

Penerapan Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Posyandu Lansia Di Desa Pandiyangan Kecamatan Robatal Kabupaten Sampang

Moh Ekky Satrio Kamal¹⁾, Sri Roekminiati²⁾, Nihayatus Sholichah³⁾

^{1) 2) 3)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: mohekkysatriok@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengamati penerapan *good governance* dalam meningkatkan pelayanan publik melalui posyandu lansia di desa Pandiyangan Kecamatan Robatal Kabupaten Sampang. Metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan teori *good governance* menurut Sedarmayanti (2014: 5) digunakan sebagai kajian analisis dalam penelitian ini. Adapun teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *good governance* dalam pelayanan publik melalui Posyandu Lansia di Desa Pandiyangan Kecamatan Robatal Kabupaten Sampang sudah disesuaikan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan partisipasi para lansia ke posyandu dan adanya keterbukaan informasi tentang kegiatan posyandu. Penerapan prinsip *good governance* secara optimal akan mampu meningkatkan kinerja pemerintahan yang ada dan akan memberikan nilai yang baik pada pelayanan publik di mata masyarakat.

Kata Kunci: Penerapan, *Good Governance*, Posyandu Lansia

ABSTRACT

This research aims to observe the implementation of good governance in improving public services through posyandu for the elderly in Pandiyangan village, Robatal District, Sampang Regency. A qualitative descriptive method using the good governance theory approach according to Sedarmayanti (2014: 5) was used as an analytical study in this research. The data collection techniques are through interviews, documentation and observation. The research results show that the implementation of good governance in public services through the Elderly Posyandu in Pandiyangan Village, Robatal District, Sampang Regency has been well adjusted. This is proven by the increase in participation of the elderly in posyandu and the openness of information about posyandu activities. Optimal application of the principles of good governance will be able to improve the performance of the existing government and will provide good value to public services in the eyes of the public.

Keywords: Implementation, Good Governance, Public Services, Elderly Posyandu

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Semangat reformasi telah mewarnai pendayagunaan aparatur pemerintah dengan tuntutan untuk mewujudkan administrasi publik yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, menuntut pelaksanaan *Good Governance* ini berlaku pada setiap pemerintahan

daerah yang sangat diperlukan dalam penyelenggaraan otonomi daerah. Konsep *good governance* pertama kali di perkenalkan oleh United Nation Development Program (UNDP, 1997). (Dwiyanto, 2015) sebab munculnya konsep ini di latarbelakangi oleh tidak terjadinya akuntabilitas dan transparansi. Tujuan reformasi birokrasi yaitu untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di Indonesia, dengan kemajuan

teknologi informasi saat ini tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan semakin meningkat.

Kesehatan menjadi hal penting di Indonesia karena kesejahteraan suatu negara tergantung pada seberapa terjaminnya kesehatan masyarakat yang ada dalam negara tersebut. Untuk mengatasi masalah kesehatan yang dialami oleh masyarakat, pemerintah Indonesia meluncurkan beberapa program yang khusus ditujukan bagi keluarga yang dianggap kurang mampu. Contohnya adalah program Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat) merupakan program yang diberlakukan mulai tahun 2005. Selain program Jamkesmas, terdapat pula program Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu) yang dibentuk oleh pemerintah guna melayani kebutuhan kesehatan masyarakat terutama ibu dan balita. Dalam posyandu terdapat pemeriksaan kesehatan yang dilakukan oleh bidan yang bertugas setiap bulannya. Selain itu posyandu merupakan bentuk partisipasi masyarakat yang sungguh membawa arti yang sangat besar bagi kesehatan dan kesejahteraan masyarakat menurut pedoman umum pengelola posyandu, Depkes RI (2006:2). Selain posyandu untuk balita, pemerintah Indonesia juga membentuk program yang ditujukan untuk masyarakat lanjut usia atau lansia. Program pemerintah tersebut dimaksudkan agar para lansia yang rentan terserang penyakit dapat hidup sehat, mandiri serta berdaya guna agar tidak menjadi beban bagi keluarga maupun masyarakat.

Posyandu desa Pandiyangan merupakan Posyandu UPTD Puskesmas yang ada di Kecamatan Pandiyangan Kabupaten Sampang. Posyandu Desa Pandiyangan disetiap sebulan sekali yaitu pengecekan kesehatan dan setiap 3 bulan sekali pemberian obat-obatan untuk para lansia yang dilakukan pada tanggal 9 dan diikuti oleh masyarakat lansia dari umur 58 tahun keatas. Setiap bulannya para kader melakukan pelayanan kesehatan terhadap lansia seperti pelayanan kesehatan gizi, serta pelayanan sosial dan olah raga. Adapun bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Posyandu Desa Pandiyangan adalah pengecekan gula darah, tekanan darah, hemoglobin, tinggi badan, berat

badan dan pemberian obat-obatan serta vitamin. Adapun mekanisme kegiatan dalam Posyandu Desa Pandiyangan ini sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dengan menggunakan sistem meja 5 yang terdiri dari: meja pendaftaran, Meja pencatatan dan pengukuran, meja pemeriksaan tensi dan gula darah, meja keempat sebagai tempat konseling, meja kelima sebagai pemberian informasi dan pemberian PMT (Pemberian Makanan Tambahan).

Pada pelaksanaan kegiatan program posyandu lansia belum menimbulkan respon yang baik, berbagai kendala realita seperti pada hasil wawancara awal pada Ketua Posyandu Lansia di Desa Pandiyangan

“Lansia pada umumnya tidak mau di cek kesehatannya karena takut diketahui penyakitnya, jarak ke lokasi posyandu lumayan jauh di tempuh jika tidak ada keluarga yang mengantar, kesadaran dan pengetahuan tentang Posyandu tidak menjadi perhatian, sehingga lebih baik di rumah saja daripada harus keluar rumah untuk mengikuti kegiatan program posyandu lansia. Lansia selalu merasa kesehatannya baik-baik saja”.

Peran serta keluarga lansia sangat dibutuhkan untuk memberikan motivasi dan mengubah pola pikir lansia, agar memperhatikan kesehatannya sebelum sakit datang lebih baik menjaga kesehatan. Fenomena yang terjadi pada kegiatan program posyandu membutuhkan adanya kerjasama dan komunikasi dari pemerintah yang baik dalam meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Penerapan Good Governance dalam meningkatkan Pelayanan Publik melalui Posyandu Lansia di Desa Pandiyangan Kecamatan Robatal Kabupaten Sampang.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Good Governance

Tata Kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) adalah pemerataan wewenang kepada seluruh bagian masyarakat dalam rangka mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan

masyarakat dalam pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya dalam sistem pemerintahan. *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik) sudah lama menjadi harapan masyarakat Indonesia karena dengan *good governance* pelayanan publik menjadi semakin baik, dan berkualitas. Hal ini seperti dikemukakan oleh Dwiyanto (2014) bahwa pembaharuan penyelenggaraan layanan publik dapat digunakan sebagai titik masuk (*entry point*) sekaligus penggerak utama (*primer mover*) dalam mendorong perubahan praktik *good governance* di Indonesia. Pelayanan publik dipilih sebagai penggerak utama karena upaya mewujudkan nilai-nilai yang mencirikan *good governance* dalam pelayanan publik dapat dilakukan lebih nyata dan mudah. Nilai-nilai yang dimaksud seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan partisipasi.

Laing (2003) dalam Dwiyanto (2014) mengemukakan bahwa *good governance* melalui pelayanan publik, ada beberapa karakteristik yang dapat dipakai untuk mendefinisikan pelayanan publik yakni a) dalam kegiatan penyediaan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, pelayanan publik dicirikan oleh adanya pertimbangan untuk mencapai tujuan politik yang lebih besar dibanding dengan upaya untuk mewujudkan tujuan ekonomis. Jika pelayanan yang diberikan oleh pihak swasta lebih banyak didasarkan pada pertimbangan ekonomi, maka penyediaan layanan publik oleh pemerintah didasarkan pada mewujudkan keadilan sosial (*social justice*) bagi masyarakat; b) pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya asumsi bahwa pengguna layanan lebih dilihat posisinya sebagai warga negara daripada hanya dilihat sebagai pengguna layanan (*customer*) semata; c) pelayanan publik juga dicirikan oleh karakter pengguna layanan (*costumer*) yang kompleks dan multi dimensional. Multidimensionalitas tersebut tercermin dari level pemanfaat layanan yang bersifat individu, keluarga maupun komunitas. Keberhasilan mengimplementasikan nilai-nilai tersebut dalam ranah pelayanan publik dapat ditularkan pada ranah yang lain sehingga dengan cara seperti ini *good governance* secara bertahap dapat dilembagakan didalam setiap aspek pemerintahan.

2. Pelayanan Publik

Pemberian layanan publik (*public service delivery*) merupakan salah satu fungsi dan tugas pokok pemerintah baik pusat maupun daerah. Jika layanan yang diberikan berkualitas dan memuaskan public maka citra pemerintah akan positif dimata public, sebaliknya jika pemerintah Pemberian layanan publik (*public service delivery*) merupakan salah satu fungsi dan tugas pokok pemerintah baik pusat maupun daerah. Jika layanan yang diberikan berkualitas dan memuaskan public maka citra pemerintah akan positif dimata public, sebaliknya jika pemerintah tidak memberikan layanan publik yang berkualitas dan memuaskan akan menimbulkan negative public feelings atau sikap sinisme, Kathi dan Cooper dalam Silalahi (2015).

Perspektif kualitas pelayanan Garvin Tjiptono dkk dalam Mulyadi (2016) mengklasifikasi lima pendekatan yaitu: 1) *transcedental approach*; yaitu kualitas dipandang sebagai innate excellence yaitu sesuatu yang bisa dirasakan namun sukar untuk didefinisikan/dirumuskan; b) *product-based approach* yaitu kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat diukur; c) *user-based approach* yaitu kualitas didasarkan pada bagaimana pengguna menilai sehingga produk/jasa yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang paling tinggi; d). *manufacturing-based approach* yaitu menetapkan kualitas pada standar-standar yang ditetapkan oleh suatu organisasi bukan oleh pengguna; e) *value-based approach*, kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, yang memiliki kualitas tertinggi belum tentu yang paling bernilai, namun yang paling bernilai adalah yang paling tepat dibeli (*best-buy*).

Selanjutnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu memperhatikan komponen-komponen pelayanan yang meliputi: a) prosedur pelayanan: prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan; b). waktu penyelesaian: ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan; c) biaya pelayanan dalam hal ini biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan; d)

produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; e) saran dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik; f) kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan, Mulyadi (2016).

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dikatakan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penarima pelayanan.

3. Posyandu Lansia

Posyandu lansia mempunyai tujuan sebagai berikut, yaitu memfokuskan upaya promotive dan preventive, curative, rehabilitative serta memelihara kesehatan lansia, mengupayakan agar lansia lebih menikmati masa tua dan berguna, Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan lansia, Meningkatkan kesadaran pada lansia, Membina kesehatan dirinya sendiri, untuk mengontrol kesehatan lansia (Mekar et al., 2022).

Tujuan posyandu lansia dalam Rancangan Aksi Nasional Kesehatan Lansia tahun 2016-2017 adalah meningkatkan pemberdayaan masyarakat khususnya lanjut usia atau usia 60 tahun ke atas, keluarga dan kelompok masyarakat guna mewujudkan lansia yang aktif, sehat dan mandiri. Tujuan posyandu diupayakan dengan beberapa pendekatan yakni pendekatan holistic, social, spiritual, pendidikan (Sumarno, 2020).

Kunjungan ke posyandu lansia adalah datangnya lansia ke posyandu lansia untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kegiatan-kegiatan kunjungan posyandu lansia yang dilaksanakan di posyandu adalah sebagai berikut menurut (Puskesmas & Langit, 2020)

1) Kegiatan yang dilaksanakan antara lain

pengukuran berat badan, pengukuran tinggi badan, rutin setiap 1 bulan sekali.

- 2) Kegiatan yang dilakukan yaitu pengukuran tekanan darah, pengukuran kadar gula darah, cek kolesterol, cek hb dan jika lansia tidak memiliki riwayat penyakit maka akan dilakukan setiap 6 bulan sekali, tetapi jika lansia mempunyai riwayat penyakit maka dilakukan setiap 3 bulan sekali.
- 3) Kegiatan yang dilakukan petugas kesehatan atau kader posyandu yaitu penyuluhan, promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative serta membantu lansia dalam melakukan kegiatan rutin.
- 4) Kunjungan ke posyandu lansia adalah datangnya lansia ke posyandu lansia untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kegiatan-kegiatan kunjungan posyandu lansia yang dilaksanakan di posyandu adalah sebagai berikut menurut (Puskesmas & Langit, 2020)
- 5) Kegiatan yang dilaksanakan antara lain pengukuran berat badan, pengukuran tinggi badan, rutin setiap 1 bulan sekali.
- 6) Kegiatan yang dilakukan yaitu pengukuran tekanan darah, pengukuran kadar gula darah, cek kolesterol, cek hb dan jika lansia tidak memiliki riwayat penyakit maka akan dilakukan setiap 6 bulan sekali, tetapi jika lansia mempunyai riwayat penyakit maka dilakukan setiap 3 bulan sekali.
- 7) Kegiatan yang dilakukan petugas kesehatan atau kader posyandu yaitu penyuluhan, promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative serta membantu lansia dalam melakukan kegiatan rutin.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Menurut Creswell, pendekatan studi kasus merupakan strategi penelitian di mana di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Kasus-kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas, dan peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan (Stake, 1995, dalam

Creswell, 2010: 20). Hasil penelitian ini merupakan gambaran dari fakta yang ditemukan di lapangan yang akan diolah secara lebih dalam dan terperinci. Penelitian ini berusaha untuk mengetahui penerapan Good Governace dalam meningkatkan pelayanan publik melalui Program Posyandu Lansia di Desa Pandiyangan Kecamatan Robatal Kabupaten Sampang.

2. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2016:93), dalam penelitian kualitatif hal yang harus diperhatikan adalah masalah dan fokus penelitian. Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus, yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Dalam penelitian kualitatif, penentu fokus lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Fokus dari penelitian ini antara lain:

- a. Bagaimana penerapan Good Governace dalam meningkatkan pelayanan publik melalui Program Posyandu Lansia di Desa Pandiyangan Kecamatan Robatal Kabupaten Sampang, dengan menggunakan teori Good Governance dalam Dede et al. Adapun indikator nya yaitu Transparansi, Daya Tanggap serta Efektifitas dan Efisiensi.
- b. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam penerapan Good Governace dalam meningkatkan pelayanan publik melalui Program Posyandu Lansia di Desa Pandiyangan Kecamatan Robatal Kabupaten Sampang.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah yang dimana penelitian akan dilakukan. Cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan penelitian di lapangan adalah dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan dengan mempelajari serta mendalami faktor serta rumusan masalah penelitian, untuk dapat melihat apakah terdapat kesesuaian dengan kenyataan yang ada pada lapangan (Moleong, 2016:128).

Dengan mempertimbangkan hal diatas dan membatasi penelitian, maka lokasi penelitian ini dilakukan di Posyandu Lansia di Desa Pandiyangan Kecamatan Robatal Kabupaten Sampang.

4. Informan Penelitian

Menurut Andi (2010:147), menyatakan bahwa informan penelitian adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi ataupun fakta dari suatu objek penelitian. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan *Teknik purposive sampling*. Menurut Sugiyono dalam buku “Memahami Penelitian Kualitatif”, Teknik *purposive sampling* ialah Teknik pengambilan sumber data berdasarkan kriteria tertentu, seperti orang yang paling dikenal tentang apa yang dihaarapkan, atau mungkin dia penguasa, untuk memudahkan peneliti menyelidiki pertimbangan tertentu, seperti objek/situasi social yang diteliti (Sugiyono, 2012:54). Untuk penelitian ini infoeman yang dipilih sebagai sumber data penelitian ialah petugas puskesmas, kepala desa, ketua posyandu lansia, kader posyandu, lansia posyandu dengan total keseluruhan adalah 11 informan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penelitian ini, penulis memakai Teknik antara lain sebagai berikut:

- 1) Studi Kepustakaan (Library Research)
Studi kepustakaan digunakan untuk pengumpulan data sekunder. Landasan teori dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Studi dilakukan antara lain dengan menggunakan data yang bersumber dari literatur-liteeratur, bahan kuliah dan hasil penelitian lainnya yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan tambahan pengetahuan mengenai masalah yang sedang dibahas.
- 2) Studi Lapangan (Field Research)
Paton dalam Emzir (2012:65) mengemukakan bahwa dalam penelitian

kualitatif terdapat tiga Teknik pengumpulan data, yakni pengamatan, wawancara, dan studi dokumen. Pengamatan merupakan deskripsi yang diperoleh dari lapangan terkait dengan kegiatan, perilaku, interaksi, interpersonal, atau proses Masyarakat yang diamati. Wawancara merupakan proses mendapatkan tanggapan yang mendalam mengenai pengalaman, pandangan, atau pengetahuan seseorang. Sedangkan studi dokumen mencakup bahan tertulis seperti catatan program, publikasi, karya artistic, dan laporan resmi yang relevan dengan penelitian.

Sedangkan Teknik pengumpulan data yang utama dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi serta teknik pengumpulan data pengumpulan dengan pendekatan deskriptif.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif di Posyandu Lansia Desa Pandiyangan Kecamatan Robatal Kabupaten Sampang dilakukan sejak sebelum melakukan pengumpulan data lapangan, selama observasi dan interaksi di lapangan, serta setelah penelitian selesai dilakukan di lapangan. Data penelitian ini diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasi data ke dalam kategori yang relevan, menjabarkan ke dalam unit-unit yang dapat dianalisis, mengidentifikasi data yang penting, Menyusun atau menyajikan data yang sesuai dengan masalah penelitian dalam bentuk laporan, dan membuat Kesimpulan yang mudah dipahami. Berdasarkan jenis penelitian yang dilakukan, peneliti menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman untuk menganalisis data hasil penelitian. Proses analissi data kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus-menerus hingga data yang diperoleh sudah jenuh. Model interaktif yang dimaksud mencakup serangkaian aktifitas yang dilakuakn dalam analisis data kualitatif secara menyeluruh.

Komponen-komponen analisis data model interaktifnya antara lain adalah:

1. Reduksi data
2. Penyajian Data (Data Display)
3. Kesimpulan, Penarikan atau Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)
4. Pengujian Keabsahan Data
5. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi yaitu bagaimana Posyandu Lansia dapat menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemberi pelayanan dengan warga dengan cara memberikan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat. Adapun indikator transparansi yaitu

- (a) Transparansi program atau kebijakan yang disosialisasikan oleh pihak Posyandu Lansia ke pihak pengguna layanan, Peneliti menanyakan kepada informan yaitu Bagaimana Transparansi program atau kebijakan yang disosialisasikan penyelenggaraan posyandu lansia? Dan peneliti melakukan wawancara dengan informan bahwa:

“Transparansi penyelenggaraan posyandu lansia dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan bersifat terbuka bagi warga dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuh kan informasi”

- (b) Keterbukaan informasi yang disampaikan petugas. Peneliti menanyakan kepada informan yaitu Bagaimana cara petugas dalam memberikan informasi kegiatan Posyandu kepada para lansia? Dan peneliti melakukan wawancara dengan informan bahwa:

“Jelas mbak kita sampaikan informasi juga secara individu, kalau kita ketemu

dengan teman di jalan ada informasi baru yang dapat disampaikan. Pasti kan disampaikan pada waktu itu juga”.

- (c) Sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelayanan posyandu lansia. Peneliti menanyakan kepada informan yaitu Apakah sarana dan prasarana yang ada telah menunjang pelayanan posyandu lansia? Dan peneliti melakukan wawancara dengan informan bahwa: “yach untuk sarana prasarana kita berikan tempat di Balai RW agar guyub, soalnya tempatnya memenuhi syarat juga terletak di tangan kepadatan penduduk.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwasanya transparansi yang diterapkan di Posyandu Lansia cukup maksimal, seperti tersedianya papan informasi tentang tata cara mengakses pelayanan kesehatan, sesuai dengan hasil wawancara dengan informan (28 Desember 2023 pukul 11.00 wib).

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsivitas merupakan sikap aparaturnya pemerintah yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik. Adapun indikator daya tanggap yaitu:

- (a) Tersedianya layanan pengaduan dan kotak saran. Peneliti menanyakan kepada informan yaitu Apakah tersedia layanan pengaduan dan kotak saran untuk kegiatan Posyandu kepada para lansia? Dan peneliti melakukan wawancara dengan informan bahwa: “Menurut saya yang belum ada disini yaitu layanan pengaduan baik itu secara langsung maupun lewat telpn, dan tidak tersedianya kotak saran, biasanya kalau di bagian pelayanan kotak saran itu selalu tersedia, mungkin itu yang perlu diperbaiki kedepan”
- (b) Adanya standar pelayanan minimalis di Posyandu. Peneliti menanyakan kepada informan yaitu Bagaimana standar pelayanan di Posyandu? Berdasarkan dari analisis hasil penelitian bahwa sudah

diterapkan cukup maksimal, yaitu tersedianya standar pelayanan minimalis.

Penerapan prinsip responsivitas pada pelayanan kesehatan di posyandu lansia di Desa Pandiyangan Kecamatan Robatal belum berjalan dengan optimal masih terdapat kekurangan di beberapa indikator yang belum terpenuhi, untuk memperbaiki ini perlunya komitmen posyandu lansia dan stakeholder terkait untuk menyediakan sarana prasarana yang masih kurang memadai salah satunya informasi digitalisasi.

3. Efektivitas dan Efisiensi

Proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan sumber daya yang ada. Adapun indikatornya meliputi:

- (a) Adanya sosialisasi atas program pelaksanaan
(b) Adanya ketepatan waktu pelaksanaan
(c) Terpenuhinya tepat sasaran
(d) Adanya perubahan yang nyata setelah adanya posyandu lansia

Berdasarkan hasil wawancara dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan Program Posyandu telah berjalan dengan baik, dapat dilihat dari terpenuhinya fasilitas yang diberikan pemerintah untuk kebutuhan Posyandu Lansia seperti obat-obatan, alat mengukur badan dan alat yang dibutuhkan oleh petugas.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan mengenai Penerapan Good Governance dalam meningkatkan Pelayanan Publik melalui Posyandu Lansia di Desa Pandiyangan Kecamatan Robatal Kabupaten Sampang telah berjalan dengan baik sesuai dengan teori Good Governance dalam Dede et al (2015). Penerapan prinsip *good governance* secara optimal akan mampu meningkatkan kinerja pemerintahan yang

ada dan akan memberikan nilai tambah bagi semua pihak yang terkait dalam jangka panjang dan dapat melindungi kesejahteraan masyarakat. Faktor pendukung penerapan *good governance* dalam pelayanan publik melalui Posyandu Lansia meliputi (1) Komunikasi yang efektif; dan (2) Sumber Daya yang memadai. Adapun Kendala dalam penerapan *good governance* dalam pelayanan publik melalui Posyandu Lansia terdapat dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal yaitu kurangnya pemahaman para kader terhadap prinsip-prinsip *good governance*, fasilitas yang kurang memadai dan kurangnya disiplin para kader di waktu jam kerja, sedangkan faktor eksternal kurangnya partisipasi lansia.

2. Saran

Peneliti memberikan saran bahwa penerapan *good governance* dalam pelayanan publik melalui Posyandu Lansia sebaiknya meningkatkan pemahaman para kader tentang prinsip-prinsip *good governance* dengan mengikuti pelatihan-pelatihan, melengkapi fasilitas yang dibutuhkan tentang sarana dan prasarana yang lebih memadai, dan meningkatkan kedisiplinan para kader pada saat menentukan jadwal pelaksanaan program posyandu serta meningkatkan partisipasi lansia yakni dengan menggunakan haknya dalam menyampaikan pendapat atas pelayanan yang diterima, baik secara langsung maupun tidak langsung.

REFERENSI

- Basuki, Y., Kasmad, R., & Nasrulhaq, N. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik (Program Si-Cakep) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. *Matra Pembaruan*, 2(3), 207–216. DOI: <https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.207-216>
- Basuki, Y., Kasmad, R., & Nasrulhaq, N. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik (Program Si-Cakep) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. *Matra Pembaruan*, 2(3), 207–216. DOI: <https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.207-216>
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Emzir. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Fuglsang, L., & Pedersen, J. S. (2011). How Common is Public Sector Innovation and How Similiar is It to Private Sector Innovation? Dalam V. Bekkers, J.
- Gunawan, E., Sebastian, G. O., & Harianto, A. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap di Empat Virtual Hotel Operator di Surabaya. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 2(2), 145-153
- Hadari, Nawawi. (2007). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23-30.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Indahsari, N. (2018). Kemitraan Kementrian Agama Kota Batu dan PT Bank BNI Syariah Kota Batu. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 4(2), 106–116. <http://ejournalfia.ub.ac.id/index.php/jiap>
- Kotler, Philip and Lane Keller. 2017. *Marketing Manajement*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc
- Kurniasari, H., (2019). *TA: Pengaruh Bauran Pemasaran, Word Of Mouth, Destination Image dan Destination Branding Terhadap Minat Berkunjung di Wisata Pantai Ria Kenjeran* (Doctoral dissertation, Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya).
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26

- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moenir, 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulgan, G. & Albury, D, 2003. *Innovation in the Public Sector. Working Paper Version 1.9*, October, Strategy Unit, UK Cabinet Office
- Muluk, Khairul M. R. 2008, *KNOWLEDGE MANAGEMENT Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*, Bayumedia Publishing, Malang
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Parasuraman dan Berry. 2012. ***SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality***. *Journal of Retailing*, Vol.64.
- Prawira, M. (2014). *INOVASI LAYANAN (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 Sebagai Layanan Gawat Darurat Pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta)*. *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 2(4), 715–721.
- Rahma Katrina, D. (2017). *Inovasi Pelayanan Program Kerja Online Malam (Kolam) Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nganjuk*. *Publika*, 5(2), 1–7.
- Rahman, Aan. 2017. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Rumah Makan Ayam Bakar Penyet KQ5 Mayestik Jakarta Selatan)*. *XVII(2)*, 237–242. Diambil dari: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/download/2504/1799>. (10 Mei 2018)
- Rogers, E. M., 2003. *Diffusion of Innovations* 5th edition. New York. Free Press.
- Sangkala. 2013. *Innovative Governance Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Capiya Publishing.
- Sherly et.al (2020). *Pengantar Manajemen Publik dan Bisnis, Tinjauan Teori dan Konseptual*, Edited by A. Sudirman. Bandung Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sugiono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Sektor Publik*. STIA-LAN Press, 1. <https://www.inovasi.nsd bjweb>
- Trott, P (2008). *Innovation Management and New Product Development*.
- Wicaksono, K. W. (2019). *Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018)*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 196. DOI: <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.19895>
- PERATURAN:
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2021 tentang Jabatan Fungsional Pembina Industri
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor
81 Tahun 2010 Tentang Grand Design
Reformasi Birokrasi 2010 – 2025

Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 09 tahun
2014 mendefinisikan inovasi pelayanan
publik

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang
Perubahan Atas Undang-undang Nomor

23 Tahun 2006 Tentang Administrasi
Kependudukan.

Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik