

GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS BATU 10 KOTA TANJUNGPINANG TAHUN 2021-2022

Oleh :
Roza Ryantika
150565201064

ABSTRAK

Good governance selalu beriringan dengan pelayanan publik. Pelayanan publik salah satunya dibidang kesehatan menjadi aset penting karena merupakan kebutuhan dasar masyarakat. Puskesmas adalah salah satu fasilitas kesehatan yang memiliki fungsi penggerak pembangunan kesehatan. Puskesmas Batu 10 terakreditasi dari tahun 2016 mendapat status Madya, di tahun 2019 skor meningkat dan mendapat status Paripurna. Juga mendapat penghargaan di top 99 Inovasi Pelayanan Publik tahun 2022. Dengan berlatar belakang prestasi dan keunggulan maka bagaimanakah pelaksanaan *Good governance* dalam pelayanan kesehatan Puskesmas Batu 10 tahun 2021-2022. Tujuan penelitian ingin mengetahui seperti apa *good governance* dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Batu 10. Metode yang dipakai dalam penelitian adalah deskriptif kualitatif dengan informan sebanyak 12 orang wawancara dan dokumentasi. Alasan memilih Puskesmas Batu 10 karena sudah mendapatkan akreditasi dan menjadi Puskesmas pertama yang mendapatkan Akreditasi terbaik. Hasil penelitian ditemukan bahwa pelaksanaan prinsip dari *good governance* sudah berjalan dengan sebagaimana mestinya tidak heran jika akreditasinya Paripurna. Akreditasi dan penghargaan yang didapat bukan hanya sekedar formalitas dan administrasinya saja namun terselenggarakan dengan sangat baik juga dalam pelayanan kesehatannya. Tetapi dari Akuntabilitas, Transparan, Keterbukaan dan Aturan Hukum terdapat dua indikator yang belum maksimal penerapannya yakni keterbukaan dan aturan hukum kendala nya itu dikarenakan kurangnya ketidaktertanggungjawaban petugas dalam melaksanakan standar pelayanan yang telah ditetapkan serta minimnya daya tanggap petugas akan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat. Saran, untuk meningkatkan keterbukaan dalam pelayanan di Puskesmas Batu 10 harus rutin memperbaharui data dan informasi di Website tersebut agar masyarakat bisa dengan mudah mencari data dan informasi yang dibutuhkan. Juga harus mengevaluasi kembali mengenai standar pelayanan nya karena beberapa informasi yang didapat terdapat ketidaksesuaian dalam melakukan pelayanan terutama tentang jam operasionalnya yang dinilai masih kurang efisien oleh masyarakat.

Kata Kunci : *Good Governance*, Pelayanan Kesehatan.

**GOOD GOVERNANCE IN HEALTH SERVICES AT PUSKESMAS BATU 10
TANJUNGPINANG CITY, 2021-2022**

**By :
Roza Ryantika
150565201064**

ABSTRACT

Good governance always goes hand in hand with public services. One of the public services in the health sector is an important asset because it is a basic need of the community. Puskesmas is one of the health facilities that has the function of driving health development. The Batu 10 health center has been accredited from 2016 to Middle status, in 2019 the score increased and received Plenary status. Also received an award in the top 99 Public Service innovations in 2022. With this background of achievements and excellence, how is the implementation of good governance in health service at the Batu 10 health center in 2021-2022. The research objective was to find out what good governance looks like in health service at the Batu 10 health center. The method used in this study was descriptive qualitative with 12 informants interviewing and documentation. The reason for choosing the Batu 10 Puskesmas was because it had received accreditation and was the first Puskesmas to get the best accreditation. The result of the study found that the implementation of the principles of good governance has been running as it should not be surprised if the accreditation is Plenary. The accreditation and award obtained are not just a formality and administration, but are very well organized in terms of health services. However, there are two indicators that have not been maximally implemented, namely openness and the rule of law, The constraints are due to the lack of discipline by officers in implementing established service standards and the lack of the openness of officers regarding the services provided to the community suggestions, increasing openness in services at the Batu 10 health center must routinely update data and information they need. Also have to re-evaluate the standards of service because some of the information obtained there is a discrepancy in carrying out services, especially about its operating hours which are considered to be less efficient by the community.

Keyword : Good Governance, Public Service