

PENERAPAN TRANSPARANSI DAN PARTISIPASI DALAM PELAYANAN PUSKESMAS SEIJANG TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Wisnu Alfattah Suharyandi Hadi¹, Kharisma Yogi Fitriyani², Widya Irniza³
wisnugs45@gmail.com¹, kharismayogi704@gmail.com², widyaraja760@gmail.com³
Universitas Maritim Raja Ali Haji

ABSTRAK

Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang lebih sering disebut Puskesmas merupakan institusi pelayanan kesehatan primer yang memiliki peran utama dalam memberikan berbagai macam pelayanan kesehatan, mulai dari kegiatan promotif yang bertujuan meningkatkan kesadaran dan perilaku hidup sehat, layanan preventif untuk mencegah munculnya penyakit, layanan kuratif berupa pengobatan, hingga layanan rehabilitatif bagi pemulihan kondisi pasien. Hal ini dilakukan bertujuan untuk mengevaluasi secara mendalam kualitas pelayanan yang (Sinta Nurul Utami, 2021) disediakan oleh puskesmas, menggunakan kerangka manajemen POAC yang meliputi tahap perencanaan, pengorganisasian sumber daya, pelaksanaan kegiatan, dan pengendalian mutu layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui metode pengumpulan data yakni berupa observasi langsung di lapangan dan wawancara dengan instansi terkait dan masyarakat sekitar. Hasil temuan mengindikasikan bahwa Puskesmas Seijang beberapa pegawai disana ada yang baik dan mengikuti tata cara prosedur yang tertera, dan juga terdapat pegawai yang tidak menerapkan aturan yang berlaku dalam melayani masyarakat yang datang berkunjung untuk berobat. Kesimpulannya puskesmas berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dengan memberikan pelayanan yang responsif serta berorientasi pada peningkatan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat sesuai dengan kebutuhan.

Kata Kunci: Puskesmas, Kesehatan, Pelayanan, Masyarakat.

ABSTRACT

Community Health Centers, more commonly known as Puskesmas, are primary health care institutions that play a key role in providing a wide range of health services, ranging from promotional activities aimed at raising awareness and promoting healthy lifestyles, preventive services to prevent the onset of disease, curative services in the form of treatment, to rehabilitative services for patient recovery. This study aims to thoroughly evaluate the quality of services provided by Puskesmas, using the POAC management framework, which includes the stages of planning, resource organization, implementation of activities, and service quality control. This study uses a qualitative descriptive approach through data collection methods, namely direct observation in the field and interviews with relevant agencies and the surrounding community. The findings indicate that some employees at the Seijang Community Health Center are competent and follow the procedures outlined, while others do not apply the applicable rules in serving the community who come to seek treatment. In conclusion, community health centers play an important role in providing health services to the community by providing responsive services and focusing on improving the welfare and health of the community in accordance with their needs.

Keywords: Health Center, Health, Service, Community.

PENDAHULUAN

Sejarah mencatat perkembangan puskesmas di Indonesia di mulai dari didirikannya institusi dan sarana kesehatan, seperti balai pengobatan, balai kesehatan ibu dan anak, serta diselenggarakannya berbagai cara kesehatan seperti usaha higienis dan sanitasi lingkungan yang berjalan sendiri-sendiri. Penggunaan istilah puskesmas pertama kali dimuat pada

master plan of operation for strengthening national health service in indonesia (1969)¹. Dalam dokumen yang tertera tersebut, puskesmas terdiri atas tiga tipe, tipe yang pertama adalah tipe A, lalu ke dua tipe B, dan terakhir yang ketiga tipe C. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, kemampuan pemerintah, serta keinginan program ditingkat pusat sehingga pelaksanaan utama puskesmas berkembang menjadi delapan belas pokok, bahkan DKI Jakarta mengembangkannya menjadi 21 program pokok puskesmas)

Kota Tanjungpinang ialah disebut sebagai kota yang terbilang aman dan sejahtera baik dari segi keamanan maupun kesehatannya, kesehatan sendiri ialah menjadi salah satu kepemilikan atau hak bagi tiap warga negara yang dijamin oleh konstitusi yang dimana diatur dalam UUD 1945 pada pasal 27 alinea ke dua yakni berbunyi bahwa tiap manusia memiliki hak atas pekerjaannya dan hidup yang memenuhi syarat bagi manusia². Adapun penjelasan diatas mampu menjadi pedoman bagi semua warga negara tidak ada pengecualian yang sama-sama mempunyai hak atas penghidupan dan pekerjaan. Yang dimana bisa kita artikan kata “penghidupan” merupakan hak memperoleh kebutuhan kedua material yaitu seperti kebutuhan pokok serta kebutuhan non pokok seperti kesehatan jasmani dan rohani. Dengan berlakunya peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 merujuk pada pusat kesehatan masyarakat yakni seperangkat sarana untuk mampu menopang dalam menjaga kesehatan warga dan juga yang lebih dari satu orang menyetujui dengan adanya perawatan yang bisa mencegah dan mempromosikan guna untuk tercapainya tujuan kesehatan masyarakat sebaik-baiknya.

Dengan demikian melalui adanya pelayanan kesehatan yang memadai dan berkualitas sebaiknya mampu untuk melengkapi kepuasan pengguna layanan yaitu sesuatu dengan benar-benar mampu untuk mempertimbangkan kualitas pelayanannya. Menurut hasil wawancara telah kami peroleh dari Puskesmas Seijang Tanjungpinang ialah dari beberapa narasumber berpendapat bahwasannya ada beberapa pelayanan yang mempersulit bagi kaum lansia untuk persoalan antri dan berobat disana yang menggunakan sistem online bpjs, juga terdapat pelayanan yang kurang ramah pada bagian tertentu seperti bagian administrasi³. Pelayanan publik yang efisien dan adil, terutama dalam bidang kesehatan merupakan elemen kunci bagi stabilitas dan kesejahteraan masyarakat di sebuah negara. Oleh karena itu, Indonesia mempunyai program BPJS Kesehatan yang telah mampu menjadi upaya konkret pemerintah dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang inklusif dan merata di seluruh rakyat. Salah satu kebijakan terbaru yaitu penghapusan kelas BPJS dan penggantian dengan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS), dimana diharapkan mampu meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan kesehatan di seluruh negeri. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis dan menyimpulkan temuan-temuan dari berbagai literatur yang relevan⁴

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai penerapan transparansi dan partisipasi dalam pelayanan puskesmas sejauh ini. Adapun data yang dikumpulkan ini

¹ Arifin, Zainal. 2020. “Partisipasi Masyarakat dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Puskesmas.” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 10, No. 2, hlm. 145–157.

² Sari, Dwi Putri & Hadi, Bambang. 2021. “Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik di Sektor Kesehatan.” *Jurnal Kebijakan Publik dan Administrasi*, Vol. 8, No. 1, hlm. 33–47.

³ Rahmawati, N. 2019. “Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Puskesmas.” *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, Vol. 7, No. 2, hlm. 112–128.

⁴ Yuliani, Rina. 2020. “Peran Partisipasi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik.” *Jurnal Reformasi Administrasi*, Vol. 7, No. 3, hlm. 201–215.

melalui teknik observasi langsung dari lapangan, wawancara ini dilakukan dengan pihak yang terkait seperti petugas-petugas puskesmas terkhusus bagian administrasi dan juga pengguna layanan puskesmas, serta dokumentasi melalui rekaman audio dan sejenisnya yang berguna untuk mendukung, memperoleh informasi yang akurat dan detail tentang bagaimana proses

pelayanan publik tersebut. Setelah semua data terkumpul, penelitian ini menggunakan analisa kualitatif dengan cara mengidentifikasi pola, tema, dan data yang diperoleh, sehingga mampu menggambarkan secara komprehensif tentang bagaimana transparansi dan partisipasi masyarakat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PENERAPAN TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUSKESMAS SEI JANG

Penerapan transparansi dan partisipasi dalam pelayanan Puskesmas Seijang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Transparansi yang dijalankan memudahkan masyarakat mengakses informasi sehingga kepercayaan terhadap layanan meningkat. Selain itu, partisipasi dari pada masyarakat itu sendiri berkontribusi positif dengan memberikan ruang bagi feedback dan pengawasan. Sehingga pelayanan menjadi lebih responsif sesuai kebutuhan warga⁵. Namun, sangat di sayangkan masih ditemukannya kendala seperti keterbatasan pengetahuan terhadap teknologi modern seperti sistem antri atau pendaftaran yang dimana sudah menggunakan gadget/internet yang dimana para orang tua atau lansia di beberapa dari mereka tidak faham dalam menggunakannya, lalu ada pula beberapa staff pekerja dari puskesmas tersebut yang memberikan pelayanan nya terhadap masyarakat pengguna layanan dengan pelayanan yang kurang ramah atau tidak sesuai dengan SOP yang di berlakukan, dari hasil wawancara kami yang melibatkan masyarakat dan beberapa pekerja di puskesmas tersebut.

Transparansi merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), terutama dalam bidang pelayanan publik. Prinsip ini menekankan pentingnya keterbukaan informasi, akuntabilitas, dan aksesibilitas terhadap seluruh proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat⁶. Dalam konteks Puskesmas Sei Jang, transparansi memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kesehatan publik, memperkuat akuntabilitas penyelenggara layanan, serta menjamin terpenuhinya hak-hak warga sebagai penerima manfaat. Penerapan transparansi di Puskesmas Sei Jang tidak hanya sebatas penyampaian informasi mengenai prosedur pelayanan, tetapi juga mencakup keterbukaan dalam pengelolaan keuangan, pelaporan kinerja, serta pemberian ruang bagi masyarakat untuk mengetahui dan menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pemerintah⁷.

Sebagai lembaga pelayanan publik di bidang kesehatan, Puskesmas Sei Jang mengemban tanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan dasar yang berkualitas dan berkeadilan. Oleh karena itu, penerapan transparansi dilakukan melalui beberapa langkah konkret, seperti penyediaan papan informasi yang memuat jadwal pelayanan, jenis layanan medis, standar biaya, dan nama petugas kesehatan yang bertanggung jawab di setiap

⁵ Syafrudin, M. 2018. "Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Konteks Puskesmas." *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 48, No. 4, hlm. 632–648.

⁶ Mulyadi, Eka & Santoso, Taufik. 2021. "Strategi Pemberdayaan Masyarakat dalam Program Kesehatan di Puskesmas." *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nusantara*, Vol. 9, No. 2, hlm. 98–111.

⁷ Dewi, Kartika Ayu. 2022. "Hubungan Partisipasi Masyarakat dengan Efektivitas Program Kesehatan di Tingkat Puskesmas." *Jurnal Ilmiah Kesehatan dan Kebijakan Publik*, Vol. 5, No. 1, hlm. 44–59.

bagian. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara layanan wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan adanya keterbukaan informasi ini, masyarakat dapat memahami hak dan kewajibannya dalam proses pelayanan, serta mencegah terjadinya kesalahpahaman antara petugas dan pasien.

Selain itu, transparansi di Puskesmas Sei Jang juga diwujudkan melalui penyampaian laporan kegiatan dan hasil kinerja secara rutin, baik kepada instansi terkait maupun kepada masyarakat. Laporan ini biasanya meliputi capaian program kesehatan, penggunaan anggaran, serta data statistik kunjungan pasien. Dengan keterbukaan ini, masyarakat memiliki kesempatan untuk menilai efektivitas program yang dijalankan dan memberikan masukan terhadap peningkatan mutu layanan. Transparansi semacam ini berfungsi sebagai bentuk kontrol sosial yang mendorong petugas kesehatan dan pihak manajemen untuk bekerja secara profesional dan bertanggung jawab. Penerapan sistem informasi publik berbasis digital juga mulai diterapkan untuk mendukung keterbukaan data, meskipun implementasinya masih perlu ditingkatkan agar lebih optimal dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Penerapan transparansi di Puskesmas Sei Jang turut berpengaruh terhadap pencegahan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keterbukaan terhadap anggaran dan mekanisme pengadaan barang serta jasa kesehatan membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih bersih dan efisien. Transparansi juga menjadi dasar dalam membangun sistem pengawasan internal dan eksternal yang kuat, di mana masyarakat dapat berperan sebagai pengawas aktif terhadap jalannya pelayanan. Dengan adanya sistem pengaduan yang terbuka, seperti kotak saran, hotline pengaduan, atau kanal media sosial resmi, masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun aspirasi secara langsung kepada pihak manajemen. Hal ini memperkuat prinsip akuntabilitas publik dan memastikan bahwa setiap penyimpangan dalam pelayanan dapat segera ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat⁸.

Penerapan transparansi di Puskesmas Sei Jang masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu kendala yang sering muncul adalah keterbatasan sumber daya manusia, terutama dalam hal kemampuan teknis untuk mengelola informasi publik secara efektif dan efisien. Tidak semua petugas memiliki kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi atau memahami prinsip-prinsip komunikasi publik yang baik. Selain itu, masih terdapat kesenjangan dalam pemahaman masyarakat mengenai hak mereka untuk memperoleh informasi. Sebagian warga masih bersikap pasif atau enggan memanfaatkan haknya karena kurangnya sosialisasi dari pihak Puskesmas. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan transparansi tidak hanya membutuhkan kebijakan yang jelas, tetapi juga dukungan dari aspek edukasi publik dan peningkatan kapasitas aparatur pelayanan.

Puskesmas Sei Jang perlu memperluas pemanfaatan teknologi digital dalam proses penyebaran informasi publik. Misalnya, dengan mengembangkan website atau aplikasi berbasis layanan yang menampilkan informasi jadwal dokter, jenis layanan, ketersediaan obat, serta laporan kegiatan yang dapat diakses secara real time. Inovasi semacam ini tidak hanya meningkatkan efisiensi komunikasi antara masyarakat dan penyedia layanan, tetapi juga memperkuat citra positif lembaga di mata publik. Selain itu, peningkatan kompetensi aparatur dalam bidang komunikasi publik dan pelayanan prima juga penting agar informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat dari berbagai latar belakang

⁸ Susanto, A. & Widjaja, N. 2020. "Peran Keterbukaan Informasi Publik dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Layanan Kesehatan." *Jurnal Komunikasi dan Kebijakan Publik*, Vol. 12, No. 2, hlm. 78–94.

pendidikan dan sosial.

Penerapan transparansi di Puskesmas Sei Jang merupakan langkah penting dalam membangun pelayanan publik yang akuntabel, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Transparansi bukan hanya sebatas kewajiban administratif, melainkan juga bagian dari budaya pelayanan yang menempatkan kepentingan publik sebagai prioritas utama. Dengan komitmen yang kuat dari seluruh pihak, baik pengelola maupun masyarakat pengguna layanan, transparansi dapat menjadi fondasi bagi terwujudnya sistem pelayanan kesehatan yang berintegritas, terbuka, dan dipercaya oleh masyarakat luas.

PENINGKATAN PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS SEI JANG

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik merupakan salah satu prinsip utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis dan berorientasi pada kebutuhan rakyat. Dalam konteks pelayanan kesehatan, terutama di tingkat Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), partisipasi masyarakat memiliki arti penting sebagai bentuk keterlibatan aktif warga dalam proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi layanan kesehatan. Puskesmas Sei Jang sebagai salah satu lembaga pelayanan publik di Kota Tanjungpinang memiliki tanggung jawab besar dalam mewujudkan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Melalui peningkatan partisipasi masyarakat, Puskesmas Sei Jang tidak hanya dapat memperkuat kualitas layanan kesehatan, tetapi juga menciptakan hubungan sosial yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat sebagai penerima manfaat layanan publik⁹.

Secara yuridis, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik memiliki landasan hukum yang kuat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas mengamanatkan bahwa masyarakat memiliki hak untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik dalam bentuk memberikan masukan, kritik, maupun pengawasan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Pasal 39 undang-undang tersebut menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam perumusan kebijakan pelayanan publik, penyusunan standar pelayanan, serta pelaksanaan dan pengawasan pelayanan. Dengan demikian, partisipasi bukan hanya sekadar kegiatan tambahan, melainkan merupakan hak konstitusional masyarakat yang dijamin oleh negara sebagai bagian dari implementasi prinsip *good governance*¹⁰.

Puskesmas Sei Jang, partisipasi masyarakat dapat diwujudkan melalui berbagai mekanisme dan bentuk kegiatan. Salah satu bentuk nyata partisipasi adalah keterlibatan masyarakat dalam Musyawarah Masyarakat Desa (MMD) yang menjadi forum bersama antara tenaga kesehatan dan masyarakat untuk merencanakan program kesehatan sesuai kebutuhan lokal¹¹. Melalui MMD, masyarakat memiliki ruang untuk menyampaikan aspirasi, mengidentifikasi masalah kesehatan yang dihadapi, serta turut menentukan prioritas program yang akan dilaksanakan. Misalnya, melalui forum tersebut masyarakat dapat mengusulkan program pencegahan penyakit menular, peningkatan gizi anak, atau kegiatan penyuluhan kesehatan berbasis keluarga. Partisipasi semacam ini mencerminkan penerapan prinsip demokrasi partisipatif di tingkat pelayanan dasar.

⁹ Handayani, D. & Kusuma, R. 2019. "Analisis Partisipasi Masyarakat dalam Program Kesehatan Lingkungan Puskesmas." *Jurnal Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*, Vol. 4, No. 3, hlm. 185–200.

¹⁰ Firmansyah, A. 2018. "Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan Berdasarkan Prinsip Partisipasi dan Transparansi." *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 5, No. 2, hlm. 67–81.

¹¹ Pratama, Dicky & Maulida, Nur. 2022. "Good Governance dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas." *Jurnal Birokrasi dan Manajemen Pelayanan Publik*, Vol. 9, No. 1, hlm. 23–38.

Selain itu, partisipasi masyarakat di Puskesmas Sei Jang juga terlihat dalam pembentukan dan pengelolaan Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu) dan Kader Kesehatan. Kader merupakan perpanjangan tangan Puskesmas di masyarakat yang berfungsi membantu kegiatan pelayanan kesehatan seperti imunisasi, penimbangan balita, penyuluhan gizi, dan program keluarga berencana. Melalui pemberdayaan kader ini, masyarakat secara langsung berperan dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan lingkungannya. Hal ini selaras dengan pendekatan bottom-up yang menempatkan masyarakat bukan hanya sebagai objek penerima layanan, tetapi juga sebagai subjek yang berkontribusi aktif dalam pembangunan kesehatan.

Dari aspek hukum administrasi, peningkatan partisipasi masyarakat juga memperkuat asas keterbukaan dan akuntabilitas publik dalam pelayanan kesehatan. Partisipasi memungkinkan masyarakat melakukan kontrol sosial terhadap kebijakan dan tindakan aparat pelayanan, sehingga mencegah potensi penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pelayanan. Dalam hal ini, hukum administrasi negara berperan penting sebagai instrumen untuk mengatur hubungan antara pemerintah dan warga dalam kerangka pelayanan publik yang adil dan berimbang. Pemerintah daerah, melalui Dinas Kesehatan Kota Tanjungpinang, memiliki kewajiban untuk menciptakan sistem pelayanan yang membuka ruang partisipasi, baik melalui mekanisme formal seperti forum konsultasi publik maupun mekanisme informal seperti media sosial dan survei kepuasan masyarakat¹².

Peningkatan partisipasi masyarakat di Puskesmas Sei Jang juga memiliki dimensi sosial dan psikologis yang signifikan. Keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan publik menumbuhkan rasa memiliki (sense of belonging) terhadap program kesehatan yang dijalankan. Hal ini meningkatkan kepedulian sosial, memperkuat solidaritas antarwarga, serta memperluas pemahaman masyarakat terhadap pentingnya perilaku hidup bersih dan sehat. Misalnya, ketika masyarakat ikut serta dalam kegiatan gotong royong membersihkan lingkungan atau mengikuti program edukasi kesehatan, kesadaran kolektif untuk menjaga kesehatan bersama akan tumbuh secara alami. Dengan demikian, partisipasi masyarakat tidak hanya memberikan manfaat bagi Puskesmas sebagai lembaga, tetapi juga memperkuat ketahanan sosial di tingkat lokal.

Namun, implementasi partisipasi masyarakat di Puskesmas Sei Jang tidak terlepas dari berbagai tantangan. Salah satu hambatan yang sering dihadapi adalah rendahnya kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya peran mereka dalam pelayanan publik. Sebagian masyarakat masih beranggapan bahwa urusan kesehatan adalah tanggung jawab penuh pemerintah, sehingga enggan terlibat secara aktif. Selain itu, faktor pendidikan, ekonomi, dan kesibukan pekerjaan juga mempengaruhi tingkat partisipasi warga. Kurangnya komunikasi dua arah antara pihak Puskesmas dan masyarakat juga menjadi penghalang utama dalam menciptakan kolaborasi yang efektif.

Untuk mengatasi kendala tersebut, perlu adanya strategi yang terarah dan berkelanjutan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Pertama, Puskesmas Sei Jang perlu memperkuat komunikasi publik melalui kegiatan sosialisasi, penyuluhan, dan publikasi yang menarik dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan masyarakat. Penggunaan media sosial dan sistem informasi digital dapat menjadi sarana efektif untuk menyebarkan informasi program kesehatan dan mengundang partisipasi publik. Kedua, perlu adanya mekanisme insentif atau penghargaan bagi masyarakat atau kader yang aktif berpartisipasi dalam kegiatan Puskesmas. Hal ini dapat menumbuhkan motivasi dan

¹² Rahayu, Siti. 2021. "Implementasi Keterlibatan Masyarakat dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Puskesmas." *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 9, No. 2, hlm. 119–134.

meningkatkan rasa tanggung jawab sosial. Ketiga, penting untuk membangun kemitraan strategis antara Puskesmas dengan lembaga swadaya masyarakat, perguruan tinggi, dan organisasi keagamaan agar partisipasi masyarakat lebih luas dan beragam.

Selain itu, pemerintah daerah juga perlu memastikan adanya perlindungan hukum bagi masyarakat yang terlibat dalam kegiatan pelayanan publik. Partisipasi yang sehat harus dilandasi oleh prinsip kesetaraan, kebebasan berpendapat, dan penghormatan terhadap hak asasi manusia. Oleh karena itu, setiap bentuk partisipasi harus dijalankan tanpa diskriminasi, paksaan, atau intimidasi. Hukum berfungsi untuk menjamin agar mekanisme partisipasi berjalan secara transparan, adil, dan akuntabel. Penerapan sistem pengaduan publik yang dilindungi secara hukum juga penting agar masyarakat berani menyampaikan kritik tanpa rasa takut.

Dari perspektif pembangunan kesehatan nasional, peningkatan partisipasi masyarakat di Puskesmas Sei Jang juga sejalan dengan program Indonesia Sehat yang menekankan pentingnya pemberdayaan masyarakat dalam menjaga kesehatannya sendiri. Pendekatan ini dikenal dengan istilah paradigma sehat, di mana fokus pembangunan kesehatan bukan hanya pada upaya kuratif (penyembuhan), tetapi lebih pada upaya promotif dan preventif (pencegahan dan peningkatan kesadaran). Dengan partisipasi masyarakat yang tinggi, program-program seperti imunisasi, deteksi dini penyakit, dan pengendalian lingkungan menjadi lebih efektif karena didukung oleh kesadaran kolektif¹³.

Peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Puskesmas Sei Jang merupakan strategi penting untuk mewujudkan tata kelola pelayanan kesehatan yang berkeadilan dan berkelanjutan. Partisipasi yang kuat menciptakan sinergi antara pemerintah dan masyarakat dalam mencapai tujuan bersama, yaitu peningkatan derajat kesehatan masyarakat Tanjungpinang. Melalui dasar hukum yang jelas, pendekatan komunikasi yang efektif, serta komitmen terhadap prinsip transparansi dan akuntabilitas, partisipasi masyarakat dapat berkembang menjadi kekuatan sosial yang menopang keberhasilan pelayanan publik di bidang kesehatan. Dengan demikian, partisipasi masyarakat bukan hanya instrumen pelengkap, melainkan jantung dari pelayanan publik yang demokratis, inklusif, dan berorientasi pada kesejahteraan rakyat.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan transparansi dan partisipasi dalam pelayanan publik terhadap puskesmas seijang memberikan dampak positif yang akurat terkait peningkatan mutu pelayanan dan tingkat kepercayaan masyarakat yang berkaitan dengan puskesmas seijang. Sehingga mampu membuat masyarakat merasa lebih mudah dalam mengakses informasi dan mampu ikut serta dalam proses pengawasan yang berkerjasama pada pelayanan yang lebih sigap dan tepat sasaran. Dengan demikian, penelitian ini mampu mengungkap adanya beberapa masalah seperti ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan prosedur oleh sebagian pegawai dan juga kurang optimalnya sosialisasi terhadap masyarakat/pengguna layanan puskesmas. Masalah-masalah tersebut dapat menjadi tantangan yang harus mampu diatasi agar transparansi dan partisipasi dapat berjalan mencapai tujuan yang diinginkan dan juga pelayanan publik menjadi lebih dapat dipertanggungjawabkan dan berkualitas.

¹³ Nugroho, Aditya & Latifah, N. 2023. "Partisipasi Masyarakat sebagai Pilar Good Governance dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora Terapan*, Vol. 11, No. 1, hlm. 55–72.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainal. 2020. "Partisipasi Masyarakat dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Puskesmas." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 10, No. 2, hlm. 145–157.
- Dewi, Kartika Ayu. 2022. "Hubungan Partisipasi Masyarakat dengan Efektivitas Program Kesehatan di Tingkat Puskesmas." *Jurnal Ilmiah Kesehatan dan Kebijakan Publik*, Vol. 5, No. 1, hlm. 44–59.
- Firmansyah, A. 2018. "Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan Berdasarkan Prinsip Partisipasi dan Transparansi." *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 5, No. 2, hlm. 67–81.
- Handayani, D. & Kusuma, R. 2019. "Analisis Partisipasi Masyarakat dalam Program Kesehatan Lingkungan Puskesmas." *Jurnal Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*, Vol. 4, No. 3, hlm. 185–200.
- Mulyadi, Eka & Santoso, Taufik. 2021. "Strategi Pemberdayaan Masyarakat dalam Program Kesehatan di Puskesmas." *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nusantara*, Vol. 9, No. 2, hlm. 98–111.
- Nugroho, Aditya & Latifah, N. 2023. "Partisipasi Masyarakat sebagai Pilar Good Governance dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora Terapan*, Vol. 11, No. 1, hlm. 55–72.
- Pratama, Dicky & Maulida, Nur. 2022. "Good Governance dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas." *Jurnal Birokrasi dan Manajemen Pelayanan Publik*, Vol. 9, No. 1, hlm. 23–38.
- Rahayu, Siti. 2021. "Implementasi Keterlibatan Masyarakat dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Puskesmas." *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 9, No. 2, hlm. 119–134.
- Rahmawati, N. 2019. "Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Puskesmas." *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, Vol. 7, No. 2, hlm. 112–128.
- Sari, Dwi Putri & Hadi, Bambang. 2021. "Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik di Sektor Kesehatan." *Jurnal Kebijakan Publik dan Administrasi*, Vol. 8, No. 1, hlm. 33–47.
- Susanto, A. & Widjaja, N. 2020. "Peran Keterbukaan Informasi Publik dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Layanan Kesehatan." *Jurnal Komunikasi dan Kebijakan Publik*, Vol. 12, No. 2, hlm. 78–94.
- Syafrudin, M. 2018. "Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Konteks Puskesmas." *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 48, No. 4, hlm. 632–648.
- Yuliani, Rina. 2020. "Peran Partisipasi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Reformasi Administrasi*, Vol. 7, No. 3, hlm. 201–215.