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 297–306.

Kharisma, B. (2014). Good governance sebagai suatu konsep dan mengapa penting dalam sektor publik dan swasta (suatu pendekatan ekonomi kelembagaan). *Buletin Studi Ekonomi*, 19(1), 9–28.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Puskesmas*.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2009). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Kementerian PAN.

Mawarni, Y., & Meirinawati, M. (2013). *Responsivitas pelayanan publik di Puskesmas berstandar ISO 9001:2008 (Studi pada Puskesmas Jeruk Kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya)*. Universitas Negeri Surabaya.

Nuraeni, N., Nurhazizah, R., Nursahwa, S., & Apriliani, A. (2024). Menciptakan good governance melalui pelayanan kesehatan kepada masyarakat. *Karimah Tauhid*, 2412–2423.

Purba, I. S., & Djamin, D. (2015). Partisipasi masyarakat dalam meningkatkan good governance di tingkat desa. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA*, 3(1), 25–36.

Rasdiana, & Ramadani, R. (2021). Responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265.

Ratminto. (2005). *Manajemen pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rosika, C., & Frinaldi, A. (2023). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Padang. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 1903–1907.

Sari, N. K., & Niswah, F. (2014). *Akuntabilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan*. Universitas Negeri Surabaya.

---

---

Sulfiani, & Andi Ni'mah. (2021). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan BPJS kesehatan di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, 95–116.

Syam, S. M., & Tenrilawa, D. F. (2022). Penerapan prinsip akuntabilitas good governance pada pelayanan publik. *Jurnal Hukum*, 5(3), 1–15.

Triyanto, D., Purnawan, H., & Saputra, B. (2021). Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*, 2655–8432.

Widaningsih, & Fitria, I. J. (2023). Efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan pada Puskesmas DTP Gununghalu. *Ekonomika 45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 11(1), 195–209.