

EKSPLORASI PENGALAMAN PASIEN TERHADAP TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS III DENPASAR UTARA

Ni Nyoman Tri Wahyuni⁽¹⁾ , Milla Permata Sunny⁽²⁾ , I Komang Gede⁽³⁾

Universitas Bali Dwipa,

Universitas Hindu Indonesia

e-mail: twahyuni387@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman pasien dalam mengakses pelayanan publik di Puskesmas III Denpasar Utara, khususnya terkait transparansi dan akuntabilitas. Latar belakang penelitian didasarkan pada pentingnya pelayanan kesehatan primer yang tidak hanya bermutu secara teknis, tetapi juga menjunjung keterbukaan informasi dan tanggung jawab sosial. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan eksploratif, mengacu pada konsep akuntansi publik berbasis pengguna. Data dikumpulkan melalui studi literatur, dokumentasi, dan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip transparansi telah diterapkan melalui pemberian informasi yang terbuka dan prosedur pelayanan yang jelas. Akuntabilitas juga tercermin dari responsivitas petugas, sistem pengaduan yang berjalan baik, dan perilaku profesional pelaksana layanan. Dengan nilai IKM sebesar 93,34 (kategori sangat baik), Puskesmas III Denpasar Utara dinilai berhasil mewujudkan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.

Kata Kunci: Transparansi, Akuntabilitas, Pelayanan Publik, Puskesmas, Pengalaman Pasien, Akuntansi Publik.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik di sektor kesehatan merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pemerintahan dalam memenuhi hak dasar warga negara. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya menjadi bentuk pemenuhan hak konstitusional masyarakat, tetapi juga merupakan fondasi penting dalam mewujudkan pembangunan manusia yang berkelanjutan. Dalam konteks ini, kehadiran fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) menjadi krusial. Puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan medis dasar, tetapi juga sebagai institusi yang berperan dalam upaya promotif dan preventif kesehatan masyarakat. Oleh karena

itu, efektivitas dan efisiensi pelayanan Puskesmas menjadi perhatian utama dalam sistem pelayanan kesehatan nasional. Sebagai unit pelaksana teknis dari Dinas Kesehatan, Puskesmas memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa layanan kesehatan primer dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat secara merata dan berkeadilan. Keberadaan Puskesmas di tingkat kecamatan atau kelurahan memungkinkan pelayanan yang lebih dekat dengan komunitas, sehingga idealnya dapat merespons kebutuhan kesehatan masyarakat secara langsung dan tepat sasaran. Realitas di lapangan menunjukkan bahwa pencapaian ideal tersebut masih menghadapi berbagai kendala struktural dan manajerial. Keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, serta sistem pengelolaan

pelayanan yang belum optimal menjadi tantangan utama yang harus segera diatasi. Dalam beberapa tahun terakhir, berbagai penelitian dan survei mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan di banyak Puskesmas masih belum memadai. Permasalahan yang sering muncul antara lain adalah rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, waktu tunggu yang lama, kurangnya informasi tentang prosedur pelayanan, serta ketidaksesuaian antara kebutuhan pasien dengan layanan yang tersedia. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada rendahnya pemanfaatan layanan Puskesmas oleh masyarakat, tetapi juga berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi layanan kesehatan pemerintah. Oleh sebab itu, evaluasi secara menyeluruh terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas menjadi sangat penting.

Dua aspek fundamental yang sering menjadi sorotan dalam evaluasi pelayanan publik di sektor kesehatan adalah transparansi dan akuntabilitas. Transparansi merujuk pada keterbukaan informasi terkait prosedur, biaya, hak dan kewajiban pasien, serta standar pelayanan yang berlaku. Sementara itu, akuntabilitas berkaitan dengan tanggung jawab petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta adanya mekanisme pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan. Sayangnya, kedua aspek ini masih sering diabaikan atau belum diterapkan secara konsisten di banyak Puskesmas, yang berdampak pada munculnya praktik maladministrasi dan ketimpangan pelayanan. Beberapa studi terbaru (Nurchoiriyah et al., 2025; Mariska, 2025) menunjukkan bahwa peningkatan transparansi dan akuntabilitas di Puskesmas dapat berdampak positif terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Misalnya, penyediaan informasi yang jelas tentang alur pelayanan

dan pembiayaan dapat mengurangi keluhan masyarakat dan meningkatkan rasa kepercayaan. Demikian pula, pelibatan masyarakat dalam proses pengawasan atau feedback pelayanan dapat menjadi bentuk akuntabilitas sosial yang efektif. Oleh karena itu, penguatan tata kelola pelayanan publik di Puskesmas, khususnya dalam aspek transparansi dan akuntabilitas, menjadi agenda strategis dalam reformasi sektor kesehatan di tingkat pelayanan dasar.

Salah satu contoh konkret yang merefleksikan tantangan dan kompleksitas pelayanan publik di tingkat dasar adalah Puskesmas III Denpasar Utara. Puskesmas ini berlokasi di wilayah transisi antara kawasan urban dan semi-urban dengan karakteristik geografis berupa dataran rendah dan cakupan wilayah administratif seluas 17,05 km². Wilayah kerjanya mencakup tiga desa dan satu kelurahan, yaitu Desa Dauh Puri Kaja, Kelurahan Peguyangan, Desa Peguyangan Kaja, dan Desa Peguyangan Kangin, yang secara keseluruhan terdiri atas 49 banjar. Dengan jumlah penduduk mencapai 67.654 jiwa pada tahun 2021, yang terdiri dari 34.520 laki-laki dan 33.134 perempuan, Puskesmas ini memiliki beban kerja dan tanggung jawab yang cukup besar dalam menyediakan layanan kesehatan primer yang merata dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat setempat. Untuk menjangkau masyarakat di seluruh wilayah tersebut, Puskesmas III Denpasar Utara mengelola 52 Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) yang tersebar secara strategis di seluruh banjar. Keberadaan posyandu ini menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat, khususnya dalam layanan kesehatan ibu dan anak, imunisasi, serta pemantauan status gizi. Namun demikian, penyebaran layanan ini juga menghadapi tantangan logistik dan koordinasi, terutama terkait dengan keterbatasan tenaga kesehatan, fasilitas yang belum seragam, dan kebutuhan penguatan

sistem informasi layanan. Jarak rata-rata masyarakat ke Puskesmas yang mencapai 3,5 km, dengan waktu tempuh sekitar 13 menit menggunakan kendaraan bermotor, menunjukkan adanya kebutuhan untuk optimalisasi pelayanan yang tidak hanya terpusat, tetapi juga berbasis komunitas melalui posyandu atau layanan *mobile*.

Batas wilayah kerja Puskesmas yang berdekatan langsung dengan wilayah administratif lain, seperti Desa Darmasaba di Kabupaten Badung dan beberapa desa serta kelurahan di Denpasar Timur dan Utara, juga menambah kompleksitas koordinasi lintas wilayah. Hal ini berimplikasi pada perlunya sistem informasi yang terintegrasi, serta kebijakan pelayanan yang adaptif terhadap dinamika mobilitas penduduk antarwilayah. Selain itu, dengan karakteristik sosial masyarakat yang majemuk, diperlukan pendekatan pelayanan yang inklusif dan sensitif terhadap kebutuhan lokal, baik dalam aspek bahasa, budaya, maupun preferensi pelayanan kesehatan. Dalam konteks ini, tantangan pelayanan di Puskesmas III Denpasar Utara tidak hanya bersifat teknis operasional, tetapi juga mencakup aspek tata kelola dan manajemen pelayanan publik yang berorientasi pada transparansi, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas kinerja. Kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat sangat bergantung pada sejauh mana unit pelayanan kesehatan ini mampu mengimplementasikan prinsip-prinsip good governance dalam penyelenggaraan layanannya. Oleh sebab itu, kajian terhadap transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan Puskesmas, khususnya di kawasan seperti Denpasar Utara, menjadi sangat relevan dan mendesak untuk dilakukan guna memperkuat sistem layanan kesehatan primer secara menyeluruh.

Dalam konteks pelayanan kesehatan modern, paradigma hubungan antara

penyedia layanan dan penerima manfaat telah mengalami perubahan yang signifikan. Pasien tidak lagi diposisikan sebagai objek pasif yang hanya menerima tindakan medis, melainkan sebagai konsumen aktif yang memiliki hak atas akses informasi, kejelasan prosedur pelayanan, serta tanggapan yang cepat dan profesional terhadap kebutuhan atau keluhan mereka. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada hak-hak warga negara dan transparansi dalam tata kelola. Oleh karena itu, sistem pelayanan kesehatan primer seperti Puskesmas dituntut untuk mengadaptasi model layanan yang lebih partisipatif, terbuka, dan responsif terhadap ekspektasi masyarakat yang terus berkembang. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa salah satu penyebab utama menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan Puskesmas adalah rendahnya tingkat transparansi dan lemahnya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan. Kurniawan dan Handrian (2024) menemukan bahwa di Puskesmas Rejosari, kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan dan tidak adanya keterbukaan dalam alur pengaduan berdampak langsung pada ketidakpuasan pasien. Temuan serupa juga diungkapkan oleh Muhajir et al. (2025) dalam studi mereka di Puskesmas Simolawang, di mana ketidakterbukaan pihak manajemen terhadap standar pelayanan menyebabkan persepsi negatif masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Faktor lain yang memperparah kondisi tersebut adalah keterbatasan dalam sistem informasi pelayanan kesehatan. Banyak Puskesmas masih menggunakan metode pencatatan manual atau sistem informasi yang tidak terintegrasi, sehingga menyulitkan dalam pelacakan data pasien, keluhan, maupun tindak lanjut terhadap saran masyarakat. Kondisi ini menciptakan

ketimpangan informasi antara penyedia dan penerima layanan, serta memperbesar celah terjadinya maladministrasi. Lewa et al. (2025) menyatakan bahwa ketiadaan sistem informasi yang efektif menghambat pengelolaan data pelayanan yang akurat dan berdampak pada rendahnya kualitas pengambilan keputusan di tingkat manajemen layanan primer. Di samping persoalan sistem informasi, kualitas sumber daya manusia (SDM) juga menjadi elemen krusial yang menentukan keberhasilan pelayanan. Kurangnya pelatihan yang berkelanjutan bagi tenaga kesehatan, terutama dalam aspek komunikasi publik, etika pelayanan, dan manajemen pengaduan, menyebabkan rendahnya kapasitas SDM dalam memberikan layanan yang ramah, informatif, dan akuntabel. Adinah (2025) menekankan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak akan tercapai jika kompetensi petugas tidak dibarengi dengan penguatan nilai-nilai integritas dan tanggung jawab publik. Tanpa adanya investasi yang memadai dalam pengembangan SDM, upaya reformasi pelayanan publik hanya akan bersifat administratif tanpa transformasi substansial di lapangan.

Salah satu aspek yang paling sering diabaikan namun sangat menentukan dalam persepsi kualitas layanan adalah efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat. Di banyak Puskesmas, mekanisme pengaduan masih bersifat formalistik dan tidak memberikan ruang dialog yang setara antara masyarakat dan penyedia layanan. Bahkan, sebagian besar aduan tidak ditindaklanjuti secara transparan, sehingga menimbulkan kesan bahwa pengaduan hanyalah prosedur simbolik. Padahal, pengelolaan pengaduan yang efektif merupakan indikator penting dari akuntabilitas dan transparansi lembaga pelayanan publik. Oleh karena itu, perbaikan sistem penanganan pengaduan perlu diposisikan sebagai prioritas dalam reformasi manajemen pelayanan di tingkat

Puskesmas. Dari sudut pandang akuntansi sektor publik, transparansi dan akuntabilitas tidak hanya terbatas pada aspek pengelolaan keuangan dan pelaporan anggaran, tetapi juga menjadi pilar utama dalam menciptakan sistem pertanggungjawaban sosial yang lebih luas (*user based public accountability*). Akuntabilitas publik menuntut lembaga pelayanan seperti Puskesmas untuk tidak hanya efisien dalam penggunaan dana, tetapi juga efektif dan responsif dalam pemenuhan hak-hak masyarakat atas layanan yang adil, terbuka, dan berkualitas. Dalam kerangka ini, tata kelola yang baik mencakup dimensi etis dan sosial yang melebihi sekadar kepatuhan administratif, menjadikannya sebagai bagian dari kontrak sosial antara negara dan warga negara.

Puskesmas sebagai lembaga yang menerima alokasi dana publik baik dari APBD maupun dana transfer pusat seperti Dana Kapitasi JKN, memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa setiap rupiah yang digunakan dapat dipertanggungjawabkan secara transparan kepada publik. Artinya, tidak hanya dalam bentuk laporan keuangan, tetapi juga melalui praktik pelayanan yang mencerminkan keadilan, keterbukaan, serta kemampuan menjawab kebutuhan dan keluhan masyarakat secara nyata. Mariska (2025) dalam penelitiannya menggarisbawahi bahwa transparansi dalam pengelolaan dana dan integrasi teknologi informasi memiliki dampak langsung terhadap efektivitas pelayanan dan peningkatan kepercayaan publik terhadap Puskesmas sebagai institusi layanan dasar. Kenyataan di lapangan sering kali menunjukkan adanya kesenjangan antara prinsip tata kelola ideal dan praktik aktual. Sistem akuntabilitas yang dijalankan belum sepenuhnya melibatkan pengguna layanan sebagai mitra strategis dalam proses evaluasi dan peningkatan mutu layanan. Banyak pengambilan keputusan dilakukan secara *top*

down tanpa mempertimbangkan pengalaman dan umpan balik dari pasien. Padahal, akuntabilitas publik sejati hanya dapat diwujudkan apabila suara masyarakat, khususnya pengguna langsung layanan kesehatan, didengar dan dijadikan dasar perbaikan berkelanjutan.

Dalam konteks inilah, eksplorasi terhadap pengalaman pasien sebagai pengguna layanan menjadi sangat penting. Pengalaman pasien mencakup interaksi mereka dengan sistem pelayanan, mulai dari proses pendaftaran, pemeriksaan, pelayanan obat, hingga pengelolaan keluhan atau saran. Melalui pendekatan ini, dapat diungkapkan secara lebih mendalam sejauh mana nilai-nilai transparansi dan akuntabilitas benar-benar diwujudkan dalam praktik sehari-hari di Puskesmas. Pendekatan ini menjadi semakin relevan di era pelayanan publik modern yang menempatkan kepuasan dan partisipasi pengguna sebagai ukuran utama keberhasilan. penelitian ini berangkat dari paradigma akuntansi kualitatif yang menekankan pentingnya pengalaman subjektif, praktik sosial, dan interaksi sehari-hari dalam membentuk realitas pelayanan publik. Jumaidi (2025) dan Ridwan et al. (2025) menekankan bahwa pendekatan ini memberikan ruang bagi pemakaian sosial yang lebih dalam terhadap akuntabilitas, berbeda dari pendekatan positivistik yang hanya menilai dari angka dan indikator formal. Dengan demikian, eksplorasi pengalaman pasien tidak hanya menjadi strategi pengumpulan data, tetapi juga bentuk penghormatan terhadap perspektif warga negara sebagai subjek utama pelayanan.

Kajian ini juga bertujuan untuk memberikan kontribusi nyata dalam penguatan tata kelola pelayanan publik, khususnya pada tingkat pelayanan dasar seperti Puskesmas. Hasil eksplorasi diharapkan dapat menjadi masukan penting bagi pihak manajemen Puskesmas, Dinas

Kesehatan, maupun pemangku kebijakan di tingkat kota dalam merumuskan kebijakan perbaikan pelayanan yang lebih partisipatif dan berorientasi pada kebutuhan riil masyarakat. Selain itu, kajian ini juga menawarkan refleksi kritis bagi pengembangan akuntabilitas sektor publik yang berbasis suara konsumen, yang selama ini cenderung terpinggirkan dalam diskursus akuntansi dan manajemen layanan publik. Berdasarkan latar belakang tersebut, penting untuk mengkaji secara mendalam pengalaman pasien dalam mengakses layanan kesehatan di Puskesmas III Denpasar Utara, khususnya dalam kaitannya dengan aspek transparansi dan akuntabilitas layanan. Penelitian ini mengambil pendekatan eksploratif yang berfokus pada persepsi, pengalaman langsung, dan penilaian subjektif pasien sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas layanan. Dengan demikian, melalui latar belakang dan kerangka berpikir ini, peneliti mengangkat judul: "Eksplorasi Pengalaman Pasien terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik di Puskesmas III Denpasar Utara."

1.2 Rumusan Masalah:

Telah dipaparkan mengenai latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini dikemukakan 2 (dua) isu utama yang akan dibahas sebagai berikut:

Pertama, Bagaimana pengalaman pasien dalam mengakses pelayanan publik di Puskesmas III Denpasar Utara berkaitan dengan prinsip transparansi? Kedua, Bagaimana bentuk implementasi akuntabilitas dalam pelayanan publik di Puskesmas III Denpasar Utara berdasarkan persepsi dan pengalaman pasien?

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menggali secara mendalam pengalaman

pasien dalam mengakses layanan publik di Puskesmas III Denpasar Utara, khususnya terkait dimensi transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami realitas sosial berdasarkan sudut pandang subjek yang diteliti serta menafsirkan makna di balik tindakan, persepsi, dan pengalaman mereka (Nasution, 2023). Fokus utama dari penelitian ini bukanlah pada data kuantitatif atau statistik, melainkan pada makna, proses, dan pemahaman sosial yang membentuk persepsi masyarakat terhadap layanan kesehatan. Menurut Nasution (2023), penelitian kualitatif bersifat naturalistik dan menempatkan peneliti sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data. Oleh karena itu, dalam konteks penelitian ini, peneliti berperan aktif dalam menggali informasi dari informan kunci yang merupakan pasien atau pengguna layanan Puskesmas, serta pihak internal yang terlibat langsung dalam proses pelayanan, seperti tenaga kesehatan dan petugas administrasi. Penelitian ini mengedepankan interpretasi atas pengalaman subjektif informan untuk menangkap kompleksitas hubungan antara penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima manfaat.

Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara mendalam (in-depth interview), observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan dengan pasien yang pernah menggunakan layanan Puskesmas III Denpasar Utara dalam kurun waktu satu tahun terakhir, untuk memperoleh pemahaman tentang bagaimana mereka mengalami, menilai, dan memaknai aspek transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Observasi digunakan untuk mencermati interaksi antara pasien dan petugas layanan secara langsung, sementara dokumentasi dilakukan terhadap prosedur layanan, alur

pengaduan, serta informasi layanan yang disediakan secara publik di Puskesmas. Teknik purposive sampling digunakan dalam pemilihan informan dengan kriteria utama: pasien yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan Puskesmas dan mampu memberikan informasi yang relevan terkait praktik transparansi dan akuntabilitas. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip kecukupan informasi (data saturation), yakni ketika data yang diperoleh sudah dianggap cukup untuk menjawab fokus penelitian dan tidak ditemukan lagi informasi baru yang signifikan.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis tematik (thematic analysis), yaitu proses pengkodean data, identifikasi pola, dan pengelompokan tema-tema utama yang muncul dari hasil wawancara dan observasi. Peneliti mengikuti langkah-langkah sistematis dalam mengorganisir data mentah menjadi kategori dan subtema, lalu menafsirkan temuan tersebut dalam konteks teori akuntansi sektor publik dan pelayanan publik. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode, member check, serta peer debriefing, sebagaimana disarankan oleh Nasution (2023), untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti dapat dipertanggungjawabkan secara akademik dan etis. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang holistik dan kontekstual mengenai bagaimana transparansi dan akuntabilitas diperlakukan dalam pelayanan publik di sektor kesehatan, khususnya di Puskesmas III Denpasar Utara. Pendekatan kualitatif ini juga memungkinkan penyusunan rekomendasi berbasis suara publik sebagai bagian dari sistem pertanggungjawaban layanan yang demokratis dan partisipatif.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1.Pengalaman Pasien dalam Mengakses

Pelayanan Publik Berkaitan dengan Prinsip Transparansi

Transparansi merupakan fondasi utama dalam tata kelola pelayanan publik yang modern, termasuk di sektor kesehatan. Di Puskesmas III Denpasar Utara, prinsip transparansi telah diimplementasikan dengan baik melalui berbagai mekanisme pelayanan yang memberikan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Hal ini mencakup informasi mengenai alur pelayanan, hak dan kewajiban pasien, serta jenis layanan yang ditanggung oleh JKN. Berdasarkan hasil telaah dan pengamatan awal, mayoritas pasien menyatakan bahwa mereka memperoleh informasi yang jelas dan memadai sejak awal kedatangan hingga proses pelayanan selesai. Salah satu indikator nyata dari keberhasilan transparansi di Puskesmas III Denpasar Utara adalah tersedianya informasi pelayanan dalam bentuk visual dan digital, seperti papan pengumuman, leaflet edukatif, serta penjelasan langsung dari petugas pendaftaran. Pasien dapat dengan mudah mengetahui prosedur administrasi, waktu layanan, dan ketentuan penggunaan kartu BPJS. Hal ini sejalan dengan pemikiran Mariska (2025) yang menyatakan bahwa keterbukaan berbasis teknologi dan informasi publik sangat berperan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Keberhasilan transparansi juga tampak pada kesiapan petugas dalam memberikan informasi secara terbuka dan komunikatif. Tidak hanya menjawab pertanyaan pasien, petugas di Puskesmas III Denpasar Utara secara aktif memberikan edukasi mengenai layanan yang tersedia, batasan layanan primer, hingga prosedur rujukan ke rumah sakit. Kurniawan dan Handrian (2024) menyebut bahwa pelayanan publik yang ramah dan informatif mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam konteks ini, Puskesmas III Denpasar Utara berhasil

menerapkan pendekatan tersebut secara konsisten.

Puskesmas juga telah memanfaatkan media komunikasi digital secara bertahap, seperti penggunaan grup informasi masyarakat berbasis media sosial dengan akun instagram @puskesmas3denut, yang menjadi sarana efektif penyampaian informasi waktu layanan, jadwal dokter, hingga edukasi kesehatan. Hal ini memperlihatkan kemajuan signifikan dibandingkan kondisi umum Puskesmas lain yang masih manual. Sebagaimana dikemukakan oleh Lewa et al. (2025), integrasi sistem informasi antar unit menjadi faktor kunci keberhasilan pelayanan; dan praktik di Denpasar Utara memperlihatkan bahwa integrasi tersebut sudah mulai diimplementasikan dengan baik. Pasien dari berbagai latar belakang usia dan tingkat pendidikan pun mengaku merasa lebih memahami hak-hak mereka sebagai peserta layanan kesehatan. Hal ini menandakan bahwa pendekatan edukatif yang diterapkan Puskesmas berjalan efektif. Penyediaan media edukasi yang mudah dipahami, seperti brosur bergambar dan video edukasi di ruang tunggu, telah meningkatkan literasi kesehatan masyarakat secara umum. Khusus untuk kelompok rentan seperti lansia dan ibu hamil, Puskesmas juga menyediakan informasi khusus melalui kader posyandu dan kunjungan rumah oleh petugas kesehatan. Langkah ini menunjukkan bahwa Puskesmas tidak hanya berfokus pada keterbukaan formal, tetapi juga menyentuh aspek inklusivitas dalam transparansi informasi, menjangkau kelompok yang selama ini sering kali tertinggal dari arus informasi utama.

Penanganan pengaduan sebagai bagian dari keterbukaan layanan juga menunjukkan kinerja yang patut dicontoh. Tersedianya kotak saran, form kepuasan pelanggan, serta respon cepat dari pihak manajemen terhadap keluhan menjadi

cermin dari transparansi dua arah. Ini sesuai dengan pendekatan *user centered service*, di mana penyedia layanan secara aktif mendengar suara pengguna sebagai bagian dari proses evaluasi dan peningkatan mutu. Secara internal, transparansi juga ditunjukkan melalui briefing harian yang dilakukan oleh pimpinan Puskesmas kepada seluruh petugas layanan. Dalam forum ini, seluruh informasi pelayanan, kendala operasional, dan masukan dari masyarakat dibahas secara terbuka, yang menunjukkan adanya budaya organisasi yang sehat dan transparan. Praktik ini menunjukkan bahwa transparansi bukan hanya simbolik, tetapi telah menjadi bagian dari sistem kerja institusi.

Penerapan sistem antrean yang jelas dan tertib juga menjadi wujud transparansi operasional. Setiap pasien yang datang mendapatkan nomor antrean dan dipanggil berdasarkan urutan secara adil, tanpa adanya diskriminasi atau perlakuan khusus. Petugas administrasi juga menjelaskan waktu tunggu estimasi dan alasan keterlambatan jika terjadi. Sikap terbuka ini secara nyata meningkatkan rasa keadilan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan komunikasi publik juga menjadi kunci keberhasilan. Petugas frontliner dibekali dengan keterampilan dasar etika pelayanan, bahasa tubuh, dan manajemen emosi, sehingga mereka mampu memberikan informasi dengan baik kepada pasien. Hasilnya, interaksi antara pasien dan petugas berlangsung lebih manusiawi dan berorientasi pada pelayanan prima.

Dalam konteks perbandingan dengan studi sebelumnya, praktik transparansi di Puskesmas III Denpasar Utara dapat dianggap progresif. Berbeda dengan temuan di Puskesmas Rejosari (Kurniawan & Handrian, 2024) yang menunjukkan kurangnya keramahan petugas, di Denpasar Utara, interaksi pasien-petugas berlangsung

harmonis dan penuh empati, yang turut mendukung transparansi sebagai nilai bersama. Konsistensi dalam penyediaan informasi juga menjadi kekuatan Puskesmas III Denpasar Utara. Baik pasien lama maupun baru mendapatkan informasi yang sama melalui prosedur pelayanan yang standar. Hal ini menjamin bahwa transparansi bukan hanya bersifat situasional, tetapi telah dibakukan sebagai bagian dari sistem dan budaya organisasi.

Dengan berbagai upaya tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengalaman pasien menunjukkan bahwa transparansi di Puskesmas III Denpasar Utara telah terbangun dengan baik, baik dari sisi sistem informasi, komunikasi interpersonal, maupun mekanisme pengelolaan pengaduan. Hal ini merupakan hasil dari sinergi antara manajemen, petugas pelayanan, dan partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Praktik transparansi yang dilakukan Puskesmas III Denpasar Utara dapat menjadi rujukan atau model baik (*best practice*) bagi Puskesmas lain di wilayah Denpasar maupun secara nasional. Dengan terus memperkuat sistem informasi, memperluas akses komunikasi publik, dan menjaga kualitas interaksi antar manusia, Puskesmas ini berpotensi menjadi pionir dalam pelayanan kesehatan berbasis transparansi yang sesungguhnya.

3.2. Bentuk Implementasi Akuntabilitas Berdasarkan Persepsi dan Pengalaman Pasien

Akuntabilitas pelayanan publik dalam konteks Puskesmas mencerminkan kemampuan institusi dalam mempertanggungjawabkan kualitas dan proses pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi kepatuhan terhadap prosedur standar, konsistensi mutu layanan, maupun keterbukaan dalam merespons saran dan keluhan pasien. Berdasarkan Hasil Survei

Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode II Tahun 2024 yang dilaksanakan oleh UPTD Puskesmas III Denpasar Utara, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai 93,34, dengan kategori mutu pelayanan “Sangat Baik (A)”. Survei tersebut menilai sembilan unsur utama layanan, dan hasilnya memperlihatkan bahwa unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) memperoleh nilai 3,72, dengan indeks tertimbang 1,03, yang menunjukkan bahwa mekanisme pengelolaan pengaduan berjalan secara efektif dan responsif. Hal ini mencerminkan bahwa Puskesmas telah menjalankan prinsip akuntabilitas dalam bentuk keterbukaan terhadap kritik serta komitmen untuk melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan masukan masyarakat.

Unsur Perilaku Pelaksana (U7) juga mendapatkan nilai 3,78, yang menunjukkan bahwa petugas menunjukkan sikap ramah, profesional, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Hal ini memperkuat bahwa akuntabilitas tidak hanya diwujudkan dalam sistem dan prosedur, tetapi juga dalam kualitas interaksi antara petugas dan pasien, nilai-nilai empati serta tanggung jawab sosial sangat terasa. Hasil tersebut selaras dengan penelitian Ridwan et al. (2025) yang menegaskan bahwa akuntabilitas dalam pelayanan publik mencakup aspek teknis dan relasional. Di Puskesmas III Denpasar Utara, prinsip tersebut diterapkan melalui sikap tanggap petugas, kemudahan komunikasi, serta kejelasan prosedur pelayanan. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) juga memperoleh nilai 3,78, memperkuat bahwa proses layanan telah dilakukan sesuai standar dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Unsur Kompetensi Pelaksana (U6), Waktu Pelayanan (U3), dan Biaya/Tarif (U4) semuanya mendapatkan skor di atas 3,7, memperlihatkan bahwa akuntabilitas

dijaga secara konsisten dalam seluruh aspek pelayanan, mulai dari waktu tunggu yang efisien, biaya yang transparan, hingga kemampuan teknis petugas yang memadai. Pelayanan berlangsung secara adil, tepat waktu, dan berorientasi pada kenyamanan serta hak pasien. Temuan ini mendukung hasil penelitian Adinah (2025) yang menyatakan bahwa penerapan akuntabilitas dan transparansi secara bersamaan meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik. Dalam hal ini, UPTD Puskesmas III Denpasar Utara telah berhasil menginternalisasi prinsip-prinsip tersebut secara nyata, dengan dibuktikan melalui capaian IKM dan nilai-nilai unsur layanan yang tinggi, jika dibandingkan dengan penelitian Muhamajir et al. (2025) yang mengungkap adanya keluhan dalam sistem antrean dan waktu tunggu di Puskesmas Simolawang, maka capaian UPTD Puskesmas III Denpasar Utara jauh lebih unggul. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas ini telah berhasil mengembangkan sistem pelayanan yang tanggap, akuntabel, dan menghargai waktu serta kenyamanan pasien.

Dengan nilai rata-rata unsur layanan antara 3,56–3,78, serta 8 dari 9 unsur layanan berada dalam kisaran kategori “sangat baik”, maka dapat disimpulkan bahwa Puskesmas III Denpasar Utara telah menjalankan akuntabilitas publik secara menyeluruh dan terukur. Tidak hanya dalam konteks tanggung jawab teknis dan prosedural, tetapi juga dalam membangun kepercayaan sosial antara lembaga layanan dan masyarakat penerima layanan. Satu-satunya unsur yang mendapat nilai paling rendah adalah Sarana dan Prasarana (U9) dengan skor 3,56, namun tetap berada dalam kategori baik. Hal ini memberikan ruang bagi perbaikan ke depan, terutama dalam penyediaan fasilitas fisik yang mendukung kenyamanan pengguna layanan. Meskipun demikian, rendahnya skor ini tidak

mengurangi keunggulan Puskesmas dalam aspek tanggung jawab pelayanan.

Keberhasilan implementasi akuntabilitas di Puskesmas III Denpasar Utara merupakan contoh nyata bahwa pelayanan publik yang berbasis nilai-nilai *user based public accountability* dapat berjalan secara optimal bila didukung oleh sistem yang baik, SDM yang kompeten, serta keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi layanan. Dengan demikian, capaian IKM 93,34 bukan hanya angka administratif, tetapi juga cerminan dari kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang akuntabel dan berkualitas, yang terus dikembangkan oleh UPTD Puskesmas III Denpasar Utara. Model pelayanan ini layak dijadikan rujukan oleh fasilitas kesehatan lainnya di tingkat daerah maupun nasional.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil eksplorasi terhadap pengalaman pasien dan penguatan data dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD Puskesmas III Denpasar Utara Tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa prinsip transparansi telah diimplementasikan secara sangat baik dalam berbagai aspek pelayanan. Pasien merasa mendapatkan informasi yang jelas terkait prosedur, waktu pelayanan, hak dan kewajiban sebagai peserta JKN, serta keterbukaan dalam penggunaan dana publik. Petugas pelayanan juga secara aktif dan komunikatif memberikan penjelasan yang dibutuhkan oleh pasien, baik secara langsung maupun melalui media informasi yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa nilai transparansi tidak hanya hadir dalam bentuk formalitas administratif, tetapi telah menjadi bagian dari budaya kerja yang menghargai hak masyarakat untuk memperoleh informasi secara terbuka dan setara.

Implementasi akuntabilitas juga terlihat berjalan secara optimal. Petugas

pelayanan menunjukkan sikap tanggung jawab, profesionalisme, dan responsivitas yang tinggi terhadap kebutuhan pasien. Mekanisme penanganan keluhan dan masukan masyarakat telah tersedia dan berjalan efektif, sebagaimana tercermin dari nilai tinggi pada unsur Penanganan Pengaduan (U8) dan Perilaku Pelaksana (U7). Kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar prosedur, serta kemampuan petugas dalam menjaga interaksi yang humanis dan etis, menjadi fondasi penting dalam membangun kepercayaan publik. Dengan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 93,34 yang tergolong dalam kategori "Sangat Baik", Puskesmas III Denpasar Utara menunjukkan bahwa prinsip akuntabilitas telah terwujud secara nyata, baik dari sisi sistem maupun dalam interaksi langsung dengan masyarakat. Keseluruhan temuan ini membuktikan bahwa pelayanan publik yang transparan dan akuntabel dapat tercapai bila terdapat komitmen kelembagaan, dukungan SDM yang mumpuni, serta partisipasi aktif dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

DAFTAR REFERENSI

- Adinah, N. A. (2025). Pengaruh penerapan akuntabilitas dan transparansi terhadap kinerja Puskesmas di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan (Disertasi). Universitas Sulawesi Barat.
- Agustina, D., Pulungan, D. R. A., Syahfitri, D., Sitepu, D. S. B., & Adelia, D. (2025). A Studi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia: Literatur review: Kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Penelitian Sains dan Kesehatan Avicenna*, 4(2), 120–131.
- Anshari, M. R., Arlan, A. S. B., & Widiyanti, N. (2025). Pengaruh

- kualitas pelayanan terhadap kepuasaan pasien di Puskesmas Angkinang Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
- Al Iidara Balad, 6(2), 438–448.
- Choirunnisa, U., & Kamela, H. (2025). Kualitas dan kepuasan layanan BPJS Faskes 1 Wilayah Puskesmas Jakarta Utara. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(4), 6325–6334.
- Jumaidi, J. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Kecamatan Haruan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Al Iidara Balad*, 6(2), 361–369.
- Junaidi, J. (2025). Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di UPT Puskesmas Ampah Kota Kabupaten Barito Timur. *Al Iidara Balad*, 6(2), 370–377.
- Karunia, D., Husein, R., Nurmandi, A., & Fridayani, H. D. (2024). Analisis tantangan layanan kesehatan publik di Indonesia: Menuju world class public services 2025. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 18–31.
- Kurniawan, T., & Handrian, E. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Rejosari Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(2), 1092–1106.
- Lewa, E. D., Adam, A., & Alim, A. (2025). Studi kualitatif penerapan sistem informasi manajemen Puskesmas (SIMPUS) untuk meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Lakawali Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur tahun 2025. *Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Pembelajaran*, 7(1), 36–48.
- Mariska, Y. (2025). Pengaruh kompetensi aparatur, teknologi informasi dan transparansi terhadap efektivitas pengelolaan dana BLUD Puskesmas di Kabupaten Tuban (Disertasi). UPN Veteran Jawa Timur.
- Muhajir, A., Haniwijaya, S., & Andriani, D. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Simolawang Surabaya. *Journal of Health Management Research*, 4(1), 30–35.
- Mutmainah, R. K. N. (2025). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kuningan Kabupaten Kuningan tahun 2025 (Disertasi). Poltekkes Tasikmalaya.
- Nasution, A. F. (2023). Metode penelitian kualitatif.
- Nurchoiriyah, A. P., Sofia, E., Beri, F., & Djasuli, M. (2025). Transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan kewajiban BLU di Indonesia: (Studi Literatur 2022–2025). *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi dan Akuntansi)*, 14(2), 568–577.
- Rahma, F. A., Wasir, R., Instanti, N. D., & Hanifah, L. (2025). Evaluasi dampak akreditasi Puskesmas terhadap kualitas layanan dan pencapaian UHC di Indonesia. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 9(1).
- Ridwan, M., Arsyad, M., & Berkatillah, A. (2025). Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(1), 297–306.