

## AKUNTABILITAS ORGANISASI SEKTOR PUBLIK PUSKESMAS

Panji Putranto<sup>1\*)</sup>

<sup>1</sup>Universitas Mercu Buana

\*Email Korespondensi : panji.putranto@mercubuana.ac.id

### ABSTRAK

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya organisasi public Puskesmas, dengan adanya akuntabilitas publik menjadi salah satu prinsip dari 10 prinsip dalam *good governance*. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian kualitatif dengan metode penelitian berdasarkan deskriptif dan *literature review* secara sistematis. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program Harzing's Publish or Perish dengan keyword Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik Puskesmas dari tahun 2020 - 2023 dengan pencarian di Google Scholar Search dengan jumlah paper sebanyak 960 paper. Namun pendekatan analisis berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat dan beberapa paper publikasi nasional dengan hasil penelitian menunjukkan akuntabilitas organisasi sektor publik puskesmas pada prinsip pertanggungjawaban diantanya memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat mulai dari pencegahan, penyembuhan penyakit, mengurangi penderitaan penyakit dan memulihkan kesehatan masyarakat dan bertanggung jawab pada pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya serta memberikan dampak positif terhadap upaya pelayanan masyarakat, dalam mewujudkan Gerakan Masyarakat Hidup Sehat (Germas). Dan akuntabilitas organisasi sektor publik puskesmas dilakukan melalui pendekatan pada kinerja pelayanan public, Tanggungjawab pembayaran pelayanan public, dan pada produk layanan publik.

**Kata Kunci :** Akuntabilitas, Organisasi, Sektor Publik, Puskesmas, Good Governance

### ABSTRAK

*The low quality of public services is one of the highlights directed at the government bureaucracy in providing services to the community, one of which is the public health center organization, with public accountability being one of the 10 principles of good governance. This study uses a qualitative research approach with research methods based on descriptive and systematic review of literature. Based on the results of data processing using the Harzing's Publish or Perish program with the keyword Public Sector Organizational Accountability for Health Centers from 2020 - 2023 by searching on Google Scholar Search with a total of 960 papers. However, the analytical approach is based on the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 43 of 2019 concerning Community Health Centers and several national publication papers with research results showing the accountability of the public sector organization of the puskesmas on the principle of accountability in providing health services to the community starting from prevention, healing of disease, reducing suffering from illness. and restoring public health and being responsible for health development in their working area as well as having a positive impact on community service efforts, in realizing the Healthy Living Community Movement. And the accountability of the public sector organization of the puskesmas is carried out through an approach to public service performance, responsibility for payment of public services, and to public service products.*

**Keywords:** Accountability, Public, Sector Organizations, Public Health, *good governance*

## PENDAHULUAN

Organisasi sektor publik merupakan sektor pelayanan yang menyediakan barang atau jasa bagi masyarakat umum dengan sumber dana yang berasal dari pajak dan penerimaan negara lainnya, dimana kegiatannya banyak diatur dengan ketentuan atau peraturan.(Tinangon J., Melisa, & Kho, 2019). Organisasi sektor publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat dan salah satunya adalah rumah sakit dan puskesmas sebagai bentuk organisasi sektor publik dibidang kesehatan. Berikut Jumlah Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus, Puskesmas di Indonesia tahun 2021.

Tabe 1. Jumlah Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus, Puskesmas di Indonesia, 2021

Rumah SakitUmum	Rumah Sakit Khusus	Puskesmas Rawat Inap	Puskesmas Non Rawat Inap
2 514	598	4 177	6 083

Sumber : <https://www.bps.go.id>, 2021

Berdasarkan Tabel 1 mulai tahun 2021 puskesmas memiliki jumlah lebih banyak dibanding dengan rumah sakit, dan puskesmas non rawat inap lebih banyak dibanding yang rawat inap. hal ini menunjukan bahwa puskesmas meruapkan layanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat, apalagi saat ini adanya fasilitas BPJS mewajibkan kepada pasien untuk melakukan cek up medis pada puskesmas sebagai tingkat pertama. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Berdasarkan pemaparan tersebut berarti puskesmas merupakan pelayanan tingkat pertama kesehatan di masyarakat dan sebagai salah satu layanan kesehatan yang paling mudah di akses karena puskesmas memiliki Visi tercapainya kecamatan sehat menuju Indonesia sehat dan memiliki Misi diantaranya menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan diwilayah kerjanya, mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat di wilayah kerjanya, dan memelihata dan meningkatkan mutu, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan (<https://pelayananpublik.id>, 2020).

Kementerian kesehatan Indonesia saat ini melakukan transformasi sistem kesehatan melalui 6 pilar dalam menciptakan masyarakat sehat, mandiri, produktif, berkeadilan sekaligusbentuk kesiapan pemerintah dalam menghadapi masalah kesehatan, dengan adanya 6 pilar tersebut maka diharapkan melakukan trasnformasi salah satunya transformasi layanan primer. Dari beberapa penelitian terdahulu menyampaikan bahwa kualitas pelayanan puskesmas sudah banyak menunjukan baik dengan tingkat kepuasan yang cukup baik. Hanya saja ada beberapa penelitian terdahulu yang menunjukan beberapa dimensi menunjukan sudah baik hanyadimensi lainnya yang masih menunjukan rendah, (Sri Irmawati, H. Sultan M., 2019) Kualitas layanan administrasi yang dinilai telah sesuai dengan harapan masyarakat terlihat pada dimensi *assurance* (jaminan) *tangibles* (bukti langsung) dinilai belum sesuai dengan harapan masyarakat terlihat pada dimensi: 1) *assurance* (jaminan), dimana aparatur kesehatan belum sepenuhnya mampu memberikan garansi kepada masyarakat terhadap produk layanan kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga yang diberikan sehingga masyarakat mendapatkan kepastian akan pelayanan yang baik dan bermutu; dan 2) *tangibles* (bukti langsung), dimana hal-hal lain yang bersifat fisik yang ada di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga belum sepenuhnya dapat mendukung penyelenggaraan layanan kesehatan yang diberikan oleh aparat kelurahan kepada masyarakat. (Sri Irmawati, H. Sultan M., 2019). Sesuai atau tidaknya pelayanan puskesmas yang diberikan sebagai

organisasi sector public tentunya sebagai tolak ukur kinerja yang diberikan kepada masyarakat.

Sebuah organisasi sektor publik diharapkan beroperasi dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan adanya akuntabilitas publik menjadi salah satu prinsip dari 10 prinsip dalam *good governance*. Akuntabilitas publik sebagai aktifitas yang berkaitan dengan kepentingan publik/luar organisasi dimana organisasi perlu atau wajib mempertanggungjawabkan, melaporkan, menjelaskan, memberikan alasan, menjawab, memikul tanggung jawab, kewajiban untuk memberikan perhitungan, dan tunduk kepada penilaian (*judgement*) dari publik/luar. Akuntabilitas (*accountability*) merupakan ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan public tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian kualitatif dengan metode penelitian berdasarkan deskriptif dan *literature review* secara sistematis. Penelitian kualitatif mengangkat masalah yang diteliti membutuhkan studi penelitian yang bersifat deskriptif, intensif, menyeluruh, terperinci, dan menghasilkan analisis mendalam. (Solihat, Hakim, Rahmayani, & Trijumansyah, 2021). Dalam menganalisis literatur menggunakan aplikasi menggunakan program Harzing's Publish or Perish dengan keyword Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik Puskesmas dari tahun 2020 – 2023 dengan pencarian di Google Scholar Search dan VOS Viewer.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian Dengan Harzing's Publish or Perish Tahap 1

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program Harzing's Publish or Perish dengan keyword Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik Puskesmas dari tahun 2020 – 2023 dengan pencarian di Google Scholar Search maka diperoleh sebagai data sebagai berikut :

Tabel 1. Perish Publish – Google Scholar	
Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik Puskesmas Tahun 2020 – 2023	
Item	
Publication Years	: 2020 - 2023
Paper	: 960
Citations	: 3949
Citation/years	: 1316.33
Citation/paper	: 4.11
Author/paper	: 1.83
H-indeks	: 14
G indeks	: 60
hI-norm	: 13
HI-Annual	: 4.33
hA-indeks	: 8
Paper with ACC>=	: 1,2,5,10,20: 141, 75, 24,8,6

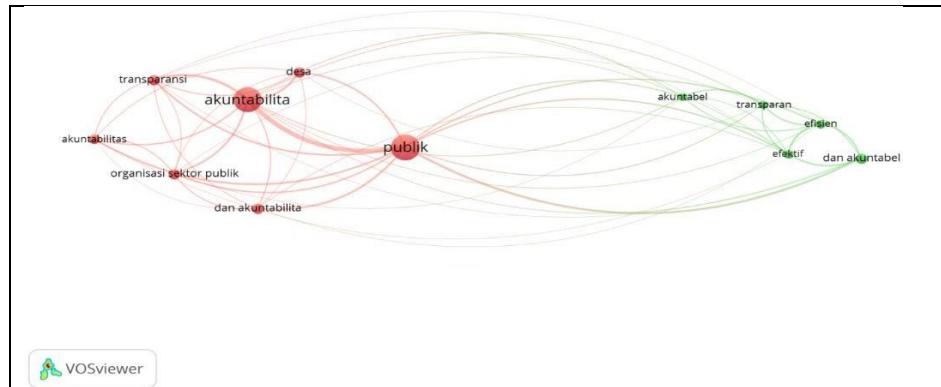
Sumber : olah data, 2023

Berdasarkan hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa jumlah artikel terkait dengan kata kunci Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik Puskesmas tahun 2020 – 2023

memiliki jumlah yang cukup banyak, dalam jangka waktu 3 tahun jumlah paper sebanyak 960 paper.

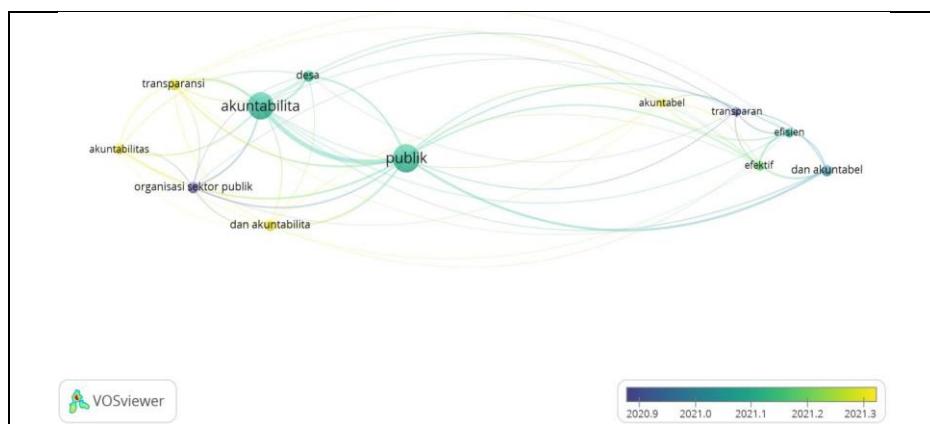
## Tahap 2

Tahap kedua adalah menganalisis kumpulan data yang di dapatkan dari Perish Publish dengan program VOS viewer Hasil Pengolah data selanjutnya dari hasil *Networing Vos Viewer* Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik Puskesmas dengan data tahun 2020 – 2023.



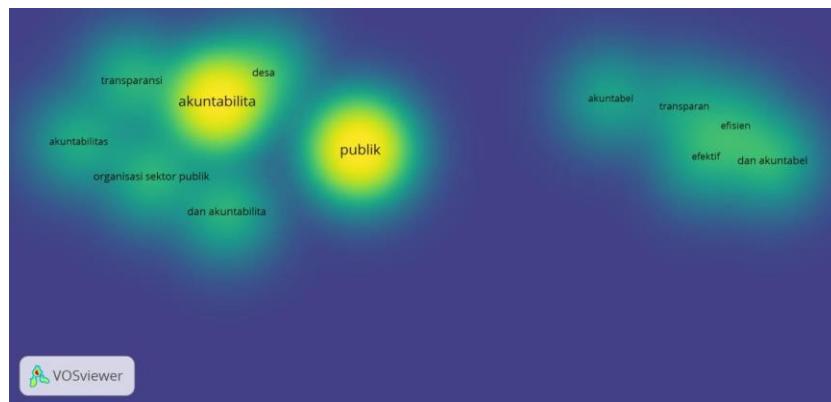
**Gambar 1.** Hasil Analisa *Networing Vos Viewer*  
Akuntabilitas Organisasi Sektor PublikPuskesmas  
Sumber : olah data, 2023

Gambar 1 hasil pengolahan data dengan output menunjukkan jejaring hasil tema penelitian terdiri dari dua cluster. Tema Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik Puskesmas sudah banyak yang melakukan penelitian, hal ini ditunjukan dengan bulatan berwarna merah dominan diantaranya tema penelitian publik, akuntabilita, lebih banyak paper tersedia artinya sudah banyak orang yang melakukan penelitian dengan tema ini, sedangkan warna hijau lebih sedikit paper yang tersedia artinya penelitian dengan tema akuntable, trasparan, elegan dna efektif lebih sedikit.



**Gambar 2.** Over Lay Vos Viewer  
Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik Puskesmas  
Sumber : olah data, 2023

Berdasarkan Gambar 2 menunjukkan bahwa tema-tema diatas trend di tahun 2020 – 2021 diantaranya organisasi sektor publik, transparansi, akuntable, akuntabilita, publik.



Gambar 3. *Density Vos Viewer*  
Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik Puskesmas  
Sumber : olah data, 2023

Berdasarkan Gambar 3 menunjukan bahwa yang paling banyak paper/penelitian yang tersedia adalah tema akuntabilita dan publik. Sedangkan yang lainnya masih lebih rendah atausedikit.

## PEMBAHASAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menyampaikan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan yang secara konsisten memenuhi kebutuhan (*needs*) pasien atau masyarakat dan bahkan dapat melampaui keinginan dan kebutuhan atau ekspektasi (*wants and demands*) masyarakat sebagai pengguna. (<https://dinkes.okukab.go.id>, 2020)

Dalam mewujudkan pusat kesehatan masyarakat yang efektif, efisien, dan akuntabel dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bermutu dan berkesinambungan dengan memperhatikan keselamatan pasien dan masyarakat dibutuhkan pelayanan dan system penyelenggaraan yang dibutuhkan oleh peraturan organisasi dan tata hubungan masyarakat. Pelayanan puskesmas ditujukan untuk meningkatkan, mencegah, menyembuhkan penyakit, mengurangi penderitaan penyakit dan memulihkan kesehatan masyarakat, dengan demikian puskesmas diupayakan dapat menjalankan tugas dalam melaksanakan kebijakan kesehatan dalam mencapai pembangunan kesehatan di wilayahnya sehingga lebih akuntabel. Akuntabilitas merupakan istilah yang terkenal dalam Administrasi Negara Republik Indonesia menjadi pendorong pembentukan Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dalam kamus besar bahasa Indonesia akuntabilitas adalah "tentang hal-hal yang bertanggung jawab atau keadaan yang bisa diminta pertanggungjawabannya". Akuntabilitas sendiri merupakan sebuah konsep yang memfokuskan pada kapasitas organisasi sektor publik untuk memberikanjawaban terhadap pihak-pihak yang berkepentingan dengan organisasi tersebut (Farida Nur Aini, 2020)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai

dengan peraturan perundangundangan (Oetama, 2022). Pertanggungjawaban pelayanan publik meliputi:

1) Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

- a. tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan disiplin. Berdasarkan hal ini diharapkan puskesmas memberikan pelayanan professional bagi masyarakat dengan membantu masyarakat dalam hal kesehatan, baik itu meningkatkan, mencegah, menyembuhkan penyakit, mengurangi penderitaan penyakit dan memulihkan kesehatan masyarakat.

Kelengkapan sarana dan prasarana yang diberikan oleh puskesmas tentunya harus sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 pasal 10. Dimana persyaratan puskesmas diantaranya sebagai berikut :

1. Puskesmas harus didirikan pada setiap kecamatan, dan jika dibutuhkan satu kecamatan dapat didirikan lebih dari 1 (satu)
  2. Memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, peralatan, ketenagaan, kefarmasian, dan laboratorium klinik, geografis dan aksesibilitas untuk jalur transportasi, kontur tanah, fasilitas parkir, fasilitas keamanan, ketersediaan utilitas public, pengelolaan kesehatan lingkungan, tidak didirikan di area sekitar Saluran Udara dan Tegangan Tinggi dan Saluran Udara Tegangan Ekstra Tinggi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
  - b. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/ janji yang telah ditetapkan, dengan demikian diharapkan puskesmas yang ada memberikan pelayanan dan pelaksanaan operasional sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perundang-undangan.
  - c. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan kepada masyarakat dan kepada pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Jika terdapat penyimpangan dari standar kinerja, maka harus dilakukan tindakan perbaikan.  
Dalam hal ini tentunya laporan kegiatan bulanan sebaiknya dilakukan secara tertib dan dipublikasikan di website secara online agar laporan kerja lebih transparan.
  - d. Memberikan pelayanan kewajiban pemenuhan pelayanan publik dan harus dikompensasi oleh penerima layanan, dengan demikian harapan dari masyarakat diterima dengan baik.
- 2) Tanggungjawab pembayaran pelayanan publik yang terdiri dari biaya pelayanan yang dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pengaduan masyarakat atas penyimpangan biaya pelayanan publik, dilakukan oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan keputusan / amanat Surat Penugasan dari Pejabat yang Berwenang.  
Pendanaan kegiatan Puskesmas sesuai dengan Pasal 61 bersumber dari :
    - a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) kabupaten/kota;
    - b. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN);
    - c. sumber lain yang sah dan tidak mengikat.
  - 3) Akuntabilitas produk layanan publik yang terdiri dari persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan kualitas dan legitimasi produk layanannya melalui metode dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan dengan baik dan produk layanan publik. Kegiatan Puskesmas sesuai dengan Pasal 51 sampai dengan Pasal 54, Kegiatan Puskesmas diantaranya :
    - a. manajemen Puskesmas;
    - b. pelayanan kefarmasian;
    - c. pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat;
    - d. pelayanan laboratorium; dan
    - e. kunjungan keluarga.

Sesuai dengan prinsip penyelenggaran puskesmas sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019. Prinsip penyelenggaraan Puskesmas meliputi:

- a. paradigma sehat;
- b. pertanggungjawaban wilayah;
- c. kemandirian masyarakat;
- d. ketersediaan akses pelayanan kesehatan;
- e. teknologi tepat guna; dan
- f. keterpaduan dan kesinambungan

## KESIMPULAN

Akuntabilitas organisasi sektor publik puskesmas pada prinsip pertanggungjawaban diantanya memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat mulai dari pencegahan, penyembuhan penyakit, mengurangi penderitaan penyakit dan memulihkan kesehatan masyarakat dan bertanggung jawab pada pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya serta memberikan dampak positif terhadap upaya pelayanan masyarakat, dalam mewujudkan Gerakan Masyarakat Hidup Sehat (Germas). Dan akuntabilitas organisasi sektor publik puskesmas dilakukan melalui pendekatan pada kinerja pelayanan public, Tanggungjawab pembayaran pelayanan public, dan pada produk layanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A.A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Farida Nur Aini, T. P. ( 2020). Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat. *MIDA*, 1-12. Retrieved from file:///C:/Users/ASUS/Downloads/document.pdf
- Novia Kartika Sari,, Fitrotun Niswah. (2012). Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan. Administrasi Publik, FIS, UNESA
- Sri Irmawati, H. Sultan M., dan N. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan di PuskesmasKecamatan Tatanga Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 5, 188–197.
- Solihat, A., Hakim, L., Rahmayani, R., & Trijumansyah, A. (2021). Strategi Promosi Melalui Public Relations Kebudayaan Mapag Menak, 3(1), 13–18.
- Tinangon J. J., Melisa, M. J., & Kho, W. S. (2019). Analisis Pengendalian Internal Atas Persediaan Obat Pada Organisasi Sektor Publik Di Puskesmas Bahu. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 3099–3108.
- Oetama, M. H. (2022). Pelaksanaan Asas Akuntabilitas Dalam. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, 7(2), 1-15. Retrieved Mei 2022,fromfile:///C:/Users/ASUS/Downloads/20181-49974-1-PB%20(1).pdf
- <https://dinkes.okukab.go.id/puskesmas-dengan-pelayanan-prima.html>
- <https://pelayananpublik.id/2020/06/06/pengertian-puskesmas-tugas-fungsi-dan-kegiatannya/>
- [https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view\\_data\\_pub/0000/api\\_pub/biszcFRCUnVKUXNnTDZvWnA3ZWtyUT09/da\\_04/1](https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data_pub/0000/api_pub/biszcFRCUnVKUXNnTDZvWnA3ZWtyUT09/da_04/1)
- [https://puskesmaskepung.kedirikab.go.id/Buku/PERMENKES-NO-43-TAHUN-2019-TENTANG-PUSKESMAS\\_ID32.html](https://puskesmaskepung.kedirikab.go.id/Buku/PERMENKES-NO-43-TAHUN-2019-TENTANG-PUSKESMAS_ID32.html)